REGULAMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO

Certificação de Sistemas de Gestão

INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE-IP
www.innoq.gov.mz

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1
Objectivo

O presente Regulamento estabelece as regras a observar pelo INNOQ-DC (Divisão de Certificação) e pelos seus clientes, no âmbito das suas actividades de certificação e é complementado por anexos específicos, que dele fazem parte integrante, para o processo de certificação, os quais incluem disposições aplicáveis a cada um dos casos.

Artigo 2
Âmbito

1. O presente Regulamento contém as disposições contratuais gerais a vigorar entre o INNOQ-DC e as Organizações suas clientes no âmbito da actividade de certificação de sistemas de gestão e estabelece as condições gerais para conceder, manter, renovar, ampliar, reduzir, suspender ou anular o Certificado de Conformidade e o direito de uso da Marca de Certificação.
2. O presente Regulamento tem Aditamentos contendo condições particulares aplicáveis a alguns sistemas de gestão.

Artigo 3
Apresentação do INNOQ, IP

1. O Instituto Nacional de Normalização e Qualidade-IP foi criado pelo decreto nº 2/93 do Conselho de Ministros, de 24 de Março de 1993, revogado pelo decreto n.º 81/2020 que aprova os novos estatutos do INNOQ,IP, tendo como um dos seus objectivos fundamentais ser um Organismo de Certificação de âmbito nacional reconhecido internacionalmente.
2. Tem a sua sede na cidade de Maputo e faz-se representar nas capitais provinciais de Sofala e Nampula, as quais asseguram o encaminhamento dos clientes ao INNOQ, IP Sede.
3. O INNOQ,IP desenvolve actividades de certificação de sistemas de gestão de forma imparcial e não discriminatória em conformidade com normas de acreditação e guias internacionais aplicáveis.
4. O INNOQ,IP tem na sua estrutura uma Comissão de salvaguarda da Imparcialidade, que é um órgão de supervisão da Divisão de Certificação do INNOQ,IP responsável por:

    - Auxiliar na elaboração, e validar, as políticas relacionadas com a imparcialidade das actividades de certificação;
    - Garantir que o INNOQ-DC não permitirá que considerações comerciais, ou de outro tipo, influenciem a realização das actividades e a prestação dos serviços de certificação de uma forma objectiva e coerente;
    - Apoiar o INNOQ-DC em matérias relacionadas com a confiança da certificação, incluindo em termos de transparência e de confiança pública;
    - Realizar a revisão periódica (pelo menos anual) da imparcialidade dos processos do INNOQ-DC;
    - Outras tarefas e deveres, as quais não comprometem o papel fundamental da Comissão na salvaguarda da imparcialidade.

Artigo 4

Alterações e documentos complementares

1. Sempre que se verifique alteração dos requisitos de acreditação ou alteração aos documentos normativos de referência, o INNOQ-DC reserva-se o direito de alterar este regulamento.
2. O INNOQ-DC comunicará por escrito, às Organizações que tenham solicitado a certificação e as já certificadas, as modificações que ocorram no presente Regulamento fixando, caso seja necessário, o prazo para aplicar as novas condições.
3. A documentação do INNOQ-DC sobre a actividade de certificação pode-se aceder através da página electrónica do INNOQ-DC, www.innoq.gov.mz ou no Linked-in, podendo também ser adquirida solicitando directamente nas suas instalações.

Artigo 5
Definições e terminologia

1. Para a interpretação do presente regulamento e para o processo de certificação, aplicam-se as definições contidas nas normas:
   a) NM ISO 9000;
   b) NM ISO 9001;
   c) NM ISO 19011;
   d) NM ISO/IEC 17000;
   e) NM ISO/IEC 17021;

2. Aplicam-se igualmente as seguintes definições:

a) Organização
Conjunto de pessoas e de instalações inseridas numa cadeia de responsabilidades, autoridades e relações (NM ISO 9000).
Para efeitos de certificação, a Organização corresponde a uma entidade com personalidade ou autonomia nos termos da lei e é representada por quem tem poderes para a obrigar. A certificação pode ser solicitada e outorgada para um sistema de gestão implementado numa Organização que combina diferentes entidades legais, caso em que pelo menos uma delas é a que, no âmbito da certificação do INNOQ,IP representa e responde legalmente pelas outras entidades legais abrangidas.

b) Organização Certificada
Organização cujo sistema de gestão foi certificado pelo INNOQ-DC e à qual foi concedido um Certificado de Conformidade e autorização de uso da Marca de Certificação correspondente.

c) Classificação das Constatações

I. ***Não Conformidade Menor* (m)** – Qualquer constatação efectuada durante uma auditoria que ponha em causa o cumprimento dos requisitos especificados (ex. normativos, subscritos pela própria organização, dos clientes, estatutários e regulamentares), e quando, por esse motivo, seja efectivamente constatada evidência objectiva de incumprimento desses requisitos.

II. ***Não Conformidade Maior (M)* –** É qualquer constatação de não conformidade efectuada durante uma auditoria que demonstre, adicionalmente ao referido anteriormente para não conformidade, o seguinte:

a) Ausência, falta total ou incumprimento sistemático de uma cláusula, sub–cláusula ou requisito da norma de referência e que ponha em causa o funcionamento do sistema de

gestão, ou quando, com base em evidência objectiva, surjam dúvidas consideradas significativas sobre a capacidade do sistema para assegurar os resultados e a eficácia;

b) Incumprimento da legislação/regulamentação aplicável ou outros acordos subscritos pela organização que ponham em causa o sistema de gestão.

III. ***Observações (OBS)*** – Constatação que pode dar lugar a uma m ou M, se a Organização auditada não definir e implementar qualquer acção ou constatação que a Organização auditada identificou atempadamente como uma Não Conformidade, ou potencial Não Conformidade, estando a implementar uma acção correctiva adequada.

IV. ***Oportunidades de Melhoria*** (OM) – Constatações que podem identificar potenciais áreas de melhoria, mas que não incluem recomendações ou soluções específicas. Estas constatações não põem em causa a capacidade do sistema de gestão em cumprir com os requisitos especificados.

CAPÍTULO II

CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

Artigo 6

Elegibilidade

1. Podem candidatar-se à certificação qualquer organização independentemente do seu estatuto, dimensão ou domínio de actividade. O INNOQ-DC presta serviços de certificação de forma imparcial e não discriminatória.
2. A certificação é concedida por um período de três anos, durante o qual o INNOQ-DC efectua Auditorias de Acompanhamento e de Renovação com vista à verificação da manutenção das condições que deram lugar à concessão do Certificado de Conformidade.
3. A Organização pode solicitar a realização de uma Visita Prévia. A Visita Prévia é uma auditoria de duração e amostragem reduzidas, que tem como finalidade informar a Organização sobre a adequação do sistema de gestão da Organização aos requisitos da norma de referência.

Artigo 7

Pedido de certificação

1. O processo de certificação inicia-se com o pedido de certificação pela Organização. Para tal, o INNOQ-DC disponibiliza a documentação de candidatura que pode ser obtida na Sede do INNOQ,IP, através do site www.innoq.gov.mz , Linkdein ou enviado por correio electrónico.
2. A aceitação da proposta de certificação e o formulário de candidatura deverão estar devidamente validados por um representante autorizado da Organização candidata à certificação, isto é, pessoa com autoridade para obrigar juridicamente a Organização a assumir compromissos legais.
3. Quando a Organização candidata à certificação abrange mais do que uma organização jurídica, a candidatura deve ser formalizada e validada por representantes de cada uma das Organizações jurídicas devendo indicar qual das Organizações jurídicas se assume como gestora de sistema.
4. Caso ocorra posteriormente uma cisão ou saída de uma das Organizações jurídicas da Organização certificada, a Organização jurídica designada como gestora do sistema é a legítima candidata à certificação e/ou detentora do certificado eventualmente emitido, salvo acordo escrito por todas as Organizações envolvidas, que determina outra Organização.
5. No momento da candidatura, a Organização deve ter um sistema de gestão implementado de acordo com o referencial para o qual solicita a certificação, devendo existir evidências desta implementação.

Artigo 8

Numeração do processo

1. Quando o processo de candidatura à Certificação se encontrar conforme, procede-se à sua numeração, sendo a Organização requerente informada por escrito no acto do agendamento da auditoria.
2. A partir desta comunicação, a Organização requerente deverá sempre referir o número do processo atribuído em todos os contactos a efectuar com o INNOQ-DC.

Artigo 9
Análise da candidatura

1. O INNOQ-DC analisa o conteúdo do processo da candidatura da Organização, e comunica o resultado da análise à Organização.
2. O INNOQ-DC reserva-se o direito de não aceitar uma candidatura se concluir não estarem reunidas as condições para cumprir o disposto no presente Regulamento ou os requisitos da norma de referência. Neste caso, o INNOQ-DC comunica os motivos pelos quais a candidatura não pode ser aceite e a Organização pode reformular a sua candidatura num prazo máximo de seis meses após a data de recepção da comunicação escrita, sem incorrer em custos adicionais.
3. O INNOQ-DC reserva-se o direito de encerrar o processo de certificação se, por razões que lhe sejam alheias, não se realizar a Auditoria de Concessão no período de um ano após a aceitação da candidatura.
4. Decorridos dois anos após a data de aceitação do processo, se a Organização não tiver ainda obtido a certificação por razões que lhe sejam imputáveis, o INNOQ-DC reserva-se o direito de encerrar o processo.
5. Nos casos previstos nas alíneas 3 e 4, o INNOQ-DC notifica a Organização, por escrito, do encerramento do processo, a menos que tal não seja possível, por alteração de contacto não comunicada pela Organização.

Artigo 10
Visita prévia

1. Poderá realizar-se sempre que solicitada pela Organização candidata, ou quando o INNOQ-DC o entenda necessário, atendendo à complexidade da mesma, de forma a:
   a) Analisar o sistema documental;
   b) Avaliar sinteticamente o grau de cumprimento dos requisitos do sistema;
   c) Efectuar um planeamento adequado de futura auditoria;
   d) Confirmar o âmbito de certificação solicitado.

2. Desta visita resultará um relatório, do qual é deixada cópia na Organização visitada.
3. A realização da visita prévia e a respectiva data são estabelecidas, de comum acordo, com a Organização candidata, à qual é enviada uma comunicação indicando o plano da visita e a equipa auditora designada.
4. A visita prévia é uma actividade independente da auditoria e a sua duração é acordada entre a Organização candidata, o INNOQ-DC e o Auditor Coordenador.
5. Para efeitos de facturação do correspondente serviço, a visita prévia é equiparada a uma auditoria.

Artigo 11
Equipa Auditora

1. O INNOQ-DC comunica por escrito a constituição da Equipa Auditora nomeada, solicitando a aceitação à Organização. A Equipa Auditora é geralmente constituída por um auditor coordenador, um ou mais auditores e um auditor em treino, podendo incluir peritos, sendo o número de elementos variável em função do âmbito de certificação solicitado.
2. A Organização pode manifestar a sua discordância relativamente a um ou mais elementos da Equipa Auditora, devendo fundamentar por escrito os motivos justificativos no prazo máximo de 5 dias após a recepção da comunicação. Caso o INNOQ-DC considere válidos os motivos apresentados pela Organização, procede à nomeação de outros auditores. Se as objecções colocadas pela Organização impedirem a realização da auditoria por pessoal devidamente qualificado, o INNOQ-DC reserva-se o direito de cancelar o processo de certificação por não exequibilidade do mesmo.
3. O auditor coordenador é responsável pela coordenação da auditoria e pelo estabelecimento de contactos entre a Equipa Auditora e a Organização durante a auditoria.
4. A Equipa Auditora pode integrar auditores em treino e supervidores que não têm participação activa na auditoria. Os supervisores podem ser:
    i. Auditores da Bolsa do INNOQ-DC em processo de qualificação;
    ii. Auditores "supervisores" da Bolsa do INNOQ-DC no âmbito do processo de supervisão dos auditores, isto é, de avaliação in situ do seu desempenho;
    iii. Auditores dos organismos de acreditação, no âmbito do processo de acreditação do INNOQ,IP.
5. A Organização deve tomar todas as disposições necessárias para assegurar à Equipa Auditora o livre acesso às instalações, documentos, processos, áreas, registos e pessoal. A Organização deve estar à disposição da Equipa Auditora durante a realização da auditoria e colaborar com esta, informando-a sobre todos os factos considerados relevantes para a avaliação do sistema de gestão.

Artigo 12
Auditoria de Concessão

1. A Auditoria de Concessão tem como objectivo determinar se o sistema de gestão da Organização cumpre os requisitos estabelecidos na norma de referência. A Auditoria de Concessão realiza-se em duas fases.
2. Na 1ª fase da Auditoria de Concessão a Equipa Auditora:
    i. Audita a documentação do sistema de gestão;
    ii. Avalia os locais e as condições específicas dos mesmos, trocando informações com a Organização para determinar o grau de preparação para a 2ª fase da auditoria;
    iii. Analisa o estado da Organização e o seu entendimento dos requisitos da norma, em particular no que respeita à identificação de aspectos chave ou significativos de desempenho, de processos, de objectivos e do funcionamento do sistema de gestão;
    iv. Reúne a informação necessária referente ao âmbito do sistema de gestão, aos processos e às localizações da Organização, aos aspectos estatutários e regulamentares relacionados, bem como ao seu cumprimento;
    v. Analisa a afectação de recursos para a 2ª fase da auditoria e acorda com a Organização os detalhes do planeamento da mesma;
    vi. Avalia se as auditorias internas e a revisão pela gestão são planeadas e executadas e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que a Organização está preparada para a 2ª fase da auditoria.

3. A 1 ª fase da Auditoria de Concessão é realizada nas instalações da Organização, exceptuando os casos em que o INNOQ-DC determine o contrário. A realização da 1ª fase da auditoria sem visita à Organização não implica uma redução da duração global da Auditoria de Concessão.
4. As constatações identificadas no decorrer da 1ª fase da auditoria são registadas em relatório e comunicadas à Organização. As constatações classificadas como Observaçao são constatações susceptíveis de serem classificadas como Não Conformidades na 2ª fase da auditoria.
5. O intervalo de tempo entre 1ª e 2ª fase da auditoria é determinado tendo em consideração as necessidades da Organização para resolver as situações identificadas na 1ª fase, não podendo em caso algum exceder um ano, passado este período, o INNOQ, IP reserva-se o direito de reiniciar o processo o processo de certificação, vide o artigo 7. A auditoria de concessão fase II deve ser solicitada até 120 dias antes do 12º mês, ou seja, o INNOQ-DC deve ter tempo suficiente para planear a auditoria para que a mesma não ocorra depois do prazo estipulado.
6. A 2ª fase da Auditoria de Concessão tem como objectivo avaliar o sistema de gestão, a sua eficácia e a sua conformidade com todos os requisitos estabelecidos na norma de referência.
7. Na 2ª fase da Auditoria de Concessão, a Organização deve evidenciar a implementação de todos os requisitos normativos aplicáveis, pelo que deve dispor de, pelo menos, três meses de registos do sistema de gestão e evidências da realização de auditorias internas e da revisão pela gestão.

Artigo 13
Relatório de Auditoria

1. O Relatório de Auditoria elaborado pela Equipa Auditora é propriedade do INNOQ-DC.
2. As constatações registadas no Relatório de Auditoria são classificadas de acordo com o definido no artigo 5 nº 2 alinea c).
3. O Relatório de Auditoria é apresentado na reunião final da auditoria, sendo deixado um exemplar na Organização. Havendo entendimento entre a equipa auditora e a organização auditada, a reunião de fecho pode ter lugar numa data acordada por ambos.
4. Caso haja discordância ou diferente entendimento no que respeita às conclusões e resultados da auditoria, que não consigam ser resolvidos e esclarecidos na reunião final, são registadas as divergências no Relatório de Auditoria.
5. O Relatório de Auditoria é validado pelo INNOQ-DC, podendo ser alvo de alterações decorrentes de eventuais esclarecimentos solicitados à Equipa Auditora.
6. A Organização elabora, em resposta ao Relatório de Auditoria, um plano de acções correctivas, a ser remetido ao INNOQ-DC no prazo de 30 dias após a conclusão da auditoria, identificando para cada Não Conformidade Menor (**m**) ou Não Conformidade Maior (**M**) a análise de causas, a correcção e a acção correctiva realizada ou planeada, o prazo definido e o responsável pela mesma.
7. Quando no Relatório de Auditoria é solicitado o esclarecimento de uma Observação (**OBS**), a Organização deve igualmente apresentar a análise de causas, a correcção e a acção correctiva realizada ou planeada, o prazo definido e o responsável pela mesma.
8. Quando o relatório não contempla **m**, **M** ou que necessitem de esclarecimento, não é necessária resposta ao Relatório de Auditoria pela Organização.
9. As acções correctivas às **m** e **M** devem ser implementadas pela Organização no prazo de 6 meses, a contar do último dia da auditoria. Em situações excepcionais, a Organização pode propor outro prazo, apresentando a justificação ao INNOQ-DC, a quem compete a análise e a decisão sobre a sua aceitação.
10. A Organização deve remeter ao INNOQ-DC as evidências da implementação das correcções e acções correctivas das Não Conformidades (**NC**) maiores num prazo de 6 meses. Para as não conformidades menores, o INNOQ-DC pode decidir analisar as evidências durante as auditorias de acompanhamento.

Artigo 14
Decisão da Certificação

1. O Relatório de Auditoria, o Plano de Acções Correctivas e respectivas evidências de implementação são objecto de avaliação pelo INNOQ-DC.
2. A decisão de certificação depende das acções correctivas propostas pela Organização serem consideradas adequadas.
3. A verificação das evidências da implementação das acções correctivas de **NC (M)** pode ser de carácter documental ou através da realização de auditoria de seguimento ou acompanhamento.
4. A decisão de certificação pode ser positiva ou negativa.
5. Para as Organizações multi-site o certificado é anulado quando se verificar que um dos locais abrangidos pelo âmbito de certificação não reúne condições para manter a certificação.
6. No caso de decisão de não certificação, o INNOQ-DC fundamenta a sua decisão e propõe uma auditoria de seguimento, a realizar no prazo máximo de 6 meses.
7. A decisão de certificação é comunicada por escrito à Organização no prazo máximo de um mês a contar da data de recepção de toda a informação necessária, salvo em casos devidamente justificados.

Artigo 15
Certificado de Conformidade e uso das Marcas de Certificação

1. O INNOQ-DC, após decisão positiva de certificação emite um Certificado de Conformidade que confere à Organização o direito ao uso da Marca de Certificação de acordo com o documento "Regulamento de Marcas do INNOQ".
2. Em caso algum, a Marca de Certificação pode ser utilizada fora do âmbito de certificação mencionado no Certificado de Conformidade.
3. A organização certificada deve:
   a) Cumprir com todos os requisitos do regulamento de marcas ao fazer referência a sua condição de certificação nos meios de comunicação como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos.
   b) Não fazer ou permitir qualquer declaração que induza a erro em relação à sua certificação.
   c) Não usar ou permitir o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a erro.
   d) No caso de suspensão ou cancelamento da sua certificação, interromper o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação, conforme orientações do organismo de certificação.
   e) Alterar todo material publicitário quando o âmbito da cerificação tiver sido reduzido.
   f) Não permitir que a referência à certificação do seu sistema de gestão seja usada de tal forma que implique que o organismo de certificação certifique um produto (incluindo serviço) ou processo.
   g) Não dar a entender que a certificação aplica-se a actividades fora do escopo de certificação.
   h) Não usar a certificação de tal maneira que possa comprometer a reputação do organismo de certificação e/ou o sistema de certificação e perder a confiança pública.
4. O uso abusivo da Marca de Certificação ou do Certificado de Conformidade, por parte da Organização certificada ou de terceiros, confere ao INNOQ-DC o direito de desencadear, no âmbito da legislação vigente, as acções que entender convenientes, nomeadamente judiciais.
5. O uso da Marca de Certificação e do Certificado de Conformidade é verificado no decurso da Auditorias de Acompanhamento e Renovação, havendo lugar a Não Conformidade caso se detectem situações de uso indevido ou incumprimento do expresso no documento "Regulamento de Marcas do INNOQ,IP".

CAPÍTULO III

ACOMPANHAMENTO E RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

Artigo 16
Notificação

1. A Organização certificada deve manter o sistema de gestão eficazmente implementado durante a validade do Certificado de Conformidade respectivo.
2. A Organização certificada deve comunicar por escrito ao INNOQ-DC, sem demora, quaisquer alterações que possam comprometer a capacidade do sistema de gestão em continuar a cumprir os requisitos estabelecidos pela norma de referência, tais como:
   a) Estatuto legal, comercial, organizacional ou de propriedade;
   b) Organização e gestão (por exemplo, pessoal chave, tal como gestores, decisores ou técnicos);
   c) Âmbito das actividades e locais abrangidos pelo sistema de gestão certificado;
   d) Alterações de maior relevo introduzidas no sistema de gestão e nos processos;
   e) Número de trabalhadores
   f) Coordenadas da pessoa de contacto;
   g) Cessação da actividade ou impedimento de exercer a actividade;
   h) Mudanças de instalações ou de sede.
3. Em função da natureza e consequências das alterações comunicadas nos termos da alínea b), o INNOQ-DC, pode, quando se justifique, realizar uma Auditoria Especial ou proceder à suspensão da certificação.
4. Durante o ciclo de certificação, o INNOQ-DC estabelece e realiza um programa de Auditorias de Acompanhamento anuais (1º e 2º anos) e de Renovação (3º ano), antes de expirar a validade da certificação.
5. O processo é equivalente ao descrito no artigo 12., com as diferenças que aqui se identificam.
6. O prazo de implementação das acções correctivas a **eventuais M** é de 6 meses a contar do último dia da auditoria. No caso de **M deve a organização enviar ao INNOQ, IP a (s) evidências da implementação das respectivas acções.**
7. Caso seja decidida a realização de uma Auditoria de Seguimento, esta deve ocorrer imediatamente após a conclusão do prazo de implementação das acções correctivas, não substituindo as auditorias previstas no ciclo de certificação.
8. O INNOQ-DC reserva-se o direito de aplicar uma sanção no caso de, pela análise do relatório, concluir que não estão reunidas as condições para manter o estatuto de Organização certificada, não aguardando pela implementação da acção correctiva.
9. Caso a Organização certificada não apresente resposta ao Relatório de Auditoria no prazo de trinta dias nem evidencie a implementação das acções correctivas para as ***M*** no prazo de 6 meses, pode o INNOQ-DC proceder à suspensão da certificação.
10. A avaliação do INNOQ-DC, para além das Auditorias de Acompanhamento e de Renovação, pode incluir outras actividades, nomeadamente:
    a) Inquéritos do organismo de certificação à Organização sobre aspectos da certificação;
    b) Análise de declarações da Organização respeitantes às suas actividades (por exemplo, material promocional, página web);
    c) Pedidos à Organização para fornecer documentos e registos (em suporte de papel ou electrónico); e
    d) Outros meios de monitorização do desempenho da Organização certificada que venham a ser determinados pelo INNOQ-DC.
11. Na sequência da avaliação de acompanhamento ou renovação da certificação, o INNOQ-DC comunica por escrito os resultados dessa avaliação.

Artigo 17
Auditoria de Acompanhamento

1. As Auditorias de Acompanhamento têm como objectivo confirmar que a Organização certificada continua a cumprir os requisitos estabelecidos na norma de referência e não são, necessariamente, auditorias a todo o sistema de gestão.
2. As Auditorias de Acompanhamento são realizadas pelo menos uma vez por ano.
3. A data da primeira Auditoria de Acompanhamento após a Auditoria de Concessão não deve ultrapassar 12 meses após a data da decisão de Concessão, podendo o INNOQ-DC decidir pela suspensão temporária da certificação se tal acontecer.
4. É condição para a realização das auditorias de acompanhamento, a realização da auditoria interna e revisão pela gestão, pelo menos, uma vez por ano.
5. A auditoria de segundo acompanhamento não deve ultrapassar 12 meses após a data da realização da auditoria de primeiro acompanhamento.

Artigo 18
Auditorias de Renovação

1. A Auditoria de Renovação tem como objectivo avaliar o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela norma de referência, confirmando a eficácia do sistema de gestão como um todo.
2. A Auditoria de Renovação é planeada e realizada até 120 dias antes de terminar o período de validade do Certificado de Conformidade.
3. Se, até à data limite de validade do certificado, a Auditoria de Renovação não tiver sido realizada por responsabilidade da Organização certificada, o INNOQ-DC reserva-se o direito de encerrar o processo e proceder à anulação do Certificado de Conformidade.
4. O INNOQ-DC não garante a emissão do Certificado de Conformidade na data limite em que o certificado expira, caso a Organização não se tenha disponibilizado para ser auditada no prazo definido no nº 2 e/ou nas situações em que a resposta ao Relatório de Auditoria não assegure que o INNOQ-DC dispõe de trinta dias para o analisar (ver artigo 14) e a resposta da Organização não esteja de acordo com o disposto no artigo 16 nº1.
5. A Auditoria de Renovação considera o desempenho do sistema de gestão durante o período de certificação e inclui a análise de relatórios de Auditorias de Acompanhamento anteriores e eventuais reclamações.
6. Caso se tenham verificado alterações significativas no sistema de gestão, na estrutura da Organização certificada ou no contexto em que o sistema de gestão funciona, a Auditoria de Renovação pode ser realizada em duas fases, seguindo a metodologia definida para as Auditorias de Concessão.

Artigo 19
Reposição da Certificação

Após a valiade do certificado ter expirado, o INNOQ, IP pode repor a certificação no prazo de 6 meses, desde que o planeamento da auditoria, adjudicação da proposta e a realização da auditoria, tenham ocorrido antes da data de validade do certificado.
Caso a tomada de decisão proceda, no novo certificado será datado com a mesma data da respectiva tomada de decisão, sendo que a sua valiade tomará em consideração o ciclo anterior de certificação.
Para salvaguardar que questões pendentes (não envio de evidencia da resolução de não conformidades maiores, não esclarecimento do PAC, PAC inapropriado) resultantes da auditoria se alastrem até a data de validade do certificado, o INNOQ-DC, recomenda que a Organização realize as auditorias de renovação 3 meses antes do termino do ciclo de certificação. Casos essas questões perdurem por mais de 3 meses após a data de validade do certificado, o INNOQ-DC reserva-se no direito de realizar a auditoria de supervisão com custos imputados à Organização.
Caso a Organização pretenda realizar a auditoria após o certificado caducar, o INNOQ-DC deve reiniciar o processo e realizar no mínimo a auditoria de concessão de 2ª fase ou 1ª e 2ª fase para a obtenção da certificação se o certificado estiver expirado há mais de 3 meses.

CAPITULO IV

AUDITORIAS ESPECIAIS

Artigo 19
Auditoria de extensão do âmbito de Certificação

1. São consideradas pelo INNOQ-DC extensões ao Certificado de Conformidade todas as solicitações da Organização certificada que visam um alargamento do âmbito da certificação já concedida, isto é, novas actividades e/ou novos locais. As solicitações de Extensão do Âmbito da Certificação são formalizadas pela Organização certificada através de um novo pedido de certificação seguindo o estabelecido no artigo 7.
2. Os pedidos de extensão do Certificado de Conformidade são tratados pelo INNOQ-DC de acordo com o descrito nos artigos 9,11,12.
3. A Auditoria de Extensão pode ser realizada durante uma Auditoria de Acompanhamento ou de Renovação, podendo ser necessário ajustar a duração dessa auditoria.

Artigo 20
Auditorias de Aviso Prévio Curto

1. As Auditorias de Aviso Prévio Curto podem ocorrer nos casos seguintes:
    a) Investigação de reclamações recebidas no INNOQ-DC sobre a Organização certificada que levantem dúvidas sobre a eficácia e conformidade do sistema com a norma de referência;
    b) Alterações da Organização.
2. A Organização é notificada da programação da auditoria e nomeação da Equipa Auditora com a antecedência máxima de 10 dias relativamente ao início da mesma.
3. Os custos decorrentes das Auditorias de Aviso Prévio Curto constituem encargo da Organização.

CAPITULO V

SANÇÕES RECLAMAÇÕES E RECURSOS

Artigo 21
Sanções

1. O incumprimento por parte das Organizações certificadas das condições estabelecidas neste Regulamento, bem como nas cláusulas do pedido de certificação, pode ser objecto da aplicação de sanções, para o qual se terá em consideração a gravidade do incumprimento, persistência e reiteração do mesmo.
2. As sanções aplicáveis são a suspensão temporária, a redução do âmbito ou a anulação do Certificado de Conformidade.
3. As sanções aplicadas são sempre comunicadas à Organização certificada, por escrito, mediante o envio de e-mail à pessoa de contactona empresa carta registada com aviso de recepção.
4. A suspensão temporária, a redução do âmbito ou a anulação do Certificado de Conformidade não dão à Organização qualquer direito de reembolso dos pagamentos efectuados até essa data, nem a desonera do pagamento de serviços prestados que ainda estejam por pagar.

Artigo 22
Suspensão temporária do Certificado de Conformidade

1. A suspensão temporária do Certificado de Conformidade aplica-se sempre que se verifique uma ou mais das seguintes situações:
   a) Alterações na Organização certificada que levantem dúvidas razoáveis sobre a confiança no sistema de gestão;
      i. Falhas persistentes ou graves no cumprimento dos requisitos de certificação reveladas no sistema de gestão da Organização certificada, incluindo as relativas à sua eficácia;
      ii. Não Conformidades Maiores cujas acções correctivas não foram adequadamente implementadas nos prazos acordados;
      iii. Ausência de resposta ao Relatório de Auditoria, através do Plano de Acções Correctivas, nas condições definidas no presente Regulamento;
      iv. Não permissão pela Organização da realização das auditorias nas condições do presente Regulamento;
      v. Incumprimentos de obrigações de natureza financeira para com o INNOQ-DC por parte da Organização certificada;
      vi. Ausência de resposta reiterada a contactos.
   b) O período de suspensão é definido pelo INNOQ-DC, sendo geralmente de **3** meses.
   c) A suspensão temporária da certificação implica a proibição do uso do Certificado de Conformidade e das Marcas de Certificação concedidas pelo INNOQ ou qualquer referência a "Organização Certificada".
   d) O levantamento da suspensão do Certificado de Conformidade é mediante ao cumprimento das razões que originaram a respectiva sansão.
   e) Após o levantamento da suspensão, o ciclo de certificação é retomado, mantendo-se a data de validade do Certificado de Conformidade.
   f) A informação sobre a suspensão da certificação é pública.

Artigo 23
Redução do Âmbito ou Anulação do Certificado de Conformidade

1. A redução do âmbito ou anulação do Certificado de Conformidade ocorre, em geral, quando não se mostrem resolvidos, nos prazos estabelecidos pelo INNOQ-DC, os problemas que originaram a suspensão temporária do Certificado de Conformidade.
2. No caso de anulação do Certificado de Conformidade, a Organização deve devolver ao INNOQ-DC o original do Certificado de Conformidade e eventuais cópias autenticadas pelo INNOQ-DC, não podendo utilizar cópias ou reproduções do mesmo, e retirar da sua documentação técnica e publicitária qualquer referência relativa à certificação ou às Marcas de Certificação concedidas pelo INNOQ-DC.
3. No caso de anulação do Certificado de Conformidade, o INNOQ-DC precede à anulação do certificado correspondente, sendo pública a informação sobre a anulação da certificação.
4. Quando a Organização falha gravemente, persistentemente ou reiteradamente no cumprimento dos requisitos de certificação em partes do âmbito da certificação, o INNOQ-DC reduz o âmbito da certificação da Organização para excluir as partes que não cumprem os requisitos, desde que essa redução esteja de acordo com os requisitos estabelecidos pela norma de referência.

Artigo 24
Suspensão ou anulação voluntárias do certificado de conformidade

1. A Organização certificada pode solicitar a suspensão temporária ou a anulação do Certificado de Conformidade.
2. Os pedidos de suspensão ou anulação devem ser dirigidos ao INNOQ-DC através de carta registada com aviso de recepção, com uma antecedência mínima de 60 dias, salvo nos casos de força maior, relativamente à data de produção de efeitos da anulação ou suspensão voluntárias.
3. Os pedidos de suspensão ou anulação voluntárias do Certificado de Conformidade não desvinculam, em qualquer caso, a Organização certificada da obrigação de proceder aos pagamentos devidos ao INNOQ-DC e não lhe conferem o direito a qualquer reembolso de pagamentos já efectuados.
4. O período de suspensão voluntária é acordado entre o INNOQ-DC e a Organização certificada e é definido em função das razões que a motivam.
5. No final do período de suspensão voluntária do Certificado de Conformidade, há lugar à realização de uma Auditoria de Renovação, salvo se entretanto o Certificado de Conformidade tiver caducado, o que implica a realização de uma Auditoria de Concessão.
6. Durante o período de suspensão voluntária, a Organização Certificada não pode usar o Certificado de Conformidade e as Marcas de Certificação ou fazer qualquer referência à certificação.

Artigo 25
Reclamações e Recursos

1. As reclamações dirigidas ao INNOQ-DC podem ser relativas ao serviço prestado pelo INNOQ-DC ou reclamações sobre Organizações certificadas pelo INNOQ-DC.
2. O INNOQ-DC considera como recurso qualquer reclamação apresentada pela Organização relativamente à sua decisão de certificação, devendo ser apresentada no prazo máximo de 30 dias após a comunicação da decisão.
3. Os recursos são apreciados pela Comissão de Recursos do INNOQ-DC, composta por elementos independentes do processo em análise, não existindo apelo das deliberações desta Comissão.
4. As reclamações e recursos são tratados de acordo com os procedimentos estabelecidos para o efeito e que são disponibilizados a pedido.

Artigo 26
Adiamentos

1. Não são admitidos adiamentos na programação de auditorias, excepto em casos excepcionais e devidamente justificados.
2. Qualquer pedido de adiamento que ultrapasse o período de intervalo entre auditorias definido pelo INNOQ-DC ou qualquer indisponibilidade da Organização para a programação e realização da auditoria poderão conduzir à decisão de suspensão da certificação, conforme definido no artigo 21 deste Regulamento.
3. O cancelamento, por parte da Organização, de auditorias com data marcada, com antecedência igual ou inferior a 15 dias relativamente à data prevista para a sua realização, implica o pagamento de uma sanção pecuniária no montante de 50% do preço da respectiva auditoria.

CAPITULO VI

GENERALIDADES

Artigo 27
Confidencialidade

1. O INNOQ-DC controla o acesso e gere de forma confidencial toda a informação, dados e documentos da Organização obtidos durante o processo de certificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões e organismos ou pessoas externas que actuem em seu nome. Gere igualmente de forma confidencial a informação da Organização proveniente de outras fontes que não a própria (ex: reclamantes, organismos regulamentares).
2. Não haverá lugar ao dever de confidencialidade nos seguintes casos:
   a) Quando a informação recebida seja do domínio público;
   b) Quando a informação deixe de ser confidencial por ter sido revelada publicamente pela Organização;
   c) Quando esteja em causa o cumprimento de uma obrigação legal ou de ordens vinculativas emitidas por autoridades competentes, nomeadamente tribunais ou tribunais arbitrais.
3. O INNOQ-DC reserva-se o direito de disponibilizar informação confidencial aos representantes e aos auditores de organismos de acreditação, com o fim de proporcionar evidências documentais do cumprimento das normas e/ou procedimentos aplicáveis à actividade de certificação.

Artigo 28
Informação

1. A informação actualizada sobre os certificados de conformidade emitidos, suspensos ou anulados é disponibilizada no site do INNOQ, www.innoq.gov.mz e no Linkedin do INNOQ,IP. Esta informação compreende o nome, a norma de referência, o estado de certificação, âmbito e a localização da Organização.
2. A informação sobre certificados anulados é disponibilizada durante um ano após a data da sua anulação.
3. O INNOQ-DC, mediante solicitação da Organização, confirma a validade e o âmbito de uma determinada certificação.

Artigo 29
Condições financeiras

1. O processo de certificação envolve o pagamento dos montantes associados às diferentes actividades de avaliação (instrução do processo, Visita Prévia, quando aplicável, e auditoria), que são facturados aquando da prestação dos serviços e constituem uma obrigação da Organização, independentemente dos resultados das mesmas.
2. O INNOQ-DC reserva-se o direito de condicionar a emissão do Certificado de Conformidade à verificação da liquidação das facturas associadas ao processo de avaliação.
3. O INNOQ-DC pode, em qualquer fase do processo de certificação, requerer pagamentos antecipados das actividades de certificação a desenvolver.
4. O INNOQ-DC reserva-se o direito de, em qualquer fase do processo de certificação, encerrar o processo e suspender ou anular o Certificado de Conformidade, quando não forem atempadamente regularizadas as obrigações financeiras das Organização para com o INNOQ-DC, sem prejuízo da utilização de outros meios legais ao seu dispor.

Artigo 30
Reconhecimento e transferência de certificados

1. O INNOQ-DC emite certificados suportados em certificados emitidos por outros organismos de certificação acreditados, com os quais estabeleceu acordos de reconhecimento mútuo, e disponibiliza às organizações por si certificadas a possibilidade de terem certificados de outros organismos de certificação.
2. O INNOQ-DC aceita a transferência de certificados de outros organismos de certificação acreditados dentro das regras internacionalmente definidas para o efeito.

Artigo 31
Responsabilidade

1. O INNOQ-DC não é responsável perante terceiros, por quaisquer danos, pessoais ou materiais, patrimoniais ou não patrimoniais, resultante directa ou indirectamente da actividade das Organizações por si certificadas.
2. O Certificado de Conformidade é emitido de acordo com metodologias internacionalmente reconhecidas e comprova que a Organização Certificada implementou um sistema de gestão que se constatou, com base na amostragem efectuada em auditoria e em eventual informação subsequente, estar em conformidade com os requisitos estabelecidos pela norma de referência e ser capaz de manter o seu desempenho, não sendo o INNOQ-DC responsável, em nenhum caso, por quaisquer actuações ou por eventuais erros da Organização certificada.
3. A certificação pelo INNOQ-DC não exime em nenhum caso a Organização da detenção das garantias e responsabilidades que lhe correspondam conforme a legislação vigente, seja qual for o sistema de gestão certificado, não sendo o INNOQ-DC responsável, em nenhum caso, por quaisquer incumprimentos pela Organização da legislação vigente ou pelos incumprimentos derivados das suas actividades.
4. O INNOQ-DC não é responsável na eventualidade de uma terceira parte não reconhecer ou reconhecer apenas parcialmente o Certificado de Conformidade emitido pelo INNOQ-DC.
5. Em consequência de incumprimento ou de cumprimento defeituoso do contrato que celebrar com a Organização, não é exigível do INNOQ-DC uma indemnização superior ao custo dos respectivos serviços, ressalvadas as situações de dolo ou culpa grave.
6. Salvo nos casos previstos na lei como imperativos, o INNOQ-DC não é responsável por actos praticados pelas pessoas que utilize para o cumprimento das obrigações resultantes deste contrato, ressalvadas as situações de dolo ou culpa grave.

APENDICE I:

ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Etapas do processo de Certificação

Informação e Orçamento

- Recepção do pedido
- Análise da informação
- Elaboração e envio da proposta comercial

- Formulário de Candidatura
- QP001 - Controlo de documentos e Registos
- Manual da Qualidade
- QP007- Selecção de locais a auditar
- QP005 - Cálculo durações 22000
- QP009 - Cálculo de duração de auditorias
- RG01- RegGeralCertificação
- QP010- Tratamento de Reclamações

- **Instrução de Processo**
- Recepção do processo e codificação
- Planeamento de auditorias e proposta de Equipa Auditora
- Análise documental do sistema de gestão

- QP001 - Controle de documentos e Registos
- Manual da Qualidade
- QP004 - Procedimento de Qualificação de Auditores
- QP003 - Procedimento Geral de Certificação
- RG01 - RegGeralCertificação
- QI117- Termo de confidencialidade e Imparcialidade
- QP010- Tratamento de Reclamações

Auditoria de Concessão 1ª Fase

- Plano de auditoria
- Realização
- Elaboração do Relatório

- QP001 - Controle de documentos e Registos
- Manual da Qualidade
- QP003 - Procedimento Geral de Certificação
- RG01-RegGeralCertificação
- MA01_Manual Geral do Auditor
- QP010 - Tratamento de Reclamações

Auditoria de Concessão 2ª Fase

- Plano de auditoria
- Realização
- Elaboração do Relatório
- Análise do Relatório e o Plano de Acções Corretivas (PAC)

  Após a execução da Auditoria, caso existam Não- Conformidades constatadas, deve ser definido pela Organização um Plano de Ações Corretivas, cujo conteúdo contemple: análise de causas, acções planeadas, responsáveis e data de conclusão das acções.
- Decisão de certificação
- Emissão dos certificados (3 anos de validade)

Não existe intervalo mínimo de tempo entre fases e o prazo máximo é de 1 ano.

- QP001- Controle de documentos e Registos
- Manual da Qualidade
- QP003 - Procedimento Geral de Certificação
- RG01-RegGeralCertificação
- MA01- Manual Geral do Auditor
- Política de Imparcialidade
- QP008 - Funcionamento da comissão de Decisão
- QI117 -Termo de confidencialidade e Imparcialidade
- QP010 - Tratamento de Reclamações

Auditorias de Acompanhamento

- Plano de auditoria
- Realização
- Elaboração do Relatório
- Análise do Relatório e Plano de Ações Corretivas (PAC)
- Decisão de manutenção da certificação

- QP001 - Controle de documentos e Registos
- Manual da Qualidade
- QP004 - Procedimento de Qualificação de Auditores
- QP003 - Procedimento Geral de Certificação
- RG01- RegGeralCertificação
- Política de Imparcialidade
- QP008 - Funcionamento da comissão de Decisão
- QI117- Termo de confidencialidade e Imparcialidade
- QP010 - Tratamento de Reclamações

11/07/2025