



MANUAL DOS CLIENTES MC 003

SUMÁRIO

Seção	Descrição	Folha
1	APRESENTAÇÃO	4
2	INTRODUÇÃO	5
3	ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO	5
4	IMPARCIALIDADE	6
5	CONFIDENCIALIDADE	7
6	SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO	7
7	DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA REQUERIDA PARA ANÁLISE CRÍTICA – AUDITORIA FASE 1	11
8	AUDITORIA DE FÁBRICA – AUDITORIA FASE 2	11
9	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	13
10	PLANOS DE ENSAIOS	14
11	DEFINIÇÃO DE LABORATÓRIOS DE ENSAIOS	14
12	COLETADE AMOSTRAS	14
13	NÃO CONFORMIDADES DE AUDITORIA	15
14	NÃO CONFORMIDADES DE PRODUTO	16
15	CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	16
16	EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE	17
17	UTILIZAÇÃO DA MARCA DE CONFORMIDADE DA CDIAL HALAL, DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE E DE OUTRAS REFERÊNCIAS À CERTIFICAÇÃO	18
18	MANUTENÇÃO DO CERTIFICADO	19
19	CONFOMIÇÃO DA MANUTENÇÃO	20
20	RECERTIFICAÇÃO	20
21	SUSPENSÃO DO CERTIFICADO	21

22	MUDANÇAS NOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO	22
23	RECLAMAÇÕES CONTRA A CDIAL HALAL	23
24	HISTÓRICO DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO	24
	APROVAÇÃO	24



1 - APRESENTAÇÃO

MANUAL DO CLIENTE CDIAL HALAL

Bem Vindos!

Este Manual do Cliente de Certificação do **CDIAL HALAL** foi elaborado para apresentar a nossos Clientes as premissas utilizadas nas atividades de Certificação Halal, executadas pelo **CDIAL HALAL** em parceria com nossos clientes.

Toda ênfase é dada a processos de melhoria contínua, isto é, desenvolvimento de atividades, visando aumentar a capacidade de atender aos requisitos dos clientes.

Nosso Objetivo é buscar a Qualidade e Competitividade de nossos Negócios em conjunto com Clientes e Parceiros que buscam a Certificação Halal.

Ibrahin Khalil El Saifi

Representante da Diretoria

Ali Ahmad Saifi

Diretor - Vice Presidente

2. INTRODUÇÃO

A **CDIAL HALAL** oferece serviços aos seus clientes abrangendo o processo de certificação de produtos seguindo os critérios internacionais do Comitê da ESMA para avaliação da conformidade; e referenciado na norma ISO/IEC 17065, doravante denominada “Norma” GSO 2055 – 9.

Este procedimento cobre, em linhas gerais, o processo de certificação de produtos Halal da **CDIAL HALAL**, que tem como objetivo atender à norma ISO/IEC 17065. Ao longo de todo este procedimento, o cliente da **CDIAL HALAL** é denominado de “Cliente” e o produto objeto da certificação é denominado de “Produto”, usado no seu sentido mais amplo, incluindo processos e serviços.

O Manual do Cliente é um documento que descreve o procedimento a ser seguido para a obtenção da certificação Halal de produto. Ele descreve as ações gerais requeridas tanto a **CDIAL HALAL** como ao Cliente visando a concessão, manutenção, extensão ou redução do escopo, bem como a suspensão, cancelamento ou recusa da certificação, além de definir critérios para o tratamento de reclamações e apelações.

3. ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

A acreditação é o reconhecimento formal por terceira parte de que um Organismo de Avaliação da Conformidade cumpre requisitos especificados e é competente para desenvolver atividades específicas de avaliação da conformidade.

A certificação é um processo sistematizado, com regras pré-definidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas e/ou regulamentos. Desta forma, o consumidor, intermediário ou final, pode ter maior confiança no produto de um fornecedor e a mesma é mais efetiva quando executada por um conceituado Organismo de Avaliação da Conformidade sob as regras de acreditação. A evidência de que a certificação foi assim obtida deve estar clara

nos certificados de aprovação e pelo uso de marcas de conformidade de produto segundo a legislação vigente.

Atualmente, o documento geral de referência para certificação de produto é a norma GSO 2055-9 e ISO/IEC 17065. A **CDIAL HALAL** executa todo seu trabalho segundo um Sistema de Gestão que atende a esta Norma.

4. IMPARCIALIDADE

Imparcialidade é um dos principais valores da **CDIAL HALAL** e uma parte chave do seu Código de Ética.

A garantia da imparcialidade das atividades realizadas pela **CDIAL HALAL** é a chave para proteger a credibilidade da marca, garantindo a satisfação do Cliente, a confiança em suas atividades e resultados, e cumprindo com as regras de Acreditação dos organismos reguladores ou acreditadores e com a lei local.

A declaração de imparcialidade da **CDIAL HALAL**, assinada pelo Vice Presidente da **CDIAL HALAL**, é de acesso público e está disponível no site www.cdialhalal.com.br.

A **CDIAL HALAL** tem identificado, analisado, documentado e gerenciado em seu processo as possibilidades de risco à imparcialidade que surgem a partir do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos decorrentes das relações entre outras partes da **CDIAL HALAL**

A **CDIAL HALAL** não oferecerá serviços de certificação quando os riscos à imparcialidade não puderem ser eliminados ou minimizados a um nível aceitável.

O mecanismo escolhido pela **CDIAL HALAL** para salvaguardar a sua imparcialidade é o Comitê da Imparcialidade. Este Comitê se reúne pelo menos uma vez por ano para analisar as operações e políticas da **CDIAL HALAL**.

5. CONFIDENCIALIDADE

Para a **CDIAL HALAL**, a salvaguarda da confidencialidade das informações obtidas com seus Clientes é fundamental para o negócio, constituindo assim um dos principais fatores para garantia da integridade de suas operações e para obtenção de confiança por parte dos Clientes e outras partes interessadas.

São consideradas confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação da **CDIAL HALAL**, exceto as informações que o Cliente torna publicamente disponíveis ou quando acordado entre a **CDIAL HALAL** e o Cliente. Quando houver acordo entre as partes para a divulgação de informações a terceiros ou inclusão em canais de domínio público, a **CDIAL HALAL** informará ao Cliente com antecedência.

A **CDIAL HALAL** assegura a confidencialidade de todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das suas atividades por meio de compromissos formais com todas as partes envolvidas no processo de certificação.

Quando a Lei ou qualquer tipo de acordo contratual determinar que informação seja dada a um terceiro, o Cliente será informado do conteúdo fornecido sempre que isto não for vedado.

Informações sobre os Clientes obtidas de outras fontes que não o Cliente, por exemplo, a partir de um reclamante ou dos reguladores também são tratadas como confidenciais.

6. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

A **CDIAL HALAL** não restringe nem discrimina, sob nenhum aspecto, o acesso de qualquer organização aos seus serviços de certificação de produtos, desde que as atividades solicitadas se enquadrem em seu escopo de operação.

Para a solicitação de certificação, a **CDIAL HALAL** deve obter todas as informações e documentos necessários para completar o processo de certificação de acordo com o Procedimento Técnico/ Certificação Halal.

Nas solicitações de certificação iniciais, o Formulário Padrão “Solicitação de Proposta” é usado como base para o Contrato de Serviços de Certificação de Produto com qualquer Cliente que busque a certificação.

Nota: Sempre que possível, juntamente com o questionário, é recomendável que o Cliente envie catálogos, folhetos, etc., referentes ao produto em questão, croquis informativo(s) da(s) planta(s), identificando a localização das áreas destinadas ao armazenamento das matérias primas, dos produtos acabados, fabricação (contendo se possível os pontos destinados às inspeções), embalagem, preservação, expedição e do(s) laboratório(s).

De posse da Solicitação de Certificação enviada pelo Cliente, a área Comercial e a área Técnica **CDIAL HALAL** são responsáveis por analisá-la no que diz respeito à capacidade de atendimento ao pedido.

Quando da possibilidade de atendimento à solicitação de certificação, a área Comercial prepara e emite a Proposta Comercial, na qual serão apresentadas todas as fases do processo de certificação, tais como análise da documentação técnica, auditoria de avaliação inicial de fábrica, coleta de amostras, avaliação de laboratório de ensaios, análise de relatórios de ensaios, acompanhamento de ensaios e auditorias e ensaios de acompanhamento, podendo incluir ou não valores relativos a ensaios de produtos e custos de acreditação.

A **CDIAL HALAL** envia então ao Cliente a proposta comercial, a qual contém os Termos e Condições para a prestação do serviço de avaliação da conformidade. Caso o Cliente deseje prosseguir com a certificação, ele deve completar e reenviar a Proposta Comercial assinada. Outras formas de aceite formal poderão ser aceitas, desde que evidenciem uma concordância com as condições da proposta comercial.

Quando da impossibilidade de atendimento à solicitação de certificação, a área Comercial informa ao Cliente da recusa e apresenta os motivos associados.

A partir do recebimento da Proposta Comercial assinada pelo Cliente, é que se considera o início do processo. O Cliente deve também enviar a **CDIAL HALAL** uma confirmação de suas datas preferidas para a auditoria de avaliação inicial de fábrica.

A CDIAL HALAL informa ao Cliente a equipe técnica responsável pelas atividades contratadas. Esta equipe técnica responde:

- Pelo controle dos registros necessários para ajustar as circunstâncias particulares e obediência às regulamentações existentes quanto à sua área de atuação;
- Pela análise dos relatórios dos ensaios, auditorias, avaliações nos produtos e certificação, dentre outras atividades;
- Pelos assuntos que exijam pronta resposta;
- Pela conformidade do processo de certificação.

A **CDIAL HALAL**, neste estágio, encaminha ao Cliente este documento, onde todas as etapas do processo de certificação estão descritas.

Neste estágio também, o setor da Qualidade da **CDIAL HALAL** entrará em contato com o Cliente para solicitar toda a documentação necessária para realização do processo de certificação, conforme estabelecido pelo Procedimento Técnico/ Certificação Halal.

O Escopo de auditoria da **CDIAL HALAL** são todas as categorias abaixo:

Código das Categorias	Categorias	Exemplos de setores
A	Pecuária 1 (Animais)	Animais: peixes; produção de ovos; produção de leite; apicultura; pescaria; caça;
B	Agricultura 2 (Plantas)	Frutos; legumes; cereais; especiarias; horticultura
C	Processamento 1 (Produtos de origem	Inclui todas as atividades após a criação de animais de abate, aves domésticas, ovos,

	animal perecível)	laticínios e peixes.
D	Processamento 2 (Produtos de origem vegetal perecível)	Frutas frescas, sucos frescos; frutas em conserva; legumes frescos; Legumes em conserva
E	Processamento 3 (Produtos com longa vida de prateleira em temperatura ambiente)	Produtos enlatados; biscoitos; lanches; óleo; água potável; bebidas; massas; farinha; açúcar; sal.
F	Produção de alimentos para animais	Alimentação animal; Alimentação de peixe
G	Serviço de alimentação	Hoteis, restaurantes
H	Distribuição	Pontos de venda; lojas; atacadistas
I	Serviços	Abastecimento de água; limpeza; esgoto; depósito de lixo; desenvolvimento de produtos, processos e equipamentos; serviços veterinários, serviços financeiros islâmicos.
J	Transporte e armazenagem	Transporte e armazenagem
K	Fabricação de equipamentos	Equipamento industrial; Máquinas de venda automática
L	Fabricação de Químico e bioquímico	Aditivos alimentares; Suplementos dietéticos; agentes de limpeza; Auxiliares tecnológicos, microrganismos
M	Embalagem e Fabricação de materiais para embalagem	Embalagem e material de embalagem
N	Fabricação de outros materiais	Cosméticos, têxteis, produtos de couro etc.

NOTA: Para a ESMA a Certificação CDIAL HALAL são nas categorias C e E.

7. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA REQUERIDA PARA ANÁLISE CRÍTICA – AUDITORIA FASE 1

A documentação necessária para realização do processo de certificação do produto deve ser obtida, preferencialmente, antes da auditoria de avaliação inicial de fábrica ser realizada. Os documentos devem ser todos aqueles exigidos pela instrução técnica específica.

É um requisito específico da Norma que os Clientes mantenham registros de todas as reclamações feitas a ele relativas à conformidade com os requisitos de certificação e torne esses registros disponíveis ao Organismo de Avaliação da Conformidade quando solicitado. As ações que foram tomadas também devem estar registradas e serão objetos de análise pela **CDIAL HALAL** quanto à sua adequação, implementação e eficácia, de acordo com as condições previstas deste Procedimento.

É um requisito específico da **CDIAL HALAL** que os Clientes mantenham um procedimento documentado que garanta que nenhuma mudança na construção dos produtos certificados ou em processo de certificação seja implementada pelos Clientes sem que a **CDIAL HALAL** seja informada e a tenha autorizado.

Após análise da documentação e constatada a conformidade da mesma, a **CDIAL HALAL** dará continuidade ao processo de certificação.

8. AUDITORIA DE FÁBRICA – AUDITORIA FASE 2

A auditoria de fábrica tem como escopo verificar a efetiva implementação do Sistema de Qualidade Halal do processo produtivo do fabricante e a conformidade do mesmo frente aos critérios do Procedimento Técnico/ Certificação Halal.

As condições para realização da auditoria de fábrica, incluindo a definição dos requisitos a serem auditados, estão estabelecidas no documento Procedimento Técnico/ Certificação Halal.

Considerando o escopo da auditoria mencionado, o fabricante deve:

- Permitir que a equipe auditora acesse todos os locais do processo de fabricação, incluindo o alcance às atividades, equipamentos, documentos, registros, pessoal, entre outros, a fim de que seja possível verificar que o sistema de gestão do fabricante esteja estabelecido e que esteja sendo mantido. Esse acesso deverá ocorrer durante o horário de trabalho normal.

- Suprir a equipe auditora com os recursos necessários para que ela possa avaliar com segurança se o produto segue os requisitos previstos nas normas e regulamentos aplicáveis e se está de acordo com as informações do escopo e modelo de certificação solicitado.

- Cooperar integralmente na resolução de quaisquer não conformidades.

Antes da auditoria programada, a **CDIAL HALAL** envia ao fabricante o Plano de Auditoria junto com quaisquer requisitos suplementares julgados necessários.

A auditoria de fábrica é conduzida de acordo com os procedimentos da **CDIAL HALAL** e consiste dos seguintes elementos, em linhas gerais:

- Uma reunião de abertura com os responsáveis do fabricante para apresentar a equipe auditora, confirmar o escopo da certificação e o plano da auditoria, explicar o método de auditoria incluindo os critérios para classificação das constatações de auditoria (Não Conformidades, Observações, Oportunidades de Melhoria), falar dos critérios de confidencialidade da **CDIAL HALAL**, fornecer orientação sobre os canais para formalização de reclamações e apelações, entre outras informações. Esta reunião pode incluir um breve “tour” às instalações;

- Exame detalhado do sistema de gestão, por amostragem, e relato das constatações nos relatórios de auditoria de fábrica. Qualquer não conformidade detectada deve ser discutida com o Cliente e relatada usando-se o Relatório de Não conformidade.

- Coleta de amostras e acompanhamento de ensaios, sempre que for requerido ou necessário;

- Uma reunião de encerramento com os responsáveis do fabricante para apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a descrição de não conformidades identificadas, de tal maneira que possam ser compreendidas, além da apresentação dos prazos e demais condições para o envio de resposta.

Os relatórios de auditoria devem ser apresentados ao fabricante junto com quaisquer relatórios de não conformidades.

Sempre que ações subseqüentes forem necessárias, estas deverão ser informadas ao cliente pela **CDIAL HALAL**.

NOTA: Caso o produto não tenha sido certificado desde a Auditoria Inicial, decorrido o período de 12 meses, a auditoria perderá a sua validade e a **CDIAL HALAL** deverá realizar uma nova auