

1. Serviços de Auditoria e Certificação

1.1 Âmbito e Aplicação

O presente Regulamento de Auditoria e Certificação DQS (“Regulamento”) aplica-se a todas as ofertas e/ou serviços e todas as relações contractuais resultantes entre a DQS Holding GmbH, quaisquer empresas afiliadas ou qualquer dos seus agentes (cada “DQS”, juntos “Grupo DQS”) e qualquer organização/pessoa (“Cliente”) que solicite ou receba serviços de auditoria e certificação.

A lista corrente de todos os membros do Grupo DQS está disponível em <https://dqsglobal.com/intl/>.

Este Regulamento cobre todos os tipos de Certificações de Sistema de acordo com normas nacionais ou internacionais, incluindo normas privadas, Certificação de Produto de acordo com Directivas da EU ou legislação nacional, Certificação de Produtos e Serviços de acordo com documentos normativos não regulados, especificações, requisitos ou regras técnicas.

Este regulamento aplica-se ao longo de todas as fases do processo de certificação ou auditoria, incluindo mas não limitado a propostas, cotações, contractos, ordens de compra e de trabalho, programas e adendas acordados entre a DQS e o Cliente a não ser que seja explicitamente acordado outro modo por escrito, ou prescrito por instrumentos legais.

Este Regulamento de Auditoria e Certificação entra em vigor com efeito imediato após a sua publicação e mantém-se válido até que uma nova versão seja emitida e publicada.

A versão corrente deste regulamento está disponível na língua Inglesa <https://dqsglobal.com/intl/about/accrreditation-and-notification/dqs-group-auditing-and-certification-rules> ou por pedido de qualquer escritório DQS. Se for detectada qualquer discrepância entre a versão traduzida e a versão em inglês deste documento, a versão em inglês terá precedência.

Onde um Certificado é emitido para o Cliente, a DQS fornecerá os serviços cuidadosa e habilidosamente de acordo com os Códigos de Conduta aplicáveis da Entidade certificadora DQS relevante. Uma cópia desses Códigos de Conduta, e quaisquer alterações ao mesmo que possam ser emitidas periodicamente, serão disponibilizadas pela Entidade certificadora DQS ao Cliente após início da prestação de Serviços.

1.2 Definição de Termos

- “Cliente” aplica-se a todas as organizações/pessoas, incluindo os seus representantes ou aqueles que agem em nome de, que contactam a DQS com o objectivo de receber uma proposta ou que, da DQS recebam um serviço de certificação ou auditoria.
- “DQS” aplica-se a qualquer um dos membros do Grupo Internacional DQS, incluindo os suas subsidiárias, empresas afiliadas e parceiros ou qualquer dos seus agentes, que oferecem e/ou prestam em seu nome ou em nome de outra Entidade Certificadora DQS serviços de auditoria e certificação a Clientes.
- “Entidade Certificadora DQS” significa qualquer entidade DQS que tenha a acreditação ou autorização para emissão dos respectivos certificados.
- “Códigos de Conduta” significa os códigos de conduta emitidos pela Entidade certificadora DQS para o programa de certificação relevante.
- “Entidade Acreditadora” significa qualquer organização (pública ou privada) que tenha a autorização para eleger e supervisionar Entidades Certificadoras
- “Auditorias” significa qualquer actividade sistemática da DQS para obtenção de evidências objectivas e avaliação objectiva das mesmas para determinar a extensão na qual os critérios definidos são cumpridos; Pode também ser referida como “avaliação”.
- “Auditores” aplica-se aos avaliadores, auditores e peritos, a quem é atribuído uma auditoria e processo de certificação em nome do Grupo DQS.

1.3 Serviços de Auditoria e Certificação

A auditoria e certificação de um sistema de gestão, um processo ou um produto por uma entidade independente e competente para tal, como é o caso da DQS, gera diversos benefícios para o Cliente. Um certificado DQS constitui evidência da implementação de um sistema de gestão adequado e eficaz, um processo ou produto conforme, com capacidade de cumprir continuamente as expectativas do cliente assim como requisitos legais e regulamentares.

Durante uma auditoria, auditores qualificados e experientes irão fazer uma revisão do sistema de gestão e dos seus processos ou produtos de modo que estes se mantenham continuamente adequados e eficazes face às alterações no mercado. Através da identificação de potenciais melhorias, os auditores irão ajudar a melhorar a capacidade da organização para atingir as metas e objetivos estabelecidos, aumentando assim o sucesso sustentável do Cliente. Um certificado DQS é sinónimo de confiança para os clientes e sistema de gestão certificado, processo ou produto, significando que o mesmo foi avaliado e certificado de acordo com normas e especificações reconhecidas.

1.4 Contracto e Termos comerciais

Este Regulamento de Auditoria e Certificação DQS, e, como aplicável, o pedido, a cotação, a sua aceitação, os Códigos de Conduta, as condições das Marcas de Certificação DQS e as condições de negócio locais ou termos comerciais constituem o acordo completo (o “Contracto”) entre o Cliente e a DQS no que respeita ao assunto aqui abordado.

