

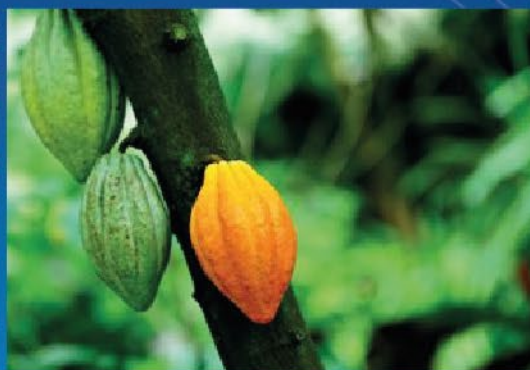
IBD CERTIFICAÇÕES

Certificação Fair Trade.

Passo a passo

Seja bem-vindo ao IBD!

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



IBD

A QIMA COMPANY



Índice

Termos e definições	3
Objetivos e esquemas de certificação aplicáveis.....	4
Procedimentos de avaliação.....	5
Solicitação de certificação	5
Análise crítica da solicitação de certificação.....	5
Proposta Comercial	5
Contrato de certificação.....	5
Preparo da auditoria.....	6
Auditoria	6
Análise do relatório e Decisão de Certificação	7
Concessão da certificação.....	7
Manutenção da certificação / Supervisão.....	7
Recusa da certificação	7
Suspensão / Cancelamento da certificação.....	8
Extensão ou redução de escopo.....	8
Uso de marcas de conformidade e de acreditação.....	9
Reclamações e apelações	9
Avaliação dos serviços prestados.....	9

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 à 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 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 Fair Trade IBD.

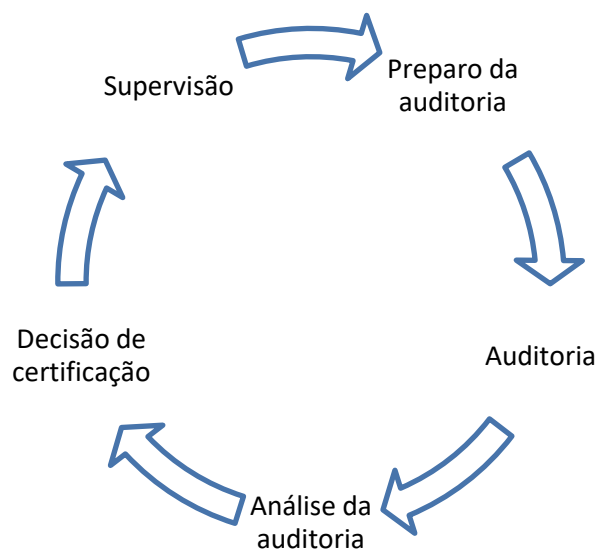
O esquema de certificação cobertos por este documento é a Diretriz IBD Fair Trade. Permite comercializar produtos orgânicos com selo Fair Trade IBD.

O IBD é o proprietário e gestor deste esquema.

A Diretriz está disponível no website do IBD ou mediante solicitação.

O Ciclo de Certificação é anual, culminando na emissão/renovação do Certificado de Conformidade, quando todos os requisitos de certificação são atendidos.

O **Ciclo de Certificação** 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 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 nos Preços e Critérios de Certificação do IBD (disponíveis 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 formulário 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 designado pelo IBD analisará o formulário 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 o auditor, para contemplar as particularidades de suas operações, e conciliar as disponibilidades de agendas.

Auditoria

No início da auditoria, o auditor 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. O auditor precisa estar sempre acompanhado por um guia designado pelo cliente na reunião de abertura.

Os métodos de análise são embasados em:

- Entrevistas;
- Observação de atividades;
- Análise de documentos e registros;
- Avaliação dos Programas Sociais e Ambientais;
- 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, o auditor 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 do auditor 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, que possui validade de 12 meses a partir da data de sua emissão.

Os dados dos clientes são atualizados no site IBD.

Manutenção da certificação / Supervisão

Anualmente o IBD renova o Ciclo de Certificação por inteiro, de modo a assegurar a manutenção (renovação) 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, 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.

A ausência de resolução ou apelação no prazo estabelecido resultará na efetivação da Suspensão ou do Cancelamento do Certificado de Conformidade.

Neste caso, os dados do cliente serão retirados do website IBD.

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.

A inclusão de novos produtos do mesmo escopo ou o aumento de volume do produto certificado é possível mediante avaliação documental. Neste caso, o IBD solicitará a documentação necessária (tais como fluxograma, formulação, insumos utilizados, estimativa de produção, rótulos, etc.) e decidirá se uma auditoria complementar se faz necessária.

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.

Uso de marcas de conformidade e de acreditação

O IBD verifica o uso e a exibição corretos de certificados e marcas de conformidade (selo Fair Trade), 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.

IBD

A QIMA COMPANY

IBD CERTIFICAÇÕES Ltda.

Tel.: +55 14 3811 9800

www.ibd.com.br – ibd@ibd.com.br

Rua Dr. Costa Leite, 1050 – Centro
Botucatu/SP – Brasil – CEP:18602-110