



REGULAMENTO GERAL

**CERTIFICAÇÃO DE PRODUTO,
PROCESSO E SERVIÇO**

CONDIÇÕES PARTICULARES

**NP EN 16636
SERVIÇOS DE GESTÃO
DE PRAGAS**

ÍNDICE

1	PREÂMBULO	3
2	ÂMBITO	3
3	ALTERAÇÕES	4
4	DEFINIÇÕES E REFERÊNCIAS	4
5	ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO	4
5.1	REQUISITOS DO SERVIÇO	4
5.2	REQUISITOS DO ESQUEMA	4
6	CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO	5
6.1	PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO.....	5
6.2	PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO	5
6.3	ANÁLISE DA CANDIDATURA	5
6.4	EQUIPA AUDITORA	5
6.5	AUDITORIA DE CONCESSÃO	6
6.6	RELATÓRIO DE AUDITORIA	6
6.7	DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO	6
6.8	CERTIFICADO DE CONFORMIDADE, USO DAS MARCAS DE CERTIFICAÇÃO E LICENÇAS	7
7	MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	7
7.1	GENERALIDADES	7
7.2	AUDITORIAS DE ACOMPANHAMENTO	7
7.3	AUDITORIAS DE RENOVAÇÃO	8
8	AÇÕES SUPLEMENTARES	8
8.1	AUDITORIA DE EXTENSÃO.....	8
8.2	REDUÇÃO DO ÂMBITO	9
9	SANÇÕES	9
10	RECLAMAÇÕES E RECURSOS	10
11	CONFIDENCIALIDADE	10
12	NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA ORGANIZAÇÃO	10
13	CONDIÇÕES FINANCEIRAS	11
	ANEXO 1 – DISPOSIÇÕES PARTICULARES PARA CERTIFICAÇÃO MÚLTIPLOS LOCAIS	12

1 PREÂMBULO

- 1.1 A APCER desenvolve a atividade de certificação de serviço de gestão de pragas de acordo com a norma NP EN 16636, Serviços de Gestão de Pragas - Requisitos e competências.
- 1.2 A APCER encontra-se notificada pela CEPA, *Confederation of European Pest Control Associations*, para a realização de auditorias de acordo com a norma referida.
- 1.3 Este referencial é baseado no protocolo definido pela CEPA e tem como objetivo possibilitar aos utilizadores de serviços de gestão de pragas selecionar as organizações que oferecem um serviço eficaz, seguro e legal. Pretende ainda providenciar, às organizações neste setor, uma oportunidade de *benchmark* e de demonstrar o seu profissionalismo.

2 ÂMBITO

- 2.1 O presente documento inclui as disposições específicas para a certificação de serviço de gestão de pragas, de acordo com a NP EN 16636.
- 2.2 Este documento complementa, e em caso de sobreposição substitui, o Regulamento Geral de Certificação de Produtos, Processos e Serviços (REG002). Caso não haja nenhuma disposição específica no presente documento, mantêm-se aplicáveis as disposições do REG002.
- 2.3 Podem candidatar-se à certificação de serviço de gestão de pragas as organizações que operem de acordo com os requisitos da NP EN 16636, cumpram os requisitos legais aplicáveis, e que atuem dentro do âmbito especificado na secção 1 da NP EN 16636, nomeadamente, prestadores de serviços de gestão de pragas profissionais, incluindo a avaliação, recomendação e posterior execução dos procedimentos de controlo e prevenção definidos. Não se incluem organizações na área da proteção de culturas e na área de limpezas e desinfecções de rotina associadas a contratos de serviços de limpeza.
- 2.4 A certificação de acordo com a NP EN 16636 apenas pode ser atribuída a organizações, nunca a indivíduos.
- 2.5 A certificação aplica-se apenas aos serviços de gestão de pragas de uma organização em Portugal. Se uma organização operar em mais do que um país, deve submeter essas operações a certificação nesses mesmos países.
- 2.6 Caso a organização opere em mais do que um local, dentro do mesmo país, pode optar por uma certificação que inclua todas as atividades relevantes nesse país, uma certificação por cada local ou uma combinação destas opções.
- 2.7 Um local não deve estar abrangido por mais do que uma certificação para este referencial.
- 2.8 Caso a organização pretenda abranger um conjunto de locais no mesmo certificado, deve cumprir os critérios de elegibilidade para certificação de múltiplos locais definidos no anexo I.

3 ALTERAÇÕES

- 3.1** A APCER reserva-se do direito de alterar o presente documento sempre que ocorra uma alteração dos requisitos definidos pela CEPA, ou alterações das normas ou outros documentos de referência aplicáveis à certificação de produto em causa.
- 3.2** Todas as revisões ao presente documento são comunicadas, por escrito, ao cliente.

4 DEFINIÇÕES E REFERÊNCIAS

- 4.1** Aplicam-se as definições constantes na NP EN 16636, no REG002 e as apresentadas a seguir.
- 4.2 Não conformidade crítica (NCC):** Falha no cumprimento de um requisito da NP EN 16636 que cause uma ameaça imediata para a segurança de qualquer pessoa ou espécie não-alvo, uma ameaça imediata de danos ambientais graves ou se existirem evidências de práticas ilegais.
- 4.3 Não conformidade maior (NCM):** Falha no cumprimento de um requisito da NP EN 16636, existindo evidências que esta falha está a ter um efeito adverso nos serviços de gestão de pragas fornecidos.
- 4.4 Não conformidade menor (NC):** Falha no cumprimento de um requisito da norma sem, no entanto, existir um efeito adverso nos serviços de gestão de pragas fornecidos.
- 4.5 Oportunidade de melhoria:** Constatações que podem identificar áreas potenciais de melhoria. Correspondem a situações em que a organização não está a adotar as boas práticas recomendadas pela NP EN 16636, identificadas na mesma pelo uso das palavras “deverá” ou “deverão” em vez de “deve” ou “devem” que identifica um requisito.
- 4.6 Anulação:** Cessaçãõ da certificação da organização por parte da APCER.
- 4.7 Suspensão:** Remoção temporária da certificação da organização pela APCER.
- 4.8 Anulação voluntária:** Cessaçãõ da certificação da organização por parte da própria organização.

5 ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO

5.1 REQUISITOS DO SERVIÇO

- 5.1.1** Para a certificação do serviço “Serviços de gestão de pragas” aplicam-se os requisitos definidos na NP EN 16636.

5.2 REQUISITOS DO ESQUEMA

- 5.2.1** O esquema de certificação é definido de acordo com os requisitos definidos pela CEPA no seu protocolo proprietário.

- 5.2.2** O ciclo de certificação é de 3 anos e compreende uma auditoria de concessão no primeiro ano, uma auditoria de acompanhamento entre 12 (mínimo) a 24 (máximo) meses após a auditoria de concessão, e uma auditoria de renovação até 2 meses antes do final do ciclo.

6 CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

6.1 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- 6.1.1** A auditoria de concessão e o processo de certificação contemplam quatro etapas:

- Pedido de certificação e análise da candidatura;
- Auditoria de concessão e eventual identificação de não conformidades;
- Correção das não conformidades eventuais e respetivo encerramento;
- Relatório de auditoria e certificação.

6.2 PEDIDO DE CERTIFICAÇÃO

- 6.2.1** A organização deve efetuar o pedido de certificação ou de extensão da certificação do produto, entregando à APCER o caderno de candidatura, juntamente com a toda informação requerida.

6.3 ANÁLISE DA CANDIDATURA

- 6.3.1** A APCER analisa o pedido de certificação e a documentação apresentada, e pronuncia-se sobre a sua aceitação, solicitando esclarecimentos ou reformulações quando necessário.
- 6.3.2** Caso a APCER decida que não tem condições de fornecer o serviço de auditoria em todos os locais, informa a organização por escrito em 10 dias úteis.

6.4 EQUIPA AUDITORA

- 6.4.1** A organização deve tomar todas as disposições necessárias para assegurar à Equipa Auditora (EA) o livre acesso às instalações, documentos, registos e pessoal. A organização deve estar à disposição da EA durante a realização da auditoria e colaborar com esta, informando-a sobre todos os factos considerados relevantes para permitir determinar se a organização cumpre com os requisitos da Norma EN 16636.
- 6.4.2** A equipa auditora deve observar pelo menos um exemplo de operações de gestão de pragas em campo, por local. A organização deve acordar o planeamento e agendamento da auditoria, colaborando para assegurar a possibilidade de observar os exemplos de operação selecionados pela EA para cada local.

6.5 AUDITORIA DE CONCESSÃO

- 6.5.1** A auditoria de concessão é dividida em duas partes, a revisão documental e a visita de campo, que podem ocorrer no mesmo dia.
- 6.5.2** A APCER reserva-se do direito de aumentar a duração da auditoria como consequência do elevado número ou gravidade das não conformidades.

6.6 RELATÓRIO DE AUDITORIA

- 6.6.1** No final da auditoria é entregue, à organização, um relatório com o registo das constatações, identificando as falhas de cumprimento de requisitos encontradas.
- 6.6.2** Caso tenham sido identificadas cinco ou menos não conformidades menores, e na ausência de não conformidades maiores ou críticas, deve a organização apresentar, até quatro dias úteis após o último dia de auditoria, uma análise de causas e proposta de correção e ação corretiva para cada não conformidade. Deve estar descrita a ação proposta, e definidos os prazos e responsáveis. O prazo de encerramento máximo é de dois meses a contar do último dia de auditoria.
- 6.6.3** Para relatórios com mais de 5 NC menores, ou uma ou mais NCC ou NCM, a organização dispõe de um mês de calendário para apresentar análise de causas, correção e ações corretivas, detalhando prazos e responsabilidades. Nesta situação, o prazo máximo de encerramento das NC, NCC e NCM é de 3 meses desde o último dia de auditoria.
- 6.6.4** Caso o encerramento seja verificado nos prazos previstos, é enviado à organização um anexo de relatório até 10 dias úteis desde o encerramento das não conformidades ou 13 semanas desde a auditoria.

6.7 DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

- 6.7.1** Caso tenham sido identificadas 5 ou menos NC e nenhuma NCM ou NCC, pode ser tomada uma decisão positiva de certificação com base nas ações corretivas propostas pela organização e revistas pela EA.
- 6.7.2** No caso disposto no ponto anterior, para que a certificação se mantenha válida, a organização deve enviar à EA e à APCER no prazo de 2 meses, evidências documentais do encerramento das não conformidades. Caso não o faça ou se determine que as não conformidades não foram encerradas, a APCER reclassifica-as como NCM e procede à suspensão da certificação da organização.
- 6.7.3** Nos restantes casos não é tomada uma decisão positiva de certificação enquanto existam não conformidades por encerrar, ou seja, sem evidências que as ações corretivas foram implementadas com eficácia.

- 6.7.4** Se todas as não conformidades não se encontrarem encerradas no prazo de 3 meses desde a data da auditoria, a candidatura da organização caduca e é necessária nova auditoria de concessão.
- 6.7.5** Para organizações com múltiplos locais aplicam-se adicionalmente os requisitos definidos no Anexo I.

6.8 CERTIFICADO DE CONFORMIDADE, USO DAS MARCAS DE CERTIFICAÇÃO E LICENÇAS

- 6.8.1** O certificado de conformidade é emitido pela APCER e permanece propriedade da APCER.
- 6.8.2** O certificado de conformidade é válido por um período de 3 anos a contar do último dia da auditoria de concessão.
- 6.8.3** Às organizações certificadas é concedida uma licença para o uso do logotipo “CEPA Certified”.
- 6.8.4** A certificação de serviços de gestão de pragas segundo a NP EN 16636 não dá direito ao uso da marca APCER.
- 6.8.5** A suspensão ou a não renovação do Certificado termina imediatamente a licença para o uso do logotipo de certificado CEPA.

7 MANUTENÇÃO E RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

7.1 GENERALIDADES

- 7.1.1** O processo de auditoria segue o disposto na auditoria de concessão, com as particularidades definidas a seguir.
- 7.1.2** As atividades de controlo incluem a realização de uma auditoria de acompanhamento a meio do ciclo e auditoria de renovação no final de cada ciclo de certificação.
- 7.1.3** A organização deve assegurar que as auditorias são realizadas dentro dos prazos definidos neste regulamento.
- 7.1.4** Caso tenham sejam identificadas não conformidades, a organização deve apresentar, até dez dias úteis após o último dia de auditoria, uma análise de causas e proposta de correção e ação corretiva para cada não conformidade. A mesma deve descrever a ação proposta, definir prazos e responsáveis.
- 7.1.5** Na sequência da decisão positiva a APCER informa a organização da manutenção ou renovação da certificação.

7.2 AUDITORIAS DE ACOMPANHAMENTO

- 7.2.1** A auditoria de acompanhamento deve ocorrer entre 12 e 24 meses após a data da auditoria de concessão.

- 7.2.2** A certificação será imediatamente suspensa se, como resultado de uma auditoria de acompanhamento, forem identificadas uma ou mais NCC.
- 7.2.3** Para o levantamento da suspensão, a organização deve implementar correções e ações corretivas e sujeitar-se a uma auditoria de seguimento onde é verificado o encerramento eficaz de todas as NCC e NCM.
- 7.2.4** Na sequência da identificação de uma ou mais NCM a organização deve implementar correções e ações corretivas e apresentar evidências da sua implementação à APCER.
- 7.2.5** Uma NCM deve estar encerrada com eficácia no prazo de até 1 mês após a auditoria de acompanhamento, caso contrário a certificação será suspensa.
- 7.2.6** Na sequência da identificação de alguma NC, as correções e ações corretivas devem ser implementadas, mas apenas serão alvo de verificação de encerramento eficaz na auditoria seguinte.
- 7.2.7** As NC que não se encontrem encerradas na auditoria seguinte, serão reclassificadas como NCM.
- 7.2.8** Caso o encerramento seja verificado nos prazos previstos, é enviado à organização um anexo de relatório até 10 dias úteis após o encerramento das NCC ou NCM ou 2 meses desde a auditoria.

7.3 AUDITORIAS DE RENOVAÇÃO

- 7.3.1** A auditoria de renovação deve ocorrer até 2 meses antes da data de caducidade do certificado.
- 7.3.2** Na sequência da identificação de alguma NCC ou NCM, aplica-se o definido para as auditorias de acompanhamento.
- 7.3.3** Na sequência da identificação de alguma NC no decurso de uma auditoria de renovação aplicam-se as mesmas disposições que para as NCM.
- 7.3.4** A renovação da certificação fica condicionada ao encerramento de todas as não conformidades independentemente do seu nível.
- 7.3.5** Caso o encerramento seja verificado nos prazos previstos, é enviado à organização um anexo de relatório até 10 dias úteis após o encerramento de todas as não conformidades ou 2 meses desde a auditoria.
- 7.3.6** Se o encerramento das não conformidades não ocorrer até 3 semanas antes da data de validade do certificado, a APCER não garante a renovação atempada.

8 AÇÕES SUPLEMENTARES

8.1 AUDITORIA DE EXTENSÃO

- 8.1.1** São consideradas extensões ao âmbito do certificado a inclusão de novos serviços de gestão de pragas prestados pela organização e inclusão de novos locais numa certificação com múltiplos locais.
- 8.1.2** A organização deve requerer à APCER a adição de novos serviços de gestão de pragas ou locais à sua certificação, submetendo uma candidatura.
- 8.1.3** Todos os novos locais a adicionar devem cumprir com os critérios de elegibilidade definidos no Anexo 1.
- 8.1.4** A adição de novos locais ao certificado ou de um novo serviço de gestão de pragas apenas se efetua após a realização de uma auditoria de extensão com decisão positiva.

8.2 REDUÇÃO DO ÂMBITO

- 8.2.1** Caso algum local abrangido pelo certificado encerre ou deixe de oferecer os serviços dentro do âmbito de certificação, a organização deve notificar a APCER, que emite novos certificados com a informação correta.
- 8.2.2** Não é admissível que, para ultrapassar o obstáculo levantado pela existência de uma não conformidade, a organização procure excluir um local do âmbito de certificação.

9 SANÇÕES

- 9.1** Segue o disposto no REG002 com as seguintes especificidades.
- 9.2** Se a auditoria de acompanhamento não ocorrer até 24 meses após a conclusão da auditoria de concessão, a organização é imediatamente suspensa.
- 9.3** Se na origem da suspensão esteve o facto de a auditoria de acompanhamento não ter ocorrido antes da data limite, a suspensão não será levantada até que a mesma ocorra e seja tomada uma decisão positiva.
- 9.4** A APCER apenas levanta a suspensão depois de verificar a existência de evidências suficientes para demonstrar que os fatores que levaram à suspensão foram corrigidos.
- 9.5** O período máximo que um certificado pode permanecer suspenso é de seis (6) meses. Se decorrido esse período a suspensão não tiver sido levantada, a APCER anula o certificado.
- 9.6** A organização pode solicitar a anulação do seu certificado ou a suspensão do mesmo.
- 9.7** Se a certificação for anulada ou suspensa, a organização compromete-se a realizar imediatamente as seguintes ações:
- Devolver o certificado à APCER;

- Remover todas as referências ao seu estado de organização certificada, incluindo o logótipo CEPA de todos os suportes, incluindo, mas não limitado a, página web, correspondência e literatura própria;
- Informar todos os clientes com os quais têm contrato para providenciar serviços de gestão de pragas que já não se encontram certificados.

9.8 Se posteriormente à anulação da certificação, uma organização pretender certificar-se novamente, deve realizar uma nova candidatura.

10 RECLAMAÇÕES E RECURSOS

10.1 A organização deve avisar imediatamente a APCER sobre qualquer ameaça ou efetiva ação legal contra si ou contra qualquer contratado usado pela organização no fornecimento de serviços de gestão de pragas.

11 CONFIDENCIALIDADE

11.1 O relatório é propriedade da organização e não será disponibilizado em todo ou em parte a terceiros, exceto com o consentimento prévio da organização ou como requerido pela lei.

11.2 Adicionalmente, todos os relatórios são enviados pela APCER à CEPA.

12 NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA ORGANIZAÇÃO

12.1 A organização deve notificar a APCER sobre alterações relevantes no seu negócio, incluindo, mas não limitado a:

- Localização de qualquer dos locais;
- Número de trabalhadores;
- Localização dos registos relacionados com gestão de pragas;
- Gama de serviços oferecidos pela organização;
- Detalhes de contacto do pessoal chave;
- Estatuto de membro numa associação CEPA nacional ou regional;
- Nome e proprietário da organização;
- Pessoal chave e os seus contactos;
- Âmbito de certificação;
- Outras certificações mantidas pela organização.

- 12.2** A APCER analisa as alterações e determina a necessidade de ações suplementares. Estas podem incluir a atualização de registos na CEPA, contacto ou visita à organização para determinar a natureza das alterações, auditoria de extensão ao âmbito ou a locais específicos, substituição do certificado e suspensão ou anulação do certificado.

13 CONDIÇÕES FINANCEIRAS

- 13.1** Adicionalmente ao disposto no REG002, são faturadas à organização as taxas CEPA de acordo com o preçário por eles definido, sendo as mesmas posteriormente remetidas à CEPA.
- 13.2** O valor da taxa é diferenciado para organizações membro ou não membro de uma associação nacional ou regional membro da CEPA.
- 13.3** Em Portugal, a associação membro da CEPA é a Groquifar.

ANEXO 1 – DISPOSIÇÕES PARTICULARES PARA CERTIFICAÇÃO MÚLTIPLOS LOCAIS

A1.1 ÂMBITO

A1.1.1 O presente anexo é parte integrante das Condições Particulares do serviço de gestão de pragas, REG002AO, e contém as disposições específicas para a certificação para múltiplos locais, que complementam as disposições estabelecidas no corpo do documento.

A1.1.2 Uma organização com vários locais pode optar por:

- A. Considerar cada local como uma operação em separado, com um certificado individual para cada local;
- B. Colocar todos os locais sob o mesmo certificado;
- C. Uma combinação das hipóteses anteriores, p.e. vários certificados, cada um deles referente a locais de uma determinada área geográfica.

A1.1.3 Caso a organização opte por A, cada local é considerado um processo diferente não sendo aplicáveis as disposições para múltiplos locais. Caso opte por C, cada grupo de locais sob o mesmo certificado é considerado um processo diferente, com as disposições para múltiplos locais a serem aplicadas a cada grupo individualmente.

A1.1.4 Para uma organização se candidatar a uma certificação em múltiplos locais deve cumprir os seguintes critérios de elegibilidade:

- Todos os locais abrangidos pela certificação devem encontrar-se no mesmo país;
- Todos os locais incluídos no certificado devem ser sujeitos a um sistema de gestão comum;
- Um dos locais incluídos no certificado deve ser designado pela organização como sede, onde todos os registos relevantes podem ser acedidos;
- A sede deve submeter todos os locais cobertos pelo certificado a vigilância contínua e verificações periódicas (no mínimo anual) do seu cumprimento com a NP EN 16636 e manter registos destas verificações para serem examinadas pela APCER ou pela CEPA.
- Todos os serviços de gestão de pragas fornecidos pelos locais devem estar abrangidos pelo âmbito do certificado, não sendo no entanto necessário que todos os locais ofereçam a totalidade dos serviços;
- A organização deve manter um registo de quais os serviços de gestão de pragas fornecidos por cada local.

A1.2 AMOSTRAGEM DE LOCAIS

A1.2.1 A certificação de múltiplos locais pode reduzir os custos de certificação associados à auditoria pela aplicação de amostragem aos locais participantes, mas tal não é uma condição suficiente para que a amostragem pela APCER se verifique.

A1.2.2 A APCER apenas aplica amostragem a múltiplos locais em organizações que cumprem os critérios de elegibilidade definidos na secção A1.1.

A1.2.3 Caso, no decorrer de uma auditoria a uma organização com múltiplos locais, seja identificada uma ou mais NCC ou NCM, o auditor pode determinar a necessidade de realização de uma auditoria complementar no sentido de investigar se outros locais não auditados são também afetados.

A1.3 OBRIGAÇÕES DA ORGANIZAÇÃO

A1.3.1 Não conformidades identificadas durante auditorias internas devem ser rapidamente corrigidas e a sua eficácia verificada pela Sede.

A1.3.2 Quando forem identificadas não conformidades num determinado local, decorrentes de auditorias internas ou auditorias realizadas pela APCER, a organização deve investigar, como parte das ações corretivas, se outros locais cobertos pelo certificado são também afetados.

A1.3.3 Caso seja identificado que outros locais são afetados, a organização deve aplicar ações corretivas que incluam esses locais e enviar evidências do seu encerramento nos prazos definidos para não conformidades detetadas pela APCER, independentemente de o local ter sido auditado pela APCER ou não.

A1.3.4 Se a organização determinar que nenhum local adicional é afetado, deve assegurar que é capaz de justificar a limitação das ações corretivas ao local onde a não conformidade original foi detetada.

A1.4 DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

A1.4.1 Numa organização com múltiplos locais, caso um local não se encontre em condições de ser certificado, é negada a certificação a todos os locais até que as devidas correções sejam efetuadas. Se forem detetadas não conformidades na auditoria devem existir evidências que a organização investigou outros locais que pretende ver abrangidos pela certificação e que corrigiu qualquer não conformidade detetada.

A1.5 CERTIFICADO

A1.5.1 Durante o período de vigência do certificado, a organização deve assegurar que a lista de locais nele contido está correta, notificando imediatamente a APCER se algum local encerrar atividade ou deixar de providenciar os serviços cobertos pelo certificado.

A1.6 AUDITORIA COMPLEMENTAR

A1.6.1 Quando numa auditoria a múltiplos locais são identificadas NCC e NCM em determinado local, pode ser determinada a necessidade de realizar uma auditoria complementar aos locais não auditados com vista à APCER ganhar confiança que a organização está em conformidade com a NP EN 16636 em toda a sua extensão.