

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates



O presente regulamento aplica-se a todos os programas em que se faça referência ao presente regulamento no contrato, ou pelo menos, para o seguinte:

- Inspeção e certificação de armazéns com base na IN 29/11 do MAPA para "Unidades de Armazenamento em Ambiente Natural"
- Inspeções mundiais para a Renewable Fuel Standard (RFS), com base nos padrões da Agência de Proteção Ambiental (EPA).
- Certificação Round Table on Responsible Soy Association (RTRS) para soluções globais que conduzem a produção responsável de soja e sua cadeia de custódia
- Inspeções mundiais e certificação da produção sustentável de cana de açúcar, com base em Padrões Better Sugar Cane Initiative (Bonsucro) e sua Cadeia de custódia.
- Demais programas de responsabilidade dos respectivos escritórios acreditados e conduzidos pelo Brasil.
- *Alguns programas podem ter regras específicas que divergem destas regras gerais, e tais estão descritos em capítulos específicos para cada programa.*

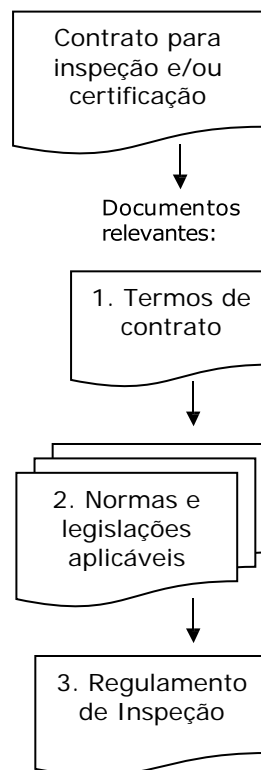
## Regulamento de Inspeção ACUC

### Introdução e Escopo

Este Regulamento de Inspeção contém regulamentação sobre a política da Associação Control Union Certificates (ACUC) para inspeção e certificação. Ele menciona quais os seus direitos e deveres, bem como os da ACUC. Ele também menciona regras adicionais para programas específicos. Ainda, contém a regulamentação relacionada com o contrato. Neste sentido, o Regulamento de Inspeção é complementar as normas aplicáveis, a proposta, bem como aos Termos de Contrato. Consulte o diagrama de estrutura ao lado.

**O Regulamento de Inspeção consiste em vários capítulos. Capítulo 1 contém regras gerais que são aplicáveis para todos os clientes em questão e contém os seguintes parágrafos:**

- 1.1 Aplicabilidade
- 1.2 Definições
- 1.3 Inspeção
- 1.4 Relatório de inspeção
- 1.5 Certificação
- 1.6 Certificados
- 1.7 Uso de indicações e símbolos
- 1.8 Reclamações e apelações
- 1.9 Disposições finais
- 1.10. Políticas da transferência dos projetos certificados por outros organismos de certificação.



Em cada frase em que a forma singular está em um contexto, a forma plural deve ser suposta. Este também é o caso para palavras e expressões masculinas e femininas.

Este regulamento encontra-se disponível na página web da CUC <http://cucpublications.controlunion.com/>

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### Sumário

<b>1</b>	<b>Requisitos para Inspeção e Certificação</b>	3
<b>1.1</b>	<b>Aplicabilidade</b>	3
	Artigo 1 Aplicabilidade	3
<b>1.2</b>	<b>Definições</b>	3
	Artigo 2 Definições	4
<b>1.3</b>	<b>Inspeção</b>	6
	Artigo 3 Condições para inspeção	6
	Artigo 4 Inspetor	6
	Artigo 5 Inspeção	6
	Artigo 5a Assunto da avaliação	6
	Artigo 5b Método de avaliação/Inspeção	7
	Artigo 6 Amostras	7
	Artigo 7 Registro de reclamações e ações corretivas	7
	Artigo 8 Responsabilidade	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
<b>1.4</b>	<b>Inspeção -relatório</b>	8
	Artigo 9 Relatório de Inspeção	8
<b>1.5</b>	<b>Certificação</b>	8
	Artigo 10 Certificação	8
<b>1.6</b>	<b>Certificados</b>	8
	Artigo 11 Certificado	8
	Artigo 12 Anulação e duplicatade Certificados	9
	Artigo 13 Acreditação	9
<b>1.7</b>	<b>Uso de marcas e símbolos</b>	9
	Artigo 14 Uso de marcas e símbolos	9
<b>1.8</b>	<b>Reclamações e apelações</b>	10
	Artigo 15 Reclamações e apelações	10
<b>1.9</b>	<b>Disposições finais</b>	10
	Artigo 16 Documentos e publicação	10
	Artigo 17 Casos não cobertos por este Regulamento	10
<b>1.10</b>	<b>Política para assumir projetos de outros organismos de certificação</b>	11
	Artigo 18 Assumindo projetos de outros organismos de certificação	11
	<b>ANEXO 1 Formulário de Reclamação</b>	12
	<b>ANEXO 2 Condições para publicação e uso do logotipo de Certificação</b>	14

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### 1 Requisitos Gerais para Inspeção e Certificação

##### 1.1 Aplicabilidade

##### Artigo 1 Aplicabilidade

1. O presente regulamento foi adotado pelo Diretor Administrativo da Associação Control Union Certificates (ACUC), e pode ser referido como **Regulamento de Inspeção ACUC**.
2. O Diretor Administrativo da ACUC tem o direito de alterar ou ampliar o presente regulamento por emendas. As alterações devem ser destacadas em itálico.
3. O Regulamento de Inspeção ACUC e as alterações devem ser publicados no prazo de um mês após o Diretor Administrativo adotá-las.
4. Para qualquer alteração ou ampliação do presente regulamento, um período de transição é dado. Em todos os casos onde não há um período de transição individual para a alteração, é dado um período de transição de três meses após a aprovação deste.
5. O Regulamento de Inspeção ACUC é aplicável para todos os programas mencionados na "Introdução e Escopo".
6. Em qualquer caso onde regras conflitantes, tanto no contrato do cliente quanto no Regulamento de Inspeção ACUC são encontrados, a regra do contrato de cliente deve anular a do Regulamento de Inspeção ACUC.
7. A Associação Control Union Certificates se compromete a conduzir suas atividades de forma imparcial e profissional. A ACUC compreende a importância da imparcialidade no exercício das suas atividades de certificação, da gestão de conflitos de interesse e na garantia da objetividade de suas atividades de certificação de sistemas de gestão.

##### 1.2 Definições

##### Artigo 2 Definições

Este documento adota todas as definições conforme definido no:

- Requisitos gerais para organismos que operam sistemas de certificação de produtos (ISO 17065)
- ISO 9001, ISO 9000, ISO 19011, ISO 17021
- Padrões RTRS
- Protocolo Bonsucro
- Instrução Normativa nº 29/2011 do MAPA para UAAN
- Regulamento (CEE) n° 834/2007 e 889/2008 e suas emendas

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

Este documento também usa as seguintes definições adicionais:

Termo	Definição
Ações corretivas	São ações que eliminam a origem da causa de uma não conformidade encontrada durante uma auditoria interna ou externa.
Ações preventivas	São ações que eliminam a origem da causa de uma situação que poderia resultar em uma não conformidade.
ACUC escritório filial	Escritório ACUC que esteja legalmente autorizado a representar a ACUC.
ACUC escritório matriz	Escritório ACUC situado em São Paulo, no Brasil, onde o desenvolvimento e manutenção de programas de inspeção e certificação ocorrem.
Apelação	Notificação formal de desacordo com uma decisão de certificação <i>tomada pela</i> ACUC, ou requisição por parte do fornecedor do item inspecionado, ao organismo de certificação para reconsideração por este organismo de certificação da decisão tomada em relação àquele item.
Auditor	Uma pessoa que realiza uma auditoria. Auditor é responsável pela comunicação com o Coordenador do esquema ou Certificador e a entrega de um relatório.
Auditoria	Uma avaliação sistemática para comprovar se as atividades e resultados relacionados cumprem as disposições previstas e se estas disposições são aplicadas eficazmente e são adequadas para alcançar os objetivos.
Avaliação	Uma avaliação sistemática da medida em que um sistema, produto, processo ou serviço atende a uma exigência específica.
Certificação	Ação realizada por uma parte (neste caso: o organismo de certificação, ACUC) para confirmar que há confiança suficiente de que um produto, processo ou atividade suficientemente identificado está em conformidade com a norma, a regulação ou regra.
Certificado de escopo	Um documento emitido sob as regras de um sistema de certificação, demonstrando que confiança adequada é dada de que um produto, processo ou serviço devidamente identificado está em conformidade com uma norma específica ou outro documento normativo.
Certificado de importação	Oficialmente conhecido como "certificado de inspeção". Certificado no qual a ACUC declara com base em um certificado emitido que certa quantidade de produtos que são produzidos fora da UE e importados para a UE são inspecionados e avaliados positivamente de acordo com os regulamentos mencionados no Regulamento (CEE) n.º 834/2007 e 889/2008.
Certificado de Transação	Um certificado no qual a ACUC declara - com base em um escopo de certificado emitido - que o processo de produção de um determinado lote de produtos foi inspecionado e avaliado positivamente.
Certificador	Uma pessoa que, sob a supervisão do Coordenador de esquema, é responsável pelo marketing do programa, instruções ao inspetor / auditor (sênior), pela decisão de certificação, envio de relatório ao cliente, emissão de certificados, relacionamento com clientes e atividades pós-certificação.
Cliente	Um parceiro contratual da ACUC para programas de inspeção e certificação, com o objetivo de serem inspecionados e certificados.
Contrato do cliente	Um acordo escrito entre a ACUC e o cliente sobre todos os direitos e deveres relativos a um programa de certificação ACUC. O contrato de cliente não indica que o cliente é certificado.
Coordenador de esquema	Uma pessoa que é responsável pelo desenvolvimento e manutenção de um programa de certificação e sistemas de qualidade.
Entrada	Um produto ou auxiliar para a qual são aplicáveis as normas em um programa de certificação ACUC (para além do programa de certificação para 'Entradas'), exceto os materiais que estão sujeitos no programa de certificação.
Especificação do produto	Uma declaração em que um produtor / processador especifica todos os ingredientes do produto relacionado.
Inspeção	Uma investigação, por meio de julgamento competente e/ou por meio de teste de um produto, processo ou atividade e determinação de sua conformidade com um padrão ou outro documento normativo; isto inclui inventários (primeiras inspeções).

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

Inspetor	Uma pessoa que é responsável pela execução de inspeções e relatá-las ao gerente do programa ou certificador e cliente.
Logó da CUC	É a representação gráfica que identifica a Control Union. O logó identifica qualquer empresa relacionada ao grupo Control Union
Não conformidade	Um desvio dos requisitos especificados, ou a incapacidade de manter um ou mais elementos do sistema de gestão necessários.
Número de cliente	Um número exclusivo que a ACUC fornece ao cliente para identificar-se como cliente ACUC. O número de cliente não indica que o cliente é certificado.
OAA	Organismo de Acreditação Argentino.
Organismo de Certificação	Um organismo que realiza a certificação de conformidade.
Origem	O local de onde o produto vem.
Padrão, norma, regulamento	Um documento elaborado pela ACUC ou qualquer outro organismo que estabelece regras e requisitos para atividades ou seus resultados.
PEFC:	Programa para o Reconhecimento dos Esquemas de Certificação Florestal;
Programa de certificação	Um esquema (ou programa) que tem o seu próprio procedimento e gestão para a realização de certificação de conformidade.
Reclamação	Uma expressão formal de insatisfação, de qualquer pessoa ou organização em relação ao comportamento de um empregado da ACUC, a metodologia da ACUC, ou ao trabalho executado sob a responsabilidade contratual.
Reivindicação	Pedido de <i>solução</i> financeira
Revisor	Pessoa responsável pela análise de relatórios de inspeção para assegurar a consistência e qualidade da tomada de decisão da certificação e da elaboração de relatórios de certificação.
RFS:	Renewable Fuel Standard;
RTRS:	Round Table on Responsible Soy Association (Associação Internacional de Soja Responsável)
Termos de Contrato (TOC):	Condições de Negociação pela Associação Control Union Certificates.
UAAN:	Unidade Armazenadora em Ambiente Natural
UE / CE	União Europeia ou Comissão Europeia.
Unidade de produção	Empresa ou unidade da empresa onde as ações são realizadas definidas em "produção" no Regulamento (CEE) n ° 834/2007 e 889/2008. Também menciona unidades agrícolas ou unidades de produtores (para a produção orgânica) ou unidades de manejo florestal (para a silvicultura).
Unidade de processamento	Empresa ou unidade da empresa onde as ações são realizadas ou definidas em "preparação" nos distintos documentos normativos.

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### 1.3 Inspeção

Artigo 3 Condições para a inspeção	
1	Ao aceitar qualquer proposta apresentada pela Associação Control Union Certificados o cliente entra em um acordo com a ACUC sobre os termos e condições especificados em tal proposta, bem como em todos os outros documentos (incluindo os termos de contrato) que são e têm sido declarados aplicáveis ao Acordo.
2	No caso em que não é possível realizar a inspeção em um momento relevante por causa de atraso no pagamento, a ACUC tem o direito de adiar ou cancelar a inspeção e certificação.
3	No caso em que não é possível realizar a inspeção devido a questões de segurança (por exemplo, no caso de desastres naturais imprevistos ou instabilidade política), a ACUC tem o direito de adiar ou cancelar a inspeção e certificação. A decisão é baseada, entre outras coisas, em informações disponíveis internacionalmente (por exemplo, declarações oficiais do ministério das Relações Exteriores) e localmente. Se a inspeção é cancelada a ACUC deve informar o cliente o mais rápido possível. A ACUC decidirá baseada em cada caso, se a certificação pode ser feita com base em outras informações ou se a certificação tem de ser cancelada.
4	Se a objetividade da inspeção é comprometida, o Inspetor tem o direito de abortar a inspeção. Motivos podem ser, por exemplo, a interferência de pessoas que acompanham ou recusa de acesso, conforme solicitado pelo inspetor. Todos os custos decorrentes deste caso são cobrados ao cliente.

Artigo 4 Inspetor	
1	O Inspetor ACUC deve ser capaz de identificar-se com um cartão de identificação válido da ACUC.
2	O Inspetor ACUC deve operar em conformidade com os procedimentos da ACUC.
3	O Inspetor ACUC deve também respeitar o Código de Conduta, que é assinado por ele / ela.

Artigo 5 Inspeção	
1	ACUC tem o direito de realizar inspeções anunciadas ou não anunciadas. A ACUC tem o direito de realizar atividades de inspeção adicionais para fins de certificação e de cobrar os custos, além dos honorários conforme indicado no contrato do cliente.
2	ACUC tem o direito de solicitar informações adicionais sempre que entender que isso seja necessário para garantir que as regras sejam observadas e sejam verificáveis.
3	Se solicitado pela ACUC, serviços de tradução do idioma local em uma linguagem escolhida pela equipe ACUC deve ser fornecida. A ACUC decidirá se a ACUC ou o cliente deverá fornecer os serviços de tradução. Os custos serão cobrados do cliente.

Artigo 5a Objeto da avaliação	
1	Durante a inspeção, realizada após o pedido de um certificado novo ou alteração, os requisitos para o processo de elaboração ou de marketing podem ser avaliados em um processo <i>comparável</i> . O Processo <i>comparável</i> também pode ser definido como uma preparação ou comercialização do mesmo produto ou produto convencional <i>similar</i> .
2	Se um certificado foi concedido com base na análise do processo <i>comparável</i> , o cliente é obrigado a informar a ACUC antes do primeiro processo. A ACUC pode decidir realizar uma avaliação adicional.

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### Artigo 5b Método de avaliação/Inspeção

Uma avaliação para verificar se os requisitos aplicáveis são *cumpridos* pode ser realizada pelos seguintes métodos:

1	Avaliação administrativa em um escritório da ACUC;
2	Avaliação física e administrativa no projeto de clientes ou em outra parte;
3	Amostragem e análise;
4	Entrevistas;
5	Cruzamento das informações recebidas de todos os métodos acima.

#### Artigo 6 Amostras

1	O Inspetor tem o direito de colher amostras para análise.
2	Quando as amostras são colhidas, o Inspetor deve fornecer ao cliente uma duplicata da amostra que é tomada, <i>como uma contra prova. Esta contra prova deverá ser mantida em condições adequadas para reduzir o risco de deterioração, contaminações ou alterações.</i>
3	A ACUC deve realizar as análises das amostras em laboratórios acreditados de acordo com a ISO / IEC 17025 e informar ao cliente assim que os resultados estiverem disponíveis.
4	Se os resultados das análises comprovam que os regulamentos aplicáveis não são cumpridos, os resultados podem causar mudanças na certificação.

#### Artigo 7 Registro de reclamações e ações corretivas

1	<p>O cliente deve garantir que todas as reclamações recebidas de: 1. Qualquer pessoa, em qualquer fase do projeto (unidades de produção e processamento), 2. Clientes e / ou 3. Outros terceiros são registrados de forma centralizada.</p> <p>O cliente deve manter registros de todas as reclamações recebidas sobre o método de produção ou produtos certificados e de todas as ações corretivas que são tomadas para responder às queixas individuais. Os clientes devem ter, mediante solicitação, um documento claramente identificável e disponível para reclamações de clientes <i>para quando solicitado.</i></p> <p>Deve haver documentos das ações tomadas com relação a essas reclamações e quaisquer deficiências encontradas em produtos ou serviços. O procedimento de reclamações deve assegurar que as reclamações sejam devidamente registradas, analisadas e acompanhadas, incluindo um registro das ações tomadas com relação a reclamações e quaisquer deficiências encontradas em produtos ou serviços.</p>
---	---

#### Artigo 8 Responsabilidade e Obrigações do cliente

1	O cliente é responsável que todas as unidades de produção, de processamento, produtos e atividades que são mencionadas no contrato do cliente estejam em conformidade com as normas aplicáveis.
2	O cliente deve no que diz respeito às atividades da ACUC de inspeção e certificação, ser responsável pelas pessoas que trabalham no, ou para, seu negócio.
3	O cliente é responsável por utilizar sua certificação de forma a não causar descrédito ao organismo de certificação.
4	O cliente deve sempre atender aos requisitos de certificação, incluindo implementação de mudanças apropriadas quando comunicadas pela ACUC. Quando da certificação de uma produção em curso, o cliente deve garantir que o produto certificado continue a atender aos requisitos do produto.
5	<i>O cliente, quando aplicável, permitirá a participação de observadores nas avaliações (tais como auditores em treinamento, avaliadores de organismo de acreditação, representante de organismos regulamentadores, etc.), desde que sejam mantidos os critérios de confidencialidade e conflito de interesses.</i>



# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### 1.4 Relatório de Inspeção

Artigo 9 Relatório de Inspeção	
1	Durante a Inspeção, o inspetor deve registrar suas constatações nos formulários de inspeção padronizados. Esses formulários devem ser assinados pelo cliente ou o representante oficial do cliente durante a visita de inspeção para reconhecer os resultados do inspetor. Se o representante oficial assina, sua assinatura só é válida se esta pessoa está oficialmente registrada como autorizada a assinar dentro da empresa.
2	O inspetor deve fornecer <i>ao organismo de</i> certificação todos os formulários de inspeção com suas constatações sobre a conformidade com todos os requisitos de certificação.
3	Os resultados nos formulários de inspeção serão avaliados e assinados pelo certificador.
4	Depois que uma inspeção ocorrer, a ACUC deverá enviar um resumo da avaliação para o cliente sem demora injustificada, além disso, em conformidade com os requisitos específicos do programa. O cliente tem o direito de <i>protestar</i> sobre o conteúdo do relatório dentro de um prazo <i>máximo de 6 semanas (ou conforme especificado por programa)</i> após o envio pela ACUC (data do carimbo dos correios), <i>ou desde a data da entrega dos resultados pelo inspetor</i> .
5	A ACUC tem o direito de cobrar uma taxa pelo fornecimento de cópias dos relatórios, bem como realizar outros serviços, se isso for permitido pelo cliente em questão.

#### 1.5 Certificação

Artigo 10 Certificação	
1	Com base na decisão de Certificação, a ACUC emitirá, atualizará ou retirará o Certificado <i>do escopo</i>
2	A ACUC tem o direito de publicar uma lista de seus clientes <i>certificados e suspensos</i> .

#### 1.6 Certificados

Artigo 11 Certificado	
1	O certificado é válido apenas se assinado pelo Diretor Administrativo da ACUC ou uma pessoa que tenha sido autorizada por ele (p.ex. o Certificador).
2	A ACUC deve renovar o escopo do Certificado dentro do prazo indicado nas normas aplicáveis, desde que as circunstâncias não estejam em conflito com a regulamentação aplicável, o contrato do cliente seja continuado e passivos financeiros sejam cumpridos.
3	O cliente deverá manter o Certificado válido emitido em seus registros.
4	A ACUC tem o direito de solicitar aos clientes a devolução de quaisquer Certificados (por exemplo, certificado de escopo, certificado de importação / transação), já que estes são legalmente propriedade da ACUC.
5	A ACUC deve conservar uma cópia do Certificado para autenticidade em seus registros.
6	O Certificado deve conter as seguintes indicações: <ul style="list-style-type: none"><li>- O nome e endereço do cliente;</li><li>- O número do cliente;</li><li>- Os produtos certificados e unidades afins;</li><li>- O programa de Certificação aplicável;</li><li>- As normas, regulamentos ou outros documentos normativos a que cada produto, unidade de produção ou unidade de processamento é certificada;</li><li>- A data efetiva de Certificação e / ou local e data de emissão do Certificado;</li><li>- Um holograma;</li><li>- Quaisquer indicações específicas do programa aplicável.</li></ul>



# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### Artigo 12 Anulação e duplicata do Certificado

1	O cliente é obrigado a informar a ACUC <i>imediatamente</i> , se ocorrer alguma alteração que interfira ou possa interferir com os requisitos mencionados nos regulamentos em questão ou que indicam uma mudança no escopo do Certificado. Se estas alterações não são relatadas para a ACUC, o Certificado perde a sua validade.
2	Desde o momento da rescisão do contrato do cliente, o Certificado <i>do escopo</i> emitido se torna inválido.
3	No caso do Certificado ser perdido pelo cliente, os direitos derivados do Certificado deixará de existir. Nesses casos, a ACUC só emitirá uma nova cópia do Certificado se o cliente em questão fornece a ACUC uma declaração escrita na qual o cliente obriga-se a devolver o Certificado original, quando ele for encontrado.
4	No caso de nulidade de um Certificado, a ACUC tem o direito de notificar os compradores, os organismos de inspeção, as autoridades competentes e outros terceiros interessados.
5	A ACUC tem o direito de confirmar a validade dos Certificados emitidos pela ACUC a pedido de terceiros, sem prévia autorização do cliente.

#### Artigo 13 Acreditação

1	<p>A ACUC <i>se obriga a estar</i> acreditada ou reconhecida para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Inspeção e Certificação de armazéns com base na instrução normativa nº 29/2011 do MAPA "Unidades de Armazenagem em Ambientes Naturais".</li> <li>- Round Table on Responsible Soy Association (RTRS) Certificação de soluções globais que levam à produção responsável de soja e sua cadeia de custódia.</li> <li>- Inspeção e Certificação em todo o mundo da produção de cana de açúcar sustentável, com base em Padrões Better Sugar Cane Initiative (Bonsucro) e sua cadeia de custódia.</li> </ul> <p>A CUC também atua na inspeção e certificação de outros esquemas sob o guarda-chuva da acreditação de outros escritórios da Control Union Certifications no mundo.</p>
2	A ACUC deve fornecer uma cópia do certificado de acreditação mediante solicitação do cliente
3	A ACUC tem o direito de garantir aos organismos de acreditação acesso a todos os registros que contenham informações de clientes

#### 1.7 Uso de marcas e símbolos

##### Artigo 14 Uso de marcas e símbolos

1	A partir do momento que a ACUC emitiu o Certificado <i>do escopo</i> , o cliente tem o direito de utilizar indicações, declarações e símbolos, tal como referido no Certificado <i>do escopo</i> de produtos ou com relação a atividades de processamento como mencionado no Certificado <i>do escopo</i> .
2	A utilização das indicações que se referem ao método de produção certificado ou a ACUC só é permitida após o referido Certificado ter sido emitido.
3	Os rótulos, <i>indicações</i> e logotipos <i>de certificação segundo os programas</i> , serão avaliados durante a inspeção.
4	O uso de rótulos, <i>indicações</i> e logotipos deve estar de acordo com as exigências específicas do programa.
5	Clientes certificados têm o direito de usar o logotipo ACUC de acordo com os requisitos descritos no Anexo 2.
6	O cliente não poderá fazer qualquer declaração sobre a certificação do produto que a ACUC possa considerar enganosa ou não autorizada.

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### 1.8 Reclamações e apelações

##### Artigo 15 Reclamações e apelações

1	<p>Para apelar das decisões de Certificação, por favor, verificar item 13 do documento Anexo A03 - Termos de Contrato.</p> <p>O cliente pode apelar contra uma decisão de certificação da ACUC, ou solicitar à ACUC reconsideração de uma decisão que tenha feito somente relacionada <i>ao processo de certificação</i> dentro de 06 meses após a decisão.</p>
2	<p>O cliente tem o direito de fazer reclamações à ACUC sobre a certificação consistente com o escopo de certificação.</p> <p>Caso deseje enviar uma reclamação à ACUC, por favor, use o formulário constante no Anexo 1 ao final deste regulamento.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Solicitamos que você especifique a sua reclamação o tanto quanto possível (quem, o quê, onde, quando) e forneça toda a documentação necessária, se aplicável.</li><li>- Você pode enviar este formulário com os anexos às nossas filiais ou para nosso escritório em São Paulo, Brasil (certifications@controlunion.com.br, fax: 11-30351600).</li><li>- Um membro apropriado do pessoal irá confirmar o recebimento da sua reclamação, com um prazo para lidar com a denúncia, de duas semanas, se nenhuma melhoria puder ser feita antes desse tempo.</li><li>- O gerente de qualidade, coordenador do esquema ou certificador irá informar ao reclamante os resultados, por escrito ou verbalmente, dependendo do tamanho e da natureza da reclamação.</li><li>- Reclamações incompletas não poderão ser processadas.</li></ul>

#### 1.9 Disposições finais

##### Artigo 16 Documentos e publicação

1	<p>Toda a documentação, regulamentos e comunicação <i>deverão estar em português, espanhol e/ou inglês, conforme necessidade</i>, salvo acordo em contrário ou de outra forma mencionado em um documento individual.</p>
2	<p>A ACUC terá todos os documentos normativos, como mencionado no presente regulamento, disponível em seu website (digital) e na sede da ACUC, os quais podem ser solicitados a qualquer momento.</p>
3	<p>A ACUC tem o direito de modificar os documentos e regulamentos da ACUC e publicá-los como emendas para os clientes existentes.</p>
4	<p>No caso em que mudanças são feitas a documentos ou regulamentos, a ACUC deve informar o cliente interessado, por escrito, sobre as mudanças pretendidas e sobre o dia em que entrarão em vigor.</p>
5	<p>O cliente é obrigado incondicionalmente a adotar os documentos alterados e regulamentos a partir do dia em que eles entrarem em vigor.</p>
6	<p>A ACUC tem o direito de publicar uma lista com os nomes e endereços dos clientes, o tipo de atividades, <i>produtos, assim como o status da certificação</i>.</p>

##### Artigo 17 Casos não cobertos por este Regulamento

1	<p>O Diretor-Administrativo da ACUC decidirá sobre todos os casos não regidos pelo presente regulamento ou quaisquer outros regulamentos ou acordos aplicáveis.</p>
---	---

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### 1.10 Política para assumir projetos de outros organismos de certificação

##### Artigo18 Assumindo projetos de outros organismos de certificação

Este artigo descreve a política geral da ACUC para casos onde um projeto que já tenha sido inspecionado e/ou certificado por outro organismo de certificação se apresente à Associação Control Union.

No formulário de solicitação da ACUC o operador precisa indicar que seu projeto já foi inspecionado antes e / ou certificado por outro organismo de Certificação.

Se essa informação é indicada no formulário de solicitação, o certificador e / ou coordenador do esquema da ACUC contata o organismo de Certificação anterior por escrito:

- Informando que a ACUC irá avaliar os agricultores / unidades;
- Pedindo os últimos Certificados emitidos, relatórios, não conformidades, listas de agricultores e qualquer outra informação relevante.

- 1
- A ACUC irá avaliar as informações recebidas com especial atenção para as não conformidades abertas.
- Todas as não conformidades abertas fornecidas pelo organismo de certificação anterior deverão ser avaliadas e fechadas antes da ACUC tomar uma decisão positiva sobre a certificação.
- Independentemente das informações recebidas, a ACUC sempre irá realizar a sua própria auditoria física completa contra a norma aplicável. As informações recebidas do organismo de certificação anterior nunca irão substituir a avaliação própria e completa do projeto pela ACUC.
- A certificadora ACUC irá decidir sobre o status do projeto com base nas conclusões do auditor da ACUC e de acordo com os procedimentos da ACUC.
- O certificador nunca vai desviar-se dos procedimentos ACUC ou alterar o tipo ou a possível data de qualquer não conformidade com o objetivo de alinhara sua decisão de acordo com a decisão do organismo de certificação anterior.

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### ANEXO 1 Formulário de Reclamação

- Se você quiser apresentar uma reclamação para a Associação Control Union Certificates, por favor, utilize este formulário.
- Para certos programas, protocolos de disputa separados estão em vigor, conforme especificado no contrato aplicável: FSC. MSC (ver também web site das organizações específicas).
- Uma apelação só pode ser feita contra uma decisão de certificação da ACUC conforme procedimentos descritos nos termos do contrato. Para tal, este formulário pode também ser usado.
- Solicitamos que você especifique a sua reclamação, tanto quanto possível (indicando quem, o quê, onde, quando) e forneça toda a documentação necessária, se aplicável.
- Você pode enviar este formulário com os anexos aos nossos escritórios locais de ou para nosso escritório em São Paulo, Brasil (certifications@controlunion.com.br) fax: +55-011-30351600.
- Uma *pessoa responsável da ACUC* irá confirmar o recebimento da sua reclamação, com um prazo para lidar com a denúncia, dentro de duas semanas, se nenhuma melhoria puder ser feita antes desse tempo.
- Vamos informá-lo dos resultados, por escrito ou verbalmente, dependendo do tamanho e da natureza da reclamação.
- No caso desta solução ser insatisfatória, o protocolo de disputa, conforme descrito no Artigo 14 do Anexo A03 - Termos de Contrato entra em vigor.
- Reclamações incompletas não poderão ser processadas.
- Anexos podem ser usados

#### Formulário de Reclamação

Data	
Nome da empresa	
Pessoa de contato	
Endereço	
Telefone	
Fax	
E-mail	
<b>Reclamação</b> Favor especificar a sua reclamação o máximo possível ("quem, o quê, onde, quando") e forneça toda a documentação necessária, quando aplicável.	

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

Abaixo é apresentado um resumo do procedimento de tratamento de reclamações, conforme especificado no Manual de Qualidade da Associação Control Union Certificates.

#### Resumo do procedimento para lidar com reclamações:

##### Responsabilidades

Diretor: auxiliar e facilitar o tratamento de reclamações e decisão sobre apelações.

Gerente da Qualidade (QM): registrar e auxiliar no tratamento de reclamações e apelações.

Coordenador do esquema (SC): registrar e auxiliar no tratamento de reclamações e apelações.

Certificador: registrar e auxiliar no tratamento de reclamações e apelações.

Auditor/inspetor: auxiliar no tratamento de reclamações e apelações.

##### Reclamações

- 1.1. Reclamações podem ser recebidas de clientes, interessados, *entidades com quem se mantem relações* ou funcionários por escrito (por exemplo, através do formulário disponível no web site) ou verbalmente; Para certos programas um procedimento separado é aplicável. Este é mantido no manual do programa aplicável (p. ex. FSC: FSC protocolo de resolução de disputa);
- 1.2. O QM é informado sobre a reclamação e consulta o Diretor;
- 1.3. A decisão da aceitação de uma reclamação é do diretor, em concordância com o QM, certificador ou SC, dependendo da natureza da reclamação. A pessoa que toma esta decisão deve ser independente em relação ao reclamante;
- 1.4. Depois da aceitação, o tratamento da reclamação é designado pelo diretor em conjunto com o QM a uma pessoa responsável;
- 1.5. Reclamações em relação aos métodos são designadas ao SC, Certificador, *TM* ou QM;
- 1.6. Reclamações em relação ao comportamento dos empregados e/ou execução dos trabalhos são designadas ao diretor;
- 1.7. Reclamações informais são tratadas em reuniões de trabalho;
- 1.8. O Diretor pode decidir tratar reclamações sérias;
- 1.9. O Diretor pode decidir consultar o conselho assessor em casos específicos;
- 1.10. A pessoa designada para tratar a reclamação envia uma confirmação por escrito da reclamação, dentro de duas semanas se nenhuma melhora puder ser feita antes desse prazo;
- 1.11. A pessoa designada para tratar a reclamação, trata a reclamação dentro do prazo conforme comunicado ao reclamante;
- 1.12. A pessoa designada para tratar a reclamação informa ao reclamante os resultados, e registra essa comunicação.

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### ANEXO 2 Condições para publicação e uso do logotipo de Certificação

##### Introdução

Este documento descreve as condições relativas à publicação e uso de logotipos de certificação por parte dos clientes da Associação Control Union Certificates (titular do certificado) com um certificado válido.

##### Artigos

###### A. Quando usar o logo

1. O titular do certificado só pode usar os logos de Certificação que são relacionados ao Certificado emitido válido, e não pode fazer ou permitir qualquer declaração enganosa sobre a sua Certificação, nem induzir que a Certificação aplica-se às atividades que estão fora do escopo de sua Certificação.
2. O titular do certificado pode usar o logotipo *de Certificação da CUC*, a ser solicitada no escritório local (veja exemplo abaixo).
3. *Caso a validade do certificado seja finalizada, seja qualquer o motivo, o titular do certificado tem que interromper imediatamente o uso do log e distribuição do material promocional sobre o qual o logo esteja impresso.*

###### B. Onde usar o logo

1. *O titular do certificado pode usar o logotipo em papel timbrado, folhetos e outros materiais promocionais.*
2. *Para certificação de produto: o logo da CUC pode ser usado no próprio produto, embalagens, amostras de produtos ou qualquer outra que envolva o produto, desde que o cliente cumpra com os requisitos estabelecidos no presente documento e tenham um certificado de escopo válido.*
3. *O uso do logo de certificação da CUC sobre o produto deverá ser aprovado pela CUC.*
4. *Para certificação de sistema de gestão: os clientes certificados não podem usar o logo da CUC nos produtos, embalagens, amostras ou qualquer outra declaração referente ao produto.*
5. *Não é permitido o uso do logo em testes de laboratórios, calibração ou relatórios de inspeção, já que tais documentos não se consideram como produto neste contexto.*

###### C. Características do logo

1. Os logotipos de Certificação podem ser usados em quatro cores, bem como em preto e branco.
2. É permitida a reprodução do logo em qualquer outro tamanho, com exceção do logotipo do Organismo de Acreditação que nunca poderá ser menor que sete (7) mm de diâmetro.
3. O logotipo de Certificação nunca pode ser maior do que o tamanho do logotipo da empresa certificada no mesmo documento.
4. O logotipo deve ser reproduzido por completo (em uma peça) sempre.
5. Não é permitido usar somente o logotipo de Acreditação.
6. Os códigos das cores do logotipo são as constantes na paleta:

Cinza: PMS 5497

Azul: PMS 2985

Preto: Process black

# ANEXO 16

## Regulamento de Inspeção

### Associação Control Union Certificates

#### D. Sanções

1. Quando o titular do Certificado não respeitar estas condições de utilização de logotipos de Certificação, o titular do Certificado terá que interromper imediatamente, sem demora, a utilização em relação à qual a ACUC se opôs.
2. Além das ações mencionadas, a ACUC pode tomar as seguintes medidas:
  - A suspensão ou a retirada do Certificado.
  - Publicação de não conformidade
  - Procedimentos jurídicosA ação tomada dependerá da severidade da não conformidade, dos resultados da não conformidade e, se a não conformidade foi feita intencionalmente.
3. Independentemente das medidas tomadas, a decisão da Associação Control Union Certificates em todos os casos será decisiva.

Exemplos de Logotipos:

