

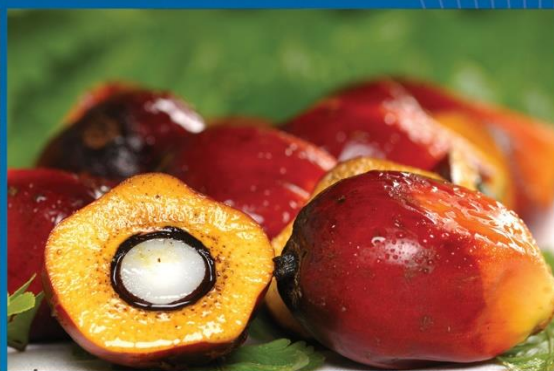
# IBD CERTIFICAÇÕES

Certificação RSP0.

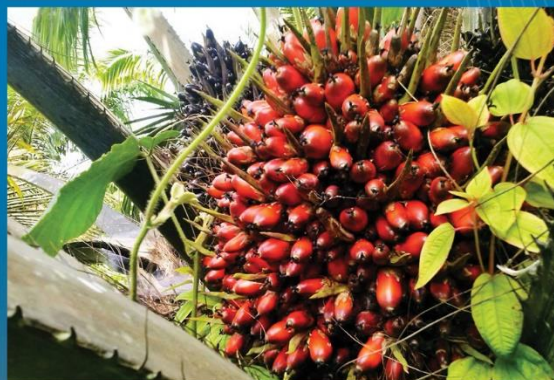
Passo a passo

Seja bem-vindo ao IBD!

Elaboramos este guia para lhe fornecer todas as informações necessárias sobre o processo de certificação RSP0.



**IBD**  
CERTIFICAÇÕES



## Índice

Termos e definições.....	3
Objetivos e esquemas de certificação aplicáveis .....	5
Procedimentos de avaliação .....	7
Solicitação de certificação.....	7
Análise crítica da solicitação de certificação.....	7
Proposta Comercial .....	7
Contrato de certificação.....	7
Preparo da auditoria .....	7
Auditoria .....	8
Análise do relatório e Decisão de Certificação.....	9
Concessão da certificação .....	9
Manutenção da certificação / Supervisão .....	9
Recusa da certificação .....	10
Suspensão / Cancelamento da certificação.....	10
Extensão ou redução de escopo .....	11
Uso de marcas de conformidade e de acreditação.....	12
Reclamações e apelações .....	12
Avaliação dos serviços prestados .....	12

## Termos e definições

**Acreditação:** reconhecimento formal por um organismo de acreditação, de que um organismo de certificação atende a requisitos previamente definidos e demonstra ser competente para realizar suas atividades com confiança.

**Apelação:** qualquer solicitação do cliente para que o IBD reconsidere uma decisão referente á avaliação de conformidade.

**Auditoria:** processo sistemático documentado e independente de obtenção e avaliação de evidências para determinar a extensão na qual os requisitos de certificação são atendidos.

**Certificado de conformidade:** documento de certificação atestando a conformidade do sistema de gestão e dos produtos do cliente auditado com o esquema de certificação.

**Ciclo de auditoria:** sequência das etapas que compõem o processo de auditoria (de certificação, re-certificação ou de monitoramento anual).

**Ciclo de certificação:** sequência das etapas que compõem o processo de certificação e devem ser repetidas visando a manutenção (renovação) do Certificado de Conformidade.

**Conformidade:** atendimento pleno aos requisitos do esquema de certificação.

**Decisão de certificação:** decisão tomada pelo organismo de certificação em relação ao atendimento dos produtos e processos aos requisitos de certificação.

**Escopo de certificação:** identificação dos produtos, processos ou serviços, e esquema de certificação com seus documentos normativos para o qual é concedida a certificação.

**Esquema de certificação:** sistema de certificação relacionado a produtos específicos para os quais os mesmos requisitos, regras e procedimentos (definidos pelo proprietário do esquema) se aplicam.

**Marca de conformidade:** marca atestando a conformidade do produto ou serviço com os requisitos do esquema de certificação, podendo ser usada em produtos e materiais de comunicação mediante licença. Marcas de conformidade ("selo") são normalmente registradas e protegidas legalmente contra qualquer uso indevido.

**Marca de acreditação:** marca do organismo de acreditação responsável pela acreditação do organismo de certificação para certificar o produto o serviço.

**Não Conformidade:** não atendimento aos requisitos do esquema de certificação.

**Proprietário do esquema:** pessoa ou organização responsável pelo desenvolvimento e manutenção de um esquema de certificação.

**Reclamação:** expressão de insatisfação, outra que apelação, manifestada por clientes ou terceiros, sobre as atividades de certificação do IBD.

**Requisitos de certificação:** critério estabelecido pelo esquema de certificação como condição para atingir ou manter a certificação.

## **Objetivos e esquemas de certificação aplicáveis**

Elaboramos este guia para lhe fornecer todas as informações necessárias sobre o processo de certificação RSPO (Roundtable on Sustainable Palm Oil).

A RSPO é uma iniciativa global formada por múltiplas partes interessadas no óleo de palma sustentável. Seu principal objetivo é promover o crescimento e o uso do óleo de palma sustentável.

Os esquemas de certificação cobertos por este documento são:

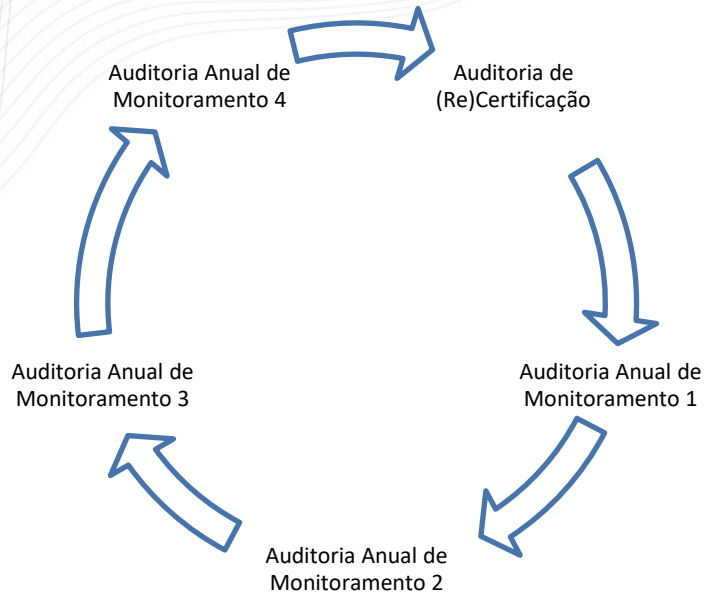
- **Princípios e Critérios (P&C) para produção de óleo de palma sustentável da RSPO (RSPO PC)**, ou Interpretação Nacional/Indicador Local aplicável no país, com base nos Sistemas de Certificação RSPO, e incluindo os Procedimentos para Novos Plantios, os Procedimentos para Compensação e Remediação, Norma RSPO para Certificação de Grupos e os Requisitos de Acreditação e Certificação para Certificação de Grupos associados.  
Permite comercializar óleo de palma/palmiste sustentável certificado RSPO.
- **Norma RSPO para certificação de Cadeia de Custódia (RSPO SCC)**, com base nos Sistemas de Certificação de Cadeia de Custódia RSPO e nas Regras RSPO para Comunicações de Mercado e Reclamos.  
Permite comercializar derivados de óleo de palma/palmiste sustentável com selo da RSPO.

A RSPO é o proprietário e gestor destes esquemas, em conjunto com a ASI (Accreditation Services International), responsável pela acreditação dos organismos de certificação.

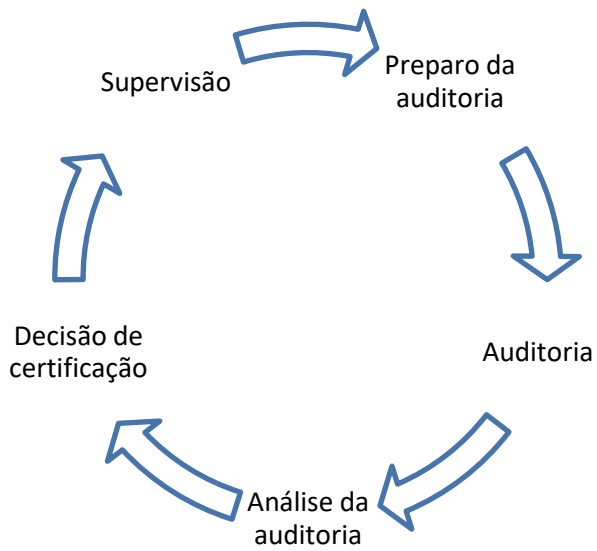
As normas aplicáveis estão disponíveis no website do proprietário do esquema, e através do link fornecido no website do IBD, ou mediante solicitação.

O Ciclo de Certificação é de 5 anos, e o Certificado de Conformidade é emitido/renovado quando todos os requisitos de certificação são atendidos.

O **Ciclo de Certificação** é composto das seguintes grandes etapas:



O **Ciclo de Auditoria** anual é composto das seguintes grandes etapas:



## **Procedimentos de avaliação**

### **Solicitação de certificação**

O IBD envia ao solicitante um Formulário de Solicitação de Proposta Comercial, visando coletar todas as informações necessárias para entender bem a sua demanda e lhe oferecer um atendimento comercial personalizado.

### **Análise crítica da solicitação de certificação**

A Gerência Comercial IBD realiza uma análise crítica da solicitação conforme requisitos da ISO17065, de modo a esclarecer quaisquer dúvidas e garantir que o IBD possui a competência e os recursos necessários para realizar o serviço.

Caso o solicitante já possui - ou foi negada / suspensa / cancelada – a certificação para o esquema requerido, será acionado o Procedimento de Transferência de Certificação (disponível sob demanda), de modo a assegurar continuidade do processo desenvolvido pela certificadora anterior.

Caso não seja possível atender sua demanda no momento, o IBD lhe informará dos motivos.

### **Proposta Comercial**

A Gerência Comercial IBD elabora uma Proposta Comercial com base nas informações submetidas pelo solicitante e nas tarifas definidas em nosso Procedimento de Gestão de Negócios RSPO (disponível sob demanda).

O tempo de auditoria varia de acordo com os requisitos do esquema de certificação bem como a complexidade, tamanho e riscos da operação.

IBD é uma empresa privada e sustenta suas atividades exclusivamente a partir das tarifas cobradas pelos nossos serviços de certificação.

### **Contrato de certificação**

Assinando a Proposta Comercial, o solicitante manifesta seu acordo com os termos e condições estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviços de Certificação que está disponível no website do IBD.

Este Contrato informa dos direitos e deveres dos clientes, incluindo os requisitos e restrições do uso do nome do IBD e das marcas de conformidade ou de acreditação.

### **Preparo da auditoria**

Nossa equipe lhe enviará um modelo de Manual RSPO para ser preenchido com todas as informações relevantes às suas operações. É de fundamental importância preencher este documento de forma completa, pois permitirá otimizar a realização de sua auditoria.

O Auditor Líder designado pelo IBD analisará o seu Manual RSPO e a documentação pertinente, visando estabelecer uma visão crítica de sua abrangência, detectar possíveis lacunas e solicitar complementações quando necessário. Esta análise será formalizada por escrito, junto com o envio do Plano de Auditoria e da lista de documentos, recursos e registros que deverão estar disponíveis durante a auditoria.

O Plano de Auditoria pode ser ajustado de comum acordo entre o cliente e a equipe auditora, para contemplar as particularidades de suas operações, e conciliar as disponibilidades de agendas.

Para uma auditoria de certificação P&C o IBD divulgará um anúncio de consulta pública pelo menos 30 dias antes da auditoria, visando obter informações relevantes das partes interessadas sobre a empresa candidata.

## **Auditoria**

No início da auditoria, a equipe auditora procede a uma reunião de abertura, visando esclarecer como será realizada a avaliação, e quais são as regras aplicáveis ao escopo de certificação. É o momento ideal para esclarecer quaisquer dúvidas e ajustar o Plano de Auditoria conforme necessidade.

A auditoria é conduzida como base no Plano de Auditoria, observando os critérios específicos das normas aplicáveis. A equipe auditora precisa estar sempre acompanhada por guias designados pelo cliente na reunião de abertura.

Os métodos de análise são embasados em:

- Entrevistas de empregados, de todos os prestadores de serviços, de todas as partes interessadas relevantes e dos proprietários anteriores das terras ou comunidades locais onde foram identificados direitos consuetudinários;
- Observação de atividades;
- Análise de documentos e registros;
- Observação de equipamentos, áreas e instalações;
- Comparação entradas - produção - vendas - estoque;
- Exercício de rastreabilidade;
- Identificação e investigação de áreas de risco;
- Verificação da situação de não conformidades anteriores;
- Análise crítica das reclamações recebidas e correspondentes ações corretivas.



As potenciais não conformidades encontradas são imediatamente comunicadas ao cliente para que seja de seu total conhecimento e compreensão.

No término da auditoria, a equipe auditora formaliza os resultados numa reunião de encerramento.

Quaisquer opiniões divergentes relativas ao resultado da auditoria são discutidas e, se possível, resolvidas. Se não forem resolvidas, são registradas para posterior avaliação do IBD.

### **Análise do relatório e Decisão de Certificação**

O corpo técnico do IBD avalia o relatório de auditoria, a qualidade e a coerência das informações apresentadas, e formaliza o resultado na Decisão de Certificação.

Nesta etapa a recomendação e as constatações da equipe auditora são passíveis de alteração.

### **Concessão da certificação**

Quando a avaliação de uma auditoria resulta em decisão favorável, o IBD emite ou renova o Certificado de Conformidade do cliente.

Todos os certificados possuem validade de 5 anos a partir da data de sua emissão.

Os dados dos clientes requeridos pelo esquema de certificação são atualizados no site IBD e nos bancos de dados do proprietário do esquema, quando aplicável.

### **Manutenção da certificação / Supervisão**

Anualmente o IBD renova o Ciclo de Auditoria por inteiro, de modo a assegurar a manutenção do Certificado de Conformidade.

Durante o período de validade do Certificado de Conformidade, o cliente pode comercializar seus produtos e fazer alegações sobre sua certificação usando as Marcas de Conformidade (selos), sempre respeitando os requisitos aplicáveis.

O IBD poderá realizar auditorias sem aviso prévio a qualquer momento, de acordo com os requisitos do esquema de certificação, para as operações que

apresentam grau de risco mais elevado ou precisam de investigação de potenciais não conformidades ou reclamações.

### **Recusa da certificação**

De acordo com os requisitos do esquema é facultado ao IBD recusar a emissão do Certificado de Conformidade. Isto ocorre quando requisitos de certificação não são atendidos dentro do Ciclo de Certificação inicial. Neste caso, o IBD notifica os motivos e esclarece quais são os próximos passos necessários para obter a certificação.

### **Suspensão / Cancelamento da certificação**

Quando a avaliação de uma auditoria ou investigação de uma reclamação resulta em não conformidade, ou quando o cliente não cumprir qualquer aspecto do contrato firmado com o IBD ou dos requisitos aplicáveis ao escopo, o IBD notifica o cliente da não conformidade, sempre informando do prazo para correção ou apelação.

Se o cliente apresenta evidências de resolução de todas as não conformidades dentro do prazo estabelecido, o IBD notifica a resolução formalmente e prossegue com a manutenção da certificação.

Do contrário, o IBD comunica formalmente ao cliente, de acordo com as regras aplicáveis ao esquema de certificação, uma Proposta de Suspensão ou de Cancelamento, bem como prazo para correção ou apelação.

### **Para Cadeia de Custódia:**

#### Auditoria de Certificação/Re-certificação:

Todas as não conformidades devem ser corrigidas antes da certificação ser concedida.

Em caso de não conformidades não serem corrigidas dentro de 3 meses contados da auditoria de certificação, uma nova auditoria completa será necessária.

#### Auditoria Anual de Monitoramento:

Não conformidades detectadas em auditorias anuais de monitoramento devem ser resolvidas em até 1 mês contado da data de envio do relatório final e da decisão de certificação. Caso contrário, o certificado será suspenso e uma nova auditoria completa se torna necessária.

### **Para Princípios & Critérios:**

### Auditoria de Certificação/Re-certificação:

Todas as não conformidades maiores devem ser corrigidas antes da certificação ser concedida.

Não conformidades menores devem ser resolvidas até a próxima auditoria de monitoramento.

### Auditoria Anual de Monitoramento:

Não conformidades Maiores detectadas em auditorias anuais de monitoramento devem ser resolvidas em até 60 dias contados da data de envio do relatório final e da decisão de certificação.

Caso não for possível confirmar a resolução da(s) não conformidade(s) no prazo de 60 dias, o certificado será suspenso.

Caso não for possível confirmar a resolução num prazo adicional de 60 dias, o certificado será cancelado.

No caso de suspensão ou cancelamento do Certificado de Conformidade, os dados do cliente serão retirados do website IBD e dos bancos de dados do proprietário do esquema, quando aplicável.

A não realização da auditoria no prazo previsto pelo esquema de certificação também implica na suspensão do Certificado de Conformidade.

### **Extensão ou redução de escopo**

O cliente deve informar o IBD sobre todas as alterações relacionadas com a certificação, em particular mudanças no sistema de gestão, nas unidades produtivas, nos produtos e volumes certificados.

Quando clientes certificados solicitam alteração de escopo, o IBD avaliará se é motivo para alterar a Proposta Comercial pactuada inicialmente.

Para adicionar uma unidade numa certificação SCC multi-site ou de Grupo, são aplicadas as regras dos Sistemas de Certificação de Cadeia de Custodia RSPO - Anexo 2 ou 3.

Caso um volume de produção maior é anunciado por uma planta extratora certificada o IBD avaliará se uma visita adicional é necessária para confirmar as quantidades e solicitará uma extensão de volume da licença na plataforma eTrace da RSPO.

Caso auditorias de monitoramento não possam ser realizadas no prazo imposto devido à motivos de força maior, o IBD pode solicitar uma extensão de tempo da licença na plataforma eTrace da RSPO.

Após conclusão do processo de avaliação, o IBD notificará do resultado e realizará as alterações necessárias do Certificado de Conformidade e atualizará os dados no website do IBD e nos bancos de dados do proprietário do esquema, quando aplicável.

### **Uso de marcas de conformidade e de acreditação**

O IBD verifica o uso e a exibição corretos de certificados e marcas de conformidade do proprietário do esquema de certificação e/ou do organismo de acreditação, principalmente nos rótulos de produtos certificados, mas também nos materiais de comunicação, tais como website, anúncios, folders, brochuras, cartões de visita, etc.

O uso incorreto de marcas de conformidade e certificados é notificado ao cliente e requerida ação adequada, tal como ações corretivas, suspensão do certificado, comunicação às autoridades competentes, ação legal, etc. dependendo do grau de não conformidade.

### **Reclamações e apelações**

O IBD possui procedimentos para recebimento, tratamento e registro eficaz e imparcial de Reclamações e Apelações (disponíveis sob demanda).

Ao receber uma reclamação ou apelação, o IBD acusa o recebimento formalmente. Todo o processo de decisão para solucionar a reclamação ou apelação é feito, ou revisado e aprovado por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação correspondente, de modo a não comprometer a imparcialidade.

O resultado é comunicado ao reclamante / apelante de um modo que não prejudique a confidencialidade da(s) parte(s) envolvida(s).

A submissão de reclamações e apelações é importante para o IBD melhorar sempre a qualidade de seus serviços. Utilize para isto todos os canais que deixamos à sua disposição: telefone, fax, website, correio eletrônico.

### **Avaliação dos serviços prestados**

O IBD valoriza muito a opinião de seus clientes e por isto os convida a avaliar nossos serviços na conclusão de cada processo de certificação, mediante Pesquisa de Satisfação.

Sua opinião é muito importante, pois nos ajuda a melhorar sempre a qualidade dos nossos serviços.

ição – doc. 10\_4\_2 - Data Junho 2018

IBD CERTIFICAÇÕES Ltda.

Tel.: +55 14 3811 9800

[www.ibd.com.br](http://www.ibd.com.br) – [ibd@ibd.com.br](mailto:ibd@ibd.com.br)

Rua Amando de Barros, 2275 – Lavapés  
Botucatu/SP – Brasil – CEP:18602-150