Condições de negócio locais ou termos comerciais podem incluir cláusulas sobre representação legal, jurisdição, responsabilidade, impostos, termos de pagamento e outras, considerando os requisitos legais locais. O contrato pode também ser constituído por acordos individuais entre a DQS e o Cliente, contendo sempre este Regulamento de Auditoria e Certificação DQS como parte integral do mesmo por meio de inclusão ou referência.

Salvo disposição em contrário, nenhuma variação do contrato será válida, a menos que seja por escrito.

1.5 Relação contractual com a Entidade Certificadora DQS

Sempre que um escritório DQS oferece um serviço sob autorização ou acreditação de outra Entidade Certificadora DQS, este age como um agente em nome dessa entidade. A oferta/cotação identifica a respectiva Entidade Certificadora DQS e a aceitação e assinatura do contrato local constitui um contrato de certificação legalmente vinculativo entre o Cliente e a Entidade Certificadora DQS. Apesar de o agente estar autorizado a cobrar/facturar o Cliente pelo serviço prestado e certificação, a responsabilidade pelas actividades de certificação e o controlo operacional sob uma acreditação específica permanece sempre com a Entidade Certificadora DQS responsável pela mesma, e retém autoridade para decisões relativas á certificação, incluindo emissão, recusa, manutenção da certificação. Expansão ou redução do âmbito de certificação, revisão, suspensão ou restauração a seguir á suspensão, ou retirada da certificação.

2. O Processo de Certificação

A DQS avalia o sistema de gestão do Cliente, processos, produtos, ou partes do mesmo, com o objetivo de determinar a sua conformidade com os requisitos acordados e conhecidos, tais como, normas ou especificações internacionais, nacionais ou relativas a setores específicos. O processo de certificação em causa poderá envolver uma ou mais etapas, terminando normalmente com um relatório de auditoria que documenta os resultados da mesma. No caso de serviços de certificação e após o cumprimento evidente de todos os requisitos, a respectiva Entidade Certificadora DQS emite um certificado específico para o Cliente que confirma a conformidade com os respectivos requisitos.

Se durante uma auditoria, tiverem sido identificadas não-conformidades em relação aos requisitos das respetivas normas ou especificações, o Cliente deverá planear e implementar ações corretivas dentro de um prazo especificado. Os Certificados só serão emitidos após o Cliente conseguir evidenciar que desenvolveu as ações corretivas adequadas. O âmbito e validade do Certificado serão incluídos no mesmo.

Quase todos os resultados da auditoria são baseados num processo de amostragem, dirigido a evidências fiáveis da implementação efectiva e conformidade do sistema de gestão, processo ou produto. Podem existir aspectos de negócio adicionais, positivos ou negativos, que não tenham sido revistos pela equipa auditora. É da inteira responsabilidade da organização investigar e avaliar o potencial impacto e âmbito dos resultados, garantido assim continuamente a conformidade com as normas aplicadas. Em casos de não conformidade, a DQS não é responsável.

A DQS actua como uma entidade independente, neutra e objetiva nas suas auditorias e certificações. As auditorias são normalmente realizadas no “local” onde as operações do Cliente são desenvolvidas, mas podem ser parcialmente realizadas, substituídas ou complementadas por actividades de auditoria remotas (off-site). O tipo, extensão e prazos para a realização deste procedimento, estão sujeitos a um acordo, em separado, das partes envolvidas. A DQS esforça-se por minimizar quaisquer perturbações no processo de negócio do Cliente, enquanto realiza a auditoria nas instalações do Cliente.

O processo de Certificação inclui, geralmente, os seguintes passos:

- 2.1** O processo inicia-se com a identificação das necessidades e expectativas do Cliente. A DQS necessita de obter informação sobre a Organização do cliente, o seu Sistema de gestão, dimensão e tipos de operação. Juntas ambas as partes irão definir objectivos para a auditoria e/ou certificação, incluindo normas e especificações.
- 2.2** A DQS, com base nas informações obtidas na fase anterior, irá oferecer uma proposta detalhada para serviços de auditoria e certificação adaptada às necessidades individuais do cliente. Uma proposta/contrato escrito irá detalhar todo o serviço e definir os critérios de avaliação e certificação.
- 2.3** Uma pré-auditoria pode servir como performance inicial “gap analysis”, identificando pontos fortes e áreas de melhoria. Para grandes projectos de certificação e auditoria uma reunião para planeamento do projecto fornece uma oportunidade valiosa para o Cliente conhecer o Auditor Líder e desenvolver um plano de auditoria customizado para todas as funções e locais envolvidos. Ambos os serviços são opcionais.



2.4 Auditoria de 1ª Fase: O processo de certificação inicia-se com a revisão e avaliação da documentação do sistema, objetivos, resultados das revisões pela Direção e das auditorias internas. Durante este processo, ir-se-á determinar se o sistema de gestão do Cliente se encontra suficientemente desenvolvido e pronto para uma certificação. O auditor explicará as ocorrências e coordenará as atividades necessárias para preparar a auditoria de 2ª Fase. A auditoria de 1ª Fase não é normalmente aplicável para a certificação de processos e produtos.

- 2.5** Auditoria 2ª Fase: A equipa auditora alocada irá auditar o Sistema de gestão, processos e produtos do Cliente no local de produção ou entrega do serviço e/ou através da utilização de técnicas de auditoria remotas. Utilizando os requisitos das normas e especificações aplicáveis, a equipa auditora irá avaliar a eficácia de todas as áreas funcionais assim como de todos os processos do sistema de gestão, com base em observações, inspeções, entrevistas, revisão de registos pertinentes, e outras técnicas de auditoria. O resultado da auditoria, incluindo a recomendação acerca da certificação serão apresentados ao cliente durante a reunião de fecho e incluídos num relatório escrito. Caso necessário, planos de ação serão emitidos e acordados com o Cliente.
- 2.6** Avaliação do Sistema: A função de certificação da respectiva Entidade Certificadora DQS irá avaliar o processo de auditoria e os seus resultados, e decidir de forma independente acerca da emissão do certificado, com base em evidências objectivas. Qualquer recomendação dada pela equipa auditora e documentada no relatório não é vinculativa para a Entidade Certificadora DQS e a decisão de emissão do Certificado está à descrição da Entidade Certificadora DQS. O Cliente recebe o relatório de auditoria, documentando os resultados da mesma e, quando todos os requisitos aplicáveis forem cumpridos, o Cliente recebe também o certificado.
- 2.7** Auditorias de Acompanhamento: Semestralmente ou, no mínimo, uma vez por ano, será realizada uma auditoria dos componentes críticos do sistema de gestão. Uma potencial melhoria será identificada focando a melhoria contínua e a eficácia sustentável do sistema de gestão. Para certificação de produtos, a auditoria de acompanhamento é normalmente substituída por uma auditoria de recertificação anual
- 2.8** Recertificação: O Certificado é válido por um período máximo de três anos. No final deste ciclo, será realizada uma auditoria de recertificação de modo a assegurar que todos os requisitos aplicáveis são cumpridos e um novo Certificado será emitido.

Para normas específicas de sector ou para certificação de processos e produtos, o processo de certificação descrito pode ser diferente.

3. Direitos e Obrigações do Cliente

3.1. Manutenção do Sistema de Gestão / conformidade de processos e produtos

Para obter e manter um certificado, o Cliente deverá implementar e manter um Sistema de gestão documentado que cumpra os requisitos da norma ou especificações seleccionadas. No caso de certificação de processos/produtos, o Cliente é responsável por garantir a conformidade contínua. O Cliente deverá providenciar evidências de conformidade e eficácia do Sistema de gestão avaliado, processos ou produtos, que deverão estar disponíveis para serem auditados pela equipa auditora alocada. O Cliente deverá realizar todas as acções necessárias para assegurar que o sistema de gestão e/ou produtos se encontra conforme e é eficaz a qualquer momento.

O cliente será notificado de quaisquer alterações ao programa de certificação ou de requisitos novos ou revistos que possam afectá-lo. Caso a certificação se aplique a produção contínua, o cliente deverá garantir que o produto certificado continua a cumprir os requisitos do sistema ou produto. A DQS verificará a implementação de alterações pelo cliente e iniciará as medidas necessárias no processo de certificação.

3.2. Acesso a Informação

O Cliente deve assegurar que a DQS tem acesso a toda a informação necessária e às instalações para realizar as suas tarefas de auditoria. A DQS pode delegar a realização de parte ou da totalidade do serviço a um agente ou subcontractado e o Cliente autoriza a DQS a divulgar toda a informação necessária para realização do serviço ao agente ou subcontractado. O Cliente deve assegurar que todos os representantes nomeados e trabalhadores irão permitir o acesso a e fornecer á equipa auditora informação rigorosa e completa e evidências objectivas no momento adequado acerca de todos os processos que possam ser significativos para a auditoria. Dentro do âmbito do Sistema de gestão certificado, processos e/ou produtos, todos os registos relativos a reclamações e suas acções correctivas deverão ser apresentados á DQS quando solicitado.

3.3. Notificação de Alterações e Incidentes Especiais

O cliente é obrigado a informar imediatamente a DQS sobre quaisquer alterações, que possam influenciar o sistema de gestão certificado, processos ou produtos certificados. Isto aplica-se em particular á compra/venda da totalidade ou porção da empresa, qualquer alteração de titularidade, grandes alterações operacionais, alterações fundamentais em processos, incidentes tais como um acidente sério ou violação de uma obrigação regulamentar/legal séria as que necessite do envolvimento da autoridade reguladora competente, ou a abertura de falência ou procedimentos de composição. Em qualquer um destes casos, a DQS irá consultar com o cliente e determinar como pode ser mantido o certificado.

O cliente é obrigado a notificar imediatamente a DQS no caso de recolha de um produto. As normas de certificação individual e seus regulamentos usam janelas de tempo diferentes para cumprimento deste prazo. Estas especificações podem ser encontradas nas respectivas normas e regulamentos aplicáveis.

3.4. Independência das Auditorias

O Cliente é obrigado a evitar tudo o que possa comprometer a independência dos trabalhadores e auditores da DQS. Isto aplica-se em particular a propostas de consultoria, ofertas de emprego (incluindo a subcontractação), e a acordos separados acerca de fees ou outras recompensas monetárias.

3.5 Direito de rejeitar Auditores

Antes da confirmação da data da auditoria, o Cliente tem o direito de rejeitar os auditores alocados pela DQS com justificação apropriada. Em casos justificados, ex. Caso exista uma ameaça á imparcialidade, e se as regras de acreditação aplicáveis o permitirem, a DQS nomeará um substituto para o auditor que tiver sido rejeitado.

3.6. Confidencialidade e Segurança de Informação

Os documentos entregues pela DQS aos Clientes, incluindo as Marcas e os símbolos de certificação acreditada da DQS, são protegidos por direitos de autor. O Cliente reconhece que, todos os documentos que são entregues ou disponibilizados pela DQS, continuam a ser propriedade da DQS e que só podem ser utilizados para uso interno dos Clientes e não estão disponíveis para terceiros ou para outros fins que não os referidos neste documento ou noutra, devidamente escrito e assinado. O Cliente está obrigado a manter estrita confidencialidade relativamente a qualquer informação revelada nos termos deste Acordo ou qualquer outra relativa a assuntos respeitantes à DQS, aos seus trabalhadores e auditores. Esta obrigação mantém-se mesmo após a cessação do contrato. O Cliente aceita esta obrigação em nome de quaisquer agentes indirectos e pessoal auxiliar. O Cliente pode reencaminhar o relatório de auditoria na sua totalidade. No entanto, não é permitido o reencaminhamento de extractos do relatório.

3.7 Direito de usar Certificação e Símbolos

Com uma certificação DQS válida, o cliente está intitulado a utilizar o certificado os respectivos símbolos de certificação e em alguns casos os símbolos de acreditação para propósitos de promoção de acordo com as regras publicadas no [website DQS](#).

O uso autorizado dos símbolos registados DQS Certified Management System Mark®, e UL Registered Firm Mark® e outros símbolos de Certificação ou Acreditação aumentarão a confiança de clientes no sistema de gestão certificado do cliente e a respectiva performance. Estes símbolos são frequentemente usados em artigos de papelaria da empresa, em brochuras, na Internet, em exposições, em veículos ou em publicidade e estão directamente associados com a organização certificada e seu sistema de gestão, processos ou produtos. O uso dos certificados e símbolos é restrito ao âmbito e ao período de validade da certificação e estão não serão usados num produto nem no embalamento de produto ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como representativa da conformidade de produto.

3.8 Reclamações

Todos os Clientes da DQS têm o direito a que os serviços sejam prestados dentro do âmbito acordado, de tal modo que, todas as expectativas razoáveis e requisitos sejam cumpridos. Em caso de incumprimento, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação junto do respectivo parceiro DQS (com que celebrou o contracto). A DQS irá solicitar toda a informação necessária para análise e melhoria.

3.9 Apelos

Se um cliente não concordar com uma decisão de certificação específica, o cliente pode submeter um apelo escrito e requisitar a reconsideração da decisão. Um revisor técnico diferente imparcial da respectiva Entidade Certificadora DQS, não envolvido na realização da auditoria e na decisão inicial, fará a decisão final sobre o apelo. A gestão da Entidade Certificadora DQS está sempre ocorrente do ponto de situação durante o processo de apelos.

4. Direito e Obrigações da DQS

4.1. Auditoria de Sistemas de Gestão

A DQS verifica a conformidade e eficácia do sistema de gestão certificado do Cliente, processos ou produtos através da realização de auditorias regulares (normalmente duas vezes por ano ou numa base anual). Para realização destas auditorias periódicas, a DQS tem o direito de aceder às instalações do Cliente de acordo com as auditorias planeadas, observar as operações, inspecionar processos, produtos e serviços, entrevistar trabalhadores e representantes, rever documentos e registos pertinentes, e a recolher informação com outras técnicas de auditoria de forma a obter evidências objectivas suficientes sob as quais será baseada a decisão de certificação. Se a DQS receber de terceiros, informação que ponha em causa a conformidade ou eficácia de um Sistema de gestão, processo ou produto que a DQS tenha certificado, a DQS tem o direito de realizar auditorias adicionais não planeadas após consulta com o Cliente. Em áreas legalmente reguladas a DQSD tem o direito de realizar auditorias adicionais não previamente acordadas sem aviso prévio, sempre que justificável.

4.2. Acreditação e Autorização

A Entidade Certificadora DQS está autorizada, por diversas entidades acreditadores e outras Autoridades Governamentais e Não-Governamentais ou Donos de Programas a emitir relatórios de auditoria e certificados de acordo com várias normas e especificações. Isto inclui a obrigação de autorizar trabalhadores ou pessoal auxiliar dessas entidades a participar nas auditorias. De acordo com as acreditações e regras de autorizações aplicáveis, a DQS permite a essas entidades, o acesso tanto aos seus próprios documentos como aos dados próprios dos Clientes, permissão essa que está sujeita a requisitos de confidencialidade. Adicionalmente, sempre que as normas ou especificações explicitamente o solicitarem, os dados relacionados com os Clientes e resultados das auditorias são dados a conhecer a essas entidades. Com a aceitação deste Regulamento de Certificação e Auditoria na sua versão corrente (ex. ISO/IEC 17021-1 ou ISO/IEC 17065), o Cliente consente na aplicação destes requisitos de acreditação e autorização incluindo tudo o que precede.

A Entidade Certificadora DQS tem o direito de delegar a provisão de parte ou da totalidade dos serviços, com excepção de quaisquer decisões de certificação, a outros escritórios DQS, um agente ou subcontractado. Sempre que certificados são emitidos por uma Entidade Certificadora DQS, para além do parceiro DQS local do cliente, todos os direitos e obrigações relevantes aqui mencionados aplicam-se igualmente à Entidade Certificadora DQS e ao fornecedor local do serviço.

4.3 Nomeação de Auditores

A nomeação de um auditor competente é unicamente da responsabilidade da DQS. A DQS só utiliza auditores devidamente qualificados para as tarefas com base na sua qualificação técnica, experiência e atributos pessoais. Os auditores estão autorizados para as normas ou especificações requeridas e têm a experiência necessária na área de negócio do Cliente assim como na área de gestão e auditoria. Em alguns casos específicos de auditorias ou processos de certificação, a DQS poderá nomear uma equipa auditora composta por dois ou mais auditores. Caso requerido, a DQS enviará ao Cliente, um resumo do(s) CV do(s) auditor(es).

No caso da indisponibilidade de um auditor, antes ou durante a auditoria, a DQS fará todos os esforços para encontrar um substituto adequado, se possível.

4.4 Planeamento de Auditorias

A DQS tem o direito e a obrigação de planear as auditorias do sistema de gestão do Cliente, processos ou produtos. As auditorias serão planeadas com base na conveniência mútua de ambas as partes considerando os prazos impostos pelos requisitos aplicáveis. As datas da auditoria serão acordadas por escrito antes. Uma vez confirmadas, essas datas são vinculativas. Acordos de auditoria individuais podem incluir disposições relacionadas com compensações por cancelamento ou adiamento de auditorias confirmadas.

A certificação pode também incluir, dependendo da norma, auditorias não anunciadas, que são completamente não anunciadas ou anunciadas a curto prazo. Se uma auditoria não anunciada não pode ser realizada por motivos de responsabilidade do cliente (recusa de entrada) a DQS pode cobrar os custos incorridos pela preparação da

auditoria não anunciada á conta do cliente. O local certificado terá de tomar as medidas necessárias pra garantir que o acesso do auditor é permitido no evento de uma auditoria não anunciada

4.5 Emissão de relatórios e certificados

A DQS emitirá relatórios de auditoria e um Certificado DQS (aqui referido como “Certificado”) que será enviado ao Cliente após o mesmo ter cumprido todos os requisitos de certificação e obrigações contratuais. A decisão de certificação é unicamente da responsabilidade da Entidade Certificadora, com base na recomendação dos auditores para emissão e de todos os resultados de auditoria, como registado ou referenciado no relatório de auditoria. Qualquer recomendação dada no relatório não é vinculativa para a entidade certificadora DQS. O relatório e os certificados permanecem propriedade da DQS; A DQS dá permissão ao cliente para utilizá-los de acordo com este Regulamento. Os certificados DQS são válidos por um período limitado, normalmente um máximo de três anos, período esse que, tem início na data da sua emissão.

4.6 Confidencialidade e Protecção de Dados

A DQS compromete-se a proteger a confidencialidade de toda a informação considerada confidencial e dados pessoais (ex. de acordo com o artigo 4 do GDPR e outros requisitos legais aplicáveis) do Cliente e dos seus trabalhadores que não esteja disponível para o público e que tenha sido disponibilizada á DQS no contexto das suas actividades nas instalações do Cliente, quer esta informação esteja relacionada com assuntos internos do Cliente ou com as suas relações de negócio. Isto aplica-se também aos resultados verbais e escritos da auditoria. A DQS divulgará informação confidencial a terceiros apenas com autorização escrita do Cliente, a menos que legalmente requerido ou se expressamente previsto de outra forma neste Regulamento de Auditoria e Certificação. Estes compromissos aplicam-se também após término do contracto. Em alguns esquemas de certificação específicos do sector, parte dos dados de auditoria e do cliente são obrigatoriamente manuseados em aplicações fornecidas pelos donos dos esquemas (ex. automóvel, aeroespacial, alimentares); O Cliente consente isto. A menos que de outra forma requerido pela Entidade Acreditadora relevante ou por lei, a DQS retém nos seus arquivos registos associados com auditorias e certificações por um mínimo de dois ciclos de certificação (normalmente seis anos). Requisitos legais nacionais e internacionais aplicáveis (ex. do GDPR) são totalmente considerados. No final do período mínimo de arquivo, a DQS retém ou elimina esses materiais á sua descrição, a menos que de outra forma instruído pelo Cliente; taxas para realização de tais instruções serão facturadas ao Cliente.

4.7 Publicidade

A DQS tem o direito de manter e publicar um registo de todos os Clientes detentores de uma atual certificação DQS. Esta publicação contém o nome e o endereço da organização certificada, bem como o âmbito e norma de referência/especificação e estado da certificação. O Cliente consente na publicação da referida informação assim como a publicação dos mesmos dados nas bases de dados nacionais e internacionais obrigatórias geridas por autoridades nacionais, entidades acreditadoras ou donos de programas. Adicionalmente, durante o processamento da oferta a informação do cliente é armazenada e processada em bases de dados externas de donos dos esquemas. O cliente concorda com a aceitação da oferta que os seus dados podem ser armazenados, acedidos e vistos por terceiras partes nas bases de dados correspondentes.

4.8 Comunicação Electrónica

Não obstante o referido acima, o Cliente autoriza a DQS a transmitir informações confidenciais não criptografadas e outras informações, através da Internet ou de uma rede pública de endereços de correio eletrónico ou outros locais fornecidos pelo Cliente. O Cliente reconhece que a DQS não pode garantir a privacidade e confidencialidade dessas transmissões. O Cliente concorda que a transmissão, por parte da DQS de informações confidenciais através da Internet ou outra rede pública, não será considerada uma violação de qualquer obrigação de confidencialidade ao abrigo deste Regulamento de Auditoria e Certificação e que a DQS não será responsável por quaisquer danos resultantes de tais transmissões desde que, tais informações confidenciais sejam tratadas com o mesmo grau de cuidado como a DQS lida com as suas próprias informações confidenciais.

Se o Cliente utilizar uma hiperligação para o sítio da Internet da DQS, o Cliente concorda com o seguinte: (i) as informações contidas no sítio da Internet da DQS pertencem à DQS; (ii) a hiperligação do sítio da Internet, transferirá o utilizador directamente para o sítio da Internet da DQS como divulgado pela DQS sem impor quaisquer molduras, janelas de navegação ou conteúdo de terceiros; e (iii) a hiperligação do sítio da Internet não pode sugerir que o Cliente ou os seus produtos ou serviços são endossados pela DQS.

5. Certificados e Marcas

5.1 Emissão de certificados e utilização de marcas

A Entidade Certificadora DQS emite certificados que atestam a conformidade do sistema de gestão, processos ou produtos do Cliente com determinadas normas nacionais e internacionais bem como, com requisitos reconhecidos específicos da indústria ou requisitos específicos de clientes. Os certificados são emitidos quando o Cliente tiver demonstrado que, no decorrer de uma auditoria, todos os requisitos foram cumpridos. O Cliente tem o direito de usar o Certificado e as Marcas de certificação relacionadas de modo a promover a confiança com parceiros de negócio.

Após emissão do Certificado, será estabelecido um serviço periódico de acompanhamento para garantir que a conformidade do sistema de gestão, processos ou produtos é continuamente mantida. A certificação e a manutenção da mesma estão condicionadas ao cumprimento do acordo de auditoria e certificação e á continua adesão aos seus termos e condições por parte do Cliente.

O Cliente concorda em cooperar com a DQS para averiguação de factos, nos casos em que for reportado que o sistema de gestão do Cliente, processos, produtos ou serviços não estão em conformidade com os requisitos de regulamentação, estatutários, legais, de certificação ou outros requisitos aplicáveis. O Cliente concorda em partilhar informação com a DQS incluindo, os desvios relatados e as medidas corretivas necessárias.

O Cliente concorda que o serviço periódico de acompanhamento, como é o caso da realização de auditorias de acompanhamento e quaisquer auditorias especiais realizadas pela DQS, têm como objectivo a verificação de que o Cliente toma as medidas necessárias para a manutenção da conformidade do seu sistema de gestão, processos ou produtos de acordo com os requisitos de certificação e que o Cliente, não se encontra, de modo algum, dispensado das suas responsabilidades relativas ao seu sistema de gestão, processos, produtos e serviços, dentro do âmbito da certificação.

Os Certificados e Marcas não podem ser transferidos para sucessores ou outras Organizações. Após ter sido ultrapassado o prazo de validade de um certificado ou este ter sido suspenso, retirado à organização (revogação) ou anulado o Cliente deverá terminar todas as suas atividades de promoção ou de qualquer uso da certificação. O Cliente concorda na devolução de quaisquer certificados fisicamente emitidos após revogação ou anulamento; o direito de retenção do mesmo é excluído.

5.2 Não emissão de Certificados

A Entidade Certificadora DQS só pode emitir Certificados, após a auditoria (inicial ou de recertificação), se todos os requisitos das normas aplicáveis, especificações e contractos, tiverem sido cumpridos. No caso de incumprimento, o auditor documentará as ocorrências num relatório de não-conformidades e/ou de outro modo poderá ainda identificar as deficiências que necessitem de ser ultrapassadas para que um Certificado possa ser emitido.

Todas as não-conformidades ou outras deficiências deverão ser eliminadas antes da emissão de um Certificado DQS. Se necessário, a DQS repetirá a auditoria parcialmente ou na sua totalidade. Se as não conformidades não tiverem sido eliminadas ou se os requisitos necessários para atribuição de um certificado não tiverem sido cumpridos mesmo após follow-up ou auditoria especial, o procedimento de certificação será concluído pela emissão de um relatório sem emissão de um certificado.

5.3 Suspensão, Revogação e Anulação de um Certificado

5.3.1 Suspensão

A Entidade Certificadora DQS tem o direito de suspender temporariamente um Certificado nos casos em que o Cliente viole obrigações relacionadas com a certificação, ou obrigações contratuais ou financeiras para com a DQS, incluindo, mas não limitada a:

- Acções correctivas não foram evidenciadas e adequadamente implementadas dentro do prazo estabelecido para o efeito;
- O plano de auditorias sugerido pela DQS para auditoria(s) necessário para manutenção da certificação não foi seguido tendo sido excedido o prazo determinado para realização das mesmas;
- A DQS não foi atempadamente informada sobre alterações planeadas ao sistema de gestão, incidentes especiais, recolhas de produto (ver 3.3) ou outras alterações, que afectam a conformidade com a norma ou especificação que constitui a base para a auditoria;
- Relocação do site/instalação certificada sem notificação previa á DQS;
- Um certificado DQS ou um símbolo de certificação foi utilizado de forma enganadora ou não autorizada;

- Os pagamentos devidos para os serviços de auditoria e certificação não foram realizados atempadamente após pelo menos uma notificação por escrito.

A Entidade Certificadora DQS tem também o direito de suspender um certificado se forem descobertas violações significativas das regras de acreditação após a decisão de certificação e em caso de força maior (ver 6.6).

A DQS notificará o Cliente, por escrito, em caso de proposta para suspensão. Se os motivos para a suspensão não forem eliminados num prazo de duas semanas, a DQS informará o Cliente, por escrito, da suspensão do certificado indicando as razões assim como as ações corretivas necessárias para que a certificação seja reintegrada.

s Certificados são normalmente suspensos por um período de tempo determinado (normalmente até um máximo de 90 dias). Se as medidas requeridas tiverem sido implementadas de modo a que possam ser evidenciadas e sejam consideradas eficazes, dentro do prazo definido, a suspensão do Certificado será cancelada. Se as medidas requeridas não tiverem sido implementadas dentro do prazo estipulado, a Entidade Certificadora DQS poderá retirar (revogar) o Certificado nas condições que se seguem.

5.3.2 Revogação tem o direito de revogar Certificados ou declará-los inválidos, após notificação escrita para o Cliente, nos seguintes casos:

- O período de suspensão do certificado foi ultrapassado,
- A conformidade do sistema de gestão, processos ou produtos com a norma ou especificação no qual se baseia não está assegurado ou o Cliente não tem a vontade ou a capacidade para eliminar as não conformidades;
- O Cliente continua a utilizar a certificação para promoção mesmo após a suspensão do Certificado;
- O Cliente utiliza a certificação de forma que poderá pôr em causa a reputação da Entidade Certificadora DQS ou da DQS;
- As condições existentes que levariam à emissão de um Certificado já não se aplicam;
- O Cliente inicia, voluntária ou involuntariamente, um processo de falência;
- O Cliente termina o vínculo contractual com a DQS.

5.3.3 Anulação

A Entidade Certificadora DQS tem o direito de anular Certificados, ou retroativamente declará-los inválidos nos seguintes casos:

- Se posteriormente, se vier a verificar que os pré-requisitos exigidos para emissão do Certificado não foram cumpridos;
- O Cliente comprometeu de alguma forma o processo de certificação, de modo a que a objectividade, a neutralidade ou a independência dos resultados da auditoria são, no julgamento da DQS, postos em questão.

6. Diversos

6.1 Sem Parceria ou Agência

As partes reconhecem que a DQS fornece serviços ao Cliente como um contractante independente e que o contracto não constitui nenhum tipo de parceria, agência, emprego ou relação fiduciária entre a DQS e o Cliente.

O Cliente reconhece que a DQS não toma o lugar do Cliente ou de terceiros, nem os liberta de qualquer das suas obrigações, nem assume, abrevia, revoga ou se compromete a cumprir qualquer dever do Cliente para com terceiros ou de terceiros para com o Cliente.

6.2 Limitação de responsabilidade e indemnização

A DQS exerce a habilidade, cuidado e diligência na realização dos serviços como pode ser razoavelmente esperado de um fornecedor respeitável de serviços similares e aceita responsabilidade por danos apenas em casos de provada negligência.

Nada neste Regulamento excluirá ou limitará a responsabilidade da DQS para com o Cliente por morte ou danos pessoais ou por fraude ou qualquer outro assunto resultante de negligência por parte da DQS pelo qual seria ilegal excluir ou limitar a sua responsabilidade.

A menos que de outra forma acordado, a responsabilidade total da DQS para com o Cliente de qualquer reclamação ou perda, dano ou despesa de qualquer natureza será limitada, no que respeita a qualquer evento ou série de eventos conectados, a um valor igual ao dobro das taxas pagas á DQS sob contracto.

A DQS não terá responsabilidade por reclamação ou perdas, danos ou despesas a menos que procedimentos arbitrários sejam iniciados dentro de um ano após a data da realização do serviço pela DQS que dá origem á reclamação ou no evento de alegada não realização dentro de um ano da data em que tal serviço deveria ter sido concluído.

6.3 Sem atribuição

A menos que não expressamente regulado ou acordado de outra forma por escrito pelas partes, o contracto é pessoal para as partes e nenhuma pode atribuir, transferir, cobrar, hipotecar, subcontractar, ou gerir de qualquer outra forma com quaisquer ou todos os direitos e obrigações sob contracto. Ambas as partes confirma que agem em seu nome e não em nome ou para benefício de qualquer outra pessoa.

Não obstante o previamente mencionado, a DQS pode atribuir, transferir ou subcontractar quaisquer ou todos os direitos e obrigações sob contracto a uma empresa DQS afiliada e parceiros ou quaisquer dos seus agentes.

6.4 Código de Conduta e Política Anticorrupção e Suborno

A DQS realiza o seu negócio estritamente de acordo com os princípios mencionados no seu Código de Conduta, que contém também a Política Anticorrupção e Suborno. O Código de Conduta DQS pode ser encontrado no [website DQS](#).

Colaboradores DQS, agentes e outros representantes estão proibidos de dar ou receber dinheiro ou presentes, que podem ser considerados como subornos, ou de entrar em acordos que podem ser considerados como práticas corruptas. A DQS mantém em vigor durante a totalidade de termo do contracto políticas e procedimentos, e irá fazê-los cumprir onde apropriado, para garantir conformidade com o supracitado.

6.5 Invalidade parcial

Se uma ou mais provisões deste Regulamento forem ilegais ou inexecutáveis em qualquer aspecto, a validade, legalidade e exequibilidade das restantes provisões não serão, de forma alguma, afectadas ou prejudicadas por isso.

6.6 Força maior

Nem a DQS nem o Cliente deve estar em violação deste Regulamento, nem ser responsabilizado por qualquer falha ou atraso no seu desempenho nos termos do presente se a causa de tal falha ou atraso for atribuída a eventos para além do controlo razoável da parte afectada, incluindo mas não limitado a guerra, conflictos armados, ataques terroristas, guerra civil, motins, perigos tóxicos, pandemias, epidemias, desastres naturais, eventos climáticos extremos, fogo, explosões, falhas de serviços públicos, greves, avarias na infraestruturas, atraso de transporte, ou qualquer restrição pública no seguimento dos incidentes acima, ou qualquer outra ocorrência de força maior.

No evento de uma ocorrência de força maior, a parte afectada deve notificar a outra parte sem atraso indevido da particularidade da situação e a duração estimada. Qualquer uma das partes tem o direito de terminar o contracto com efeito imediato caso a ocorrência de força maior tenha uma duração superior a noventa (90) dias.

7. Disputas

A menos que especificamente acordado em contrário, quaisquer disputas que surjam de ou em conexão com este Regulamento serão governadas pelas leis do país de domicílio da Entidade Certificadora DQS e ser finalmente resolvido segundo as Regras de Arbitragem da Câmara Internacional de Comércio por um ou mais árbitros nomeados de acordo com as referidas regras mencionadas. A arbitragem terá lugar em Paris (França) e ser realizada em Inglês ou Alemão.

8. Requisitos de Programa Adicionais

Para alguns sistemas de gestão específicos do sector ou certificação de produto e serviços de auditoria, requisitos de programa obrigatórios adicionais podem ser aplicáveis, incluindo, mas não limitado. Esses “requisites de programa” estão disponíveis em <https://dqsglobal.com/intl/>.

Sector Automóvel:	Anexo Automóvel
Sector Aeroespacial:	Anexo Aeroespacial
DQS GmbH – Sector Ferroviário Sector:	Anexo IRIS
DQS Inc. – Sector de Telecomunicações:	Anexo TL9000
Programas DQS MED:	Regulamento de Auditoria e Certificação DQS da DQS Medizinprodukte GmbH e seus suplementos
Programas DQS CFS:	Condições específicas para Avaliação de Sistemas de Gestão e Certificação de produto da DQS CFS GmbH
Mercado Chinês:	Condições específicas para actividades no mercado Chinês como definido pelas autoridades governamentais Chinesas (ex. CNCA)

End of Document