



**AGRICERT**

"CERTIFYING THE BEST YOU HAVE,  
WHEREVER YOU HAVE IT"

# **REGULAMENTO**

## **ÍNDICE**

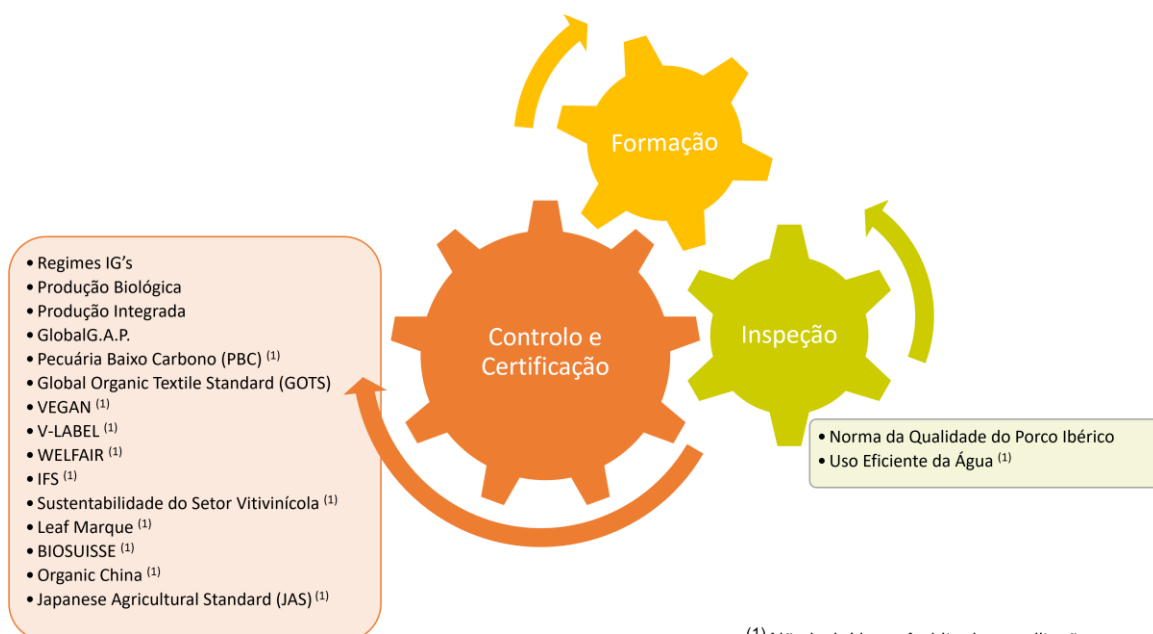
<b>I. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>II. REQUISITOS GERAIS.....</b>	<b>4</b>
<b>III. INFORMAÇÃO A PRESTAR PELAS EMPRESAS.....</b>	<b>5</b>
<b>IV. ETAPAS DO PROCESSO .....</b>	<b>6</b>
<b>V. RECLAMAÇÕES/RECURSOS .....</b>	<b>10</b>
<b>VI. COMISSÕES CONSULTIVAS TÉCNICAS E DE ESQUEMA.....</b>	<b>12</b>
<b>VII. PUBLICAÇÕES.....</b>	<b>12</b>
<b>VIII. CUSTOS.....</b>	<b>12</b>
<b>IX. ANEXO - FLUXOGRAMA.....</b>	<b>14</b>

## I. INTRODUÇÃO

A AGRICERT tem como atividades principais a formação, inspeção e o controlo e certificação de produtos. Para tal, a AGRICERT congrega um corpo técnico com competências práticas e conhecimentos teóricos adequados à natureza desta atividade.

A AGRICERT encontra-se reconhecida como Organismo de Controlo pela Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural, é reconhecida como Organismo de Inspeção pela Junta da Extremadura, e está ainda reconhecida no âmbito da produção biológica em países terceiros, diretamente pela Comissão Europeia.

A AGRICERT está acreditada pelo *Instituto Português de Acreditação* (IPAC) para a ISO17065 com referência de processo C0022 e está acreditada pela *Entidad Nacional de Acreditación* (ENAC) para a ISO17020 com referência de processo 564/EI817.



## II. REQUISITOS GERAIS

### II.1. CONFIDENCIALIDADE

A confidencialidade da informação obtida no decurso das atividades desenvolvidas pela AGRICERT, é assegurada em todos os níveis da organização.

Qualquer sócio, diretor, agente de controlo, membro das Comissões, Pessoas/entidades subcontratadas, representante próprio ou alheio em prestação de serviços, da ou para a AGRICERT, tem de assinar a declaração de confidencialidade comprometendo-se a:

- 🌿 Respeitar a máxima confidencialidade, e não comunicar a pessoa ou entidade alguma externa à AGRICERT informação relativa aos negócios, clientes, fornecedores, operações, instalações, finanças, procedimentos, métodos ou dados comerciais e operativos ou qualquer outro aspeto relacionado com a atividade da empresa e que lhe seja dado a conhecer na consequência da apresentação de serviços da mesma,
- 🌿 Não utilizar os dados obtidos durante o desempenho da sua atividade, para fins distintos ao correto funcionamento do trabalho que a AGRICERT lhe tenha definido;
- 🌿 Manter o seu compromisso de confidencialidade, inclusive depois de finalizada a relação laborar com a AGRICERT.

Por sua vez a AGRICERT assegura a total confidencialidade no tratamento dos dados dos seus recursos humanos, pessoal administrativo, de limpeza e segurança.

## **II.2 CONFLITO DE INTERESSES E IMPARCIALIDADE**

É assegurado pela AGRICERT, a todos os níveis da organização e execução, a ausência de conflito de interesses e a sua total imparcialidade. Para isso, todos o corpo técnico, pessoal administrativo, sócios, diretores, auditores e subcontratados comprometem-se, formalmente a:

- 🌿 Manter a liberdade de juízo necessária para o exercício das suas funções com critérios de imparcialidade e integridade, sem estar envolvido na concepção, fornecimento, fabricação, instalação, direção facultativa, assistência técnica, manutenção dos itens a controlar ou similares da concorrência;
- 🌿 Comunicar aqueles casos que possam potencialmente apresentar um conflito de interesses ou parcialidade, por relações que surjam de qualquer associação anterior ou existente com os clientes, com a finalidade de se estabelecer as medidas oportunas para evitar os potenciais conflitos e parcialidades.

Sempre que a AGRICERT detete ou receba uma situação de conflito de interesses ou parcialidade a gerência analisará, à luz dos presentes critérios, e atuará no sentido de minimizar os riscos neles contidos. As decisões de atuação serão comunicadas aos intervenientes e ficarão registadas.

## **III. INFORMAÇÃO A PRESTAR PELAS EMPRESAS**

Os operadores devem colocar à disposição da AGRICERT, as informações relevantes, nomeadamente, o contrato, a declaração de alterações, os registos das reclamações e das ações corretivas implementadas de acordo com os requisitos do referencial conforme aplicável.

## **IV. ETAPAS DO PROCESSO**

### **IV.1. CANDIDATURA**

O candidato interessado em beneficiar dos serviços da AGRICERT deverá contactar informando o esquema ou âmbito a que se candidata. Após o primeiro contacto a AGRICERT, envia/entrega o formulário de candidatura.

O candidato deverá fornecer todos os elementos necessários, conforme aplicável para o esquema a que se candidata.

A candidatura é revista, verificando se estão reunidos os pré-requisitos do esquema consoante aplicável, caso não haja nenhum impedimento a AGRICERT apresentará o orçamento anual. Após o candidato confirmar a aceitação do mesmo, é enviado o contrato de prestação de serviços, que deverá ser assinado e devolvido à AGRICERT.

Sempre que na candidatura se registe algum impedimento para o esquema a que se candidata, o operador será informado por escrito, possibilitando ao candidato, se aplicável, tomar as medidas corretivas/preventivas, com intuito de ver a sua candidatura aprovada.

Após assinatura do contrato o processo é atribuído a um técnico para realização da primeira ação de controlo.

### **IV.2. AÇÕES DE CONTROLO E ACOMPANHAMENTO DOS OPERADORES**

Por ações de controlo entende-se todas as ações ordinárias ou extraordinárias a levar a cabo pelo técnico para apurar o cumprimento ou incumprimento dos requisitos de um determinado esquema, como seja, controlo, inspeção, auditoria, recolha de amostras, verificação documental, entre outras. Estas ações são a base fundamental do sistema de certificação ou inspeção, pois permite verificar o cumprimento dos diferentes processos produtivos.

De uma forma geral os operadores estão sujeitos aos seguintes controlos:

<b>Ação de Controlo Inicial</b>	Ações desencadeadas aquando do pedido do requerente
<b>Ações de Acompanhamento</b>	Ações desencadeadas para assegurar que continuam a ser cumpridos os requisitos de um determinado esquema, tendo como objetivo a renovação dos documentos de certificação
<b>Ação de Controlo Adicional</b>	<b>Ações de controlo com ou sem aviso prévio</b> , realizadas dentro do ciclo de certificação com vista à consolidação dos resultados das ações de acompanhamento.
<b>Ações de Controlo Extraordinárias</b>	Ações de controlo não previstas inicialmente realizadas para investigação ou para avaliação das medidas implementadas com vista ao fecho de não conformidades.

A periodicidade das ações de controlo varia consoante o esquema e é determinada pelos regulamentos ou planos de controlo aplicáveis a cada esquema. A dimensão da amostragem, bem como a incidência das ações de controlo adicionais é definida pelo dono de esquema, nos regulamentos ou legislação aplicável.

Em todas as ações de controlo o operador deverá disponibilizar acesso a documentos, registos, instalações, zonas de produção conforme aplicável, com vista a apurar o cumprimento dos requisitos do esquema. As ações de controlo devem decorrer na presença do operador ou de um seu representante.

Na sequência das ações de controlo é disponibilizado um relatório onde são enumeradas todas as constatações verificadas durante a respetiva ação. Os resultados da respetiva ação de controlo são arquivados em sistema informático.

### **IV.3. ATRIBUIÇÃO OU RENOVAÇÃO DO CERTIFICADO**

O certificado é emitido pela AGRICERT, após a realização das ações de controlo que se impõem, atestando que o dono do mesmo cumpre as normas aplicáveis ao esquema em questão. Este documento menciona os produtos em conformidade com o esquema, em nome do operador. O certificado é propriedade da AGRICERT, devendo ser devolvido no caso de esta o solicitar.

### **IV.4. ALTERAÇÕES**

O requerente tem a obrigação de rever todas as informações constantes do seu certificado. Dispõe de 5 dias úteis para solicitar qualquer alteração/correção do mesmo. A AGRICERT por sua vez dispõe de 5 dias úteis para proceder às alterações que se imponham.

Durante a vigência do certificado, é responsabilidade do operador informar a AGRICERT acerca de todas as alterações suscetíveis de afetar os requisitos do esquema. Cabe à AGRICERT determinar se as alterações declaradas pelo operador carecem de ações de controlo adicionais ou extraordinárias com vista à alteração do certificado.

As correções ou acréscimos a um certificado após a sua emissão são registados através de um certificado modificado com o aumento de uma unidade ao número de série e, se aplicável, fazendo referência ao número do certificado que o substituiu.

### **IV.5. ACTUAÇÃO FACE À CONSTATAÇÃO DE DESVIOS/ NÃO CONFORMIDADES**

O departamento, sempre que detetar alguma constatação no decurso do processo de controlo deverá informar o operador ou o seu representante, e registá-la no documento específico para o efeito. O operador deverá no final da ação de controlo, ficar com o registo das constatações detetadas.

As medidas e/ou sanções a aplicar pela Agricert face a uma constatação estão estabelecidas tendo em consideração as orientações do dono de esquema ou da



autoridade competente. Estas ações são passíveis de revisão periódica, em função de eventuais alterações aos regulamentos e normas aplicáveis.

#### **IV.6. ANULAÇÃO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU RETIRADA DO CERTIFICADO**

Na sequência da constatação de um incumprimento face aos requisitos de um esquema a AGRICERT atuará conforme legislação, regulamento ou outro que determine as medidas e sanções a aplicar na sequência do incumprimento registado.

A ação a ser tomada pode incluir:

- 🌿 Manutenção da certificação sobre condições especificadas pela Agricert (por exemplo, controlos extraordinários);
- 🌿 Redução no âmbito da certificação para remover as variantes do produto não-conformes;
- 🌿 Suspensão da certificação pendente da implementação de ação corretiva pelo cliente;
- 🌿 Retirada da certificação.

No caso de a certificação ser anulada (por solicitação do cliente) suspensa ou retirada, o operador fica obrigado a retirar todas as indicações relativas ao esquema de certificação, nos rótulos, publicidade, comunicações e demais informação pública.

Cabe ao responsável pelo departamento determinar, em função dos requisitos do esquema, um prazo para o qual estes produtos podem ostentar referências ao esquema.

Compete ao responsável pelo departamento notificar o operador objeto da decisão e se aplicável notificar as autoridades competentes, donos de esquema ou outras entidades envolvidas, assim como solicitar, por escrito, a devolução do certificado. O operador por sua vez, deverá notificar os compradores do produto de forma a garantir que sejam retiradas do produto as indicações relativas ao esquema.

Caso se verifique que as sanções aplicadas não foram cumpridas pelo operador a AGRICERT pode acionar mecanismos judiciais contra os operadores e notificar os

organismos competentes. A AGRICERT reserva-se ao direito de rescindir unilateralmente o contrato com o operador infrator.

## V. RECLAMAÇÕES/RECURSOS

### V.1. Reclamações

As reclamações sobre o desempenho ou serviços prestados pela AGRICERT, são consideradas quer sejam rececionadas por escrito, ou transmitidas verbalmente.

No caso das reclamação sobre a empresa à qual foi concedido um certificado apenas são consideradas as reclamações comunicadas por escrito.

Qualquer colaborador que receba uma reclamação, deve comunicar a mesma, por escrito, ao Gestor da Qualidade, para seu registo e atuação.

As reclamações recebidas são registadas na ficha de reclamação disponível no site da Agricert.

As reclamações são registadas na “Ficha de reclamação” analisadas pelo gestor da qualidade e departamento envolvido, com elaboração de um parecer. São avaliadas as razões da reclamação, são analisadas as evidencias relativas. Após análise, é decidida a aceitação ou não da reclamação.

Caso se verifique a aceitação da reclamação, sempre que necessário, serão desenvolvidas pela AGRICERT, ações que serão registadas na ficha de reclamação assim como a respetiva data e responsável pela implementação.

O reclamante é informado da decisão e das eventuais ações tomadas, no prazo máximo de 30 dias.

Os operadores obrigam-se a manter registo de todas as reclamações que lhe sejam apresentadas relativamente à conformidade do produto devendo estar disponíveis sempre que o OC o solicite. O operador tomará as medidas apropriadas relativamente a essas reclamações e a quaisquer deficiências encontradas nos produtos, devendo ser documentadas as medidas que tenham sido implementadas.

Caso não haja concordância relativamente à decisão tomada o operador/entidade terceira/pessoa pode apresentar recurso, conforme se descreve abaixo.

## V.2. Comissão de Recurso

Todos os operadores que não concordem com a natureza da sanção aplicada ou qualquer outra decisão podem recorrer num prazo máximo de 15 dias úteis, após a receção da notificação. Findo este período, considera-se que o operador concordou com a decisão.

O recurso deverá ser apresentado por carta registada ao agrupamento de produtores (no caso dos regimes IG's), ou diretamente ao diretor executivo da Agricert, que posteriormente convoca a Comissão de Recurso.

A Comissão de recurso reúne para analisar o conteúdo do recurso, verificar todos os procedimentos e para aconselhar a modificação/manutenção da decisão, que será enviada novamente por escrito ao agrupamento de produtores (no caso dos regimes IG's), ou ao operador no caso dos restantes esquemas, num prazo de 30 dias úteis.

Caso se verifique a continuação do uso de alusões, a continuação da evocação do certificado, ou a não retirada do mercado dos produtos em incumprimento com as regras do esquema, a AGRICERT reserva-se ao direito de acionar os mecanismos judiciais contra os operadores e notifica as entidades com interesse na matéria, nomeadamente a ASAE, autoridades competentes, ou donos de esquema.

O operador caso não concorde com a nova decisão pode pedir parecer à entidade competente, como último recurso.

O tratamento dos recursos representa um meio de garantia e de verificação do próprio sistema da qualidade da AGRICERT, o que acentua a sua importância no processo global do sistema de certificação.

A Comissão de Recurso é o órgão responsável pelos pareceres relativos aos recursos apresentados pelos operadores, pareceres esses, que servem de apoio à deliberação final.

## VI. COMISSÕES CONSULTIVAS TÉCNICAS E DE ESQUEMA

Estas comissões constituem um órgão de dependência funcional da AGRICERT, com o objetivo da salvaguarda da imparcialidade.

Emitem parecer sobre temas que lhe sejam colocados pelo Responsável de Certificação e Direção Executiva da AGRICERT.








Em cada Comissão Consultiva estão equilibradamente representados os vários sectores/interesses de atividade para o esquema em causa.

A gestão dos processos de recurso é feita pela Comissão de Recurso, cuja nomeação dos elementos que a integram compete ao Diretor Executivo.

A gestão dos processos de concessão, acompanhamento, extensão, renovação, anulação, suspensão ou retirada do certificado é da competência do Responsável pelo Departamento de Certificação.

## VII. PUBLICAÇÕES

A AGRICERT na sua página WEB [www.agricert.pt](http://www.agricert.pt) põe à disposição os seguintes elementos devidamente actualizados:

-  Informação acerca das autoridades sob as quais opera;
-  Lista dos produtos que certifica e respetivos operadores;
-  Descrição do sistema de controlo e certificação;
-  Normas referentes à rotulagem;
-  Referenciais técnicos de controlo e certificação;
-  Informação sobre o tratamento de reclamações e recursos;
-  Outras informações quando aplicáveis.

## VIII. CUSTOS

A pedido dos requerentes/operadores são disponibilizados os custos relativos à prestação de serviço da Agricert. Os custos são estimados com recurso a tabelas de cálculo que têm em conta os diferentes fatores, que influenciam o tempo de auditoria, nomeadamente: a área, número de animais ou culturas, locais de produção,

complexidade das atividades desenvolvidas, eventuais deslocamentos entre locais, número de funcionários, entre outros.

IX. ANEXO - Fluxograma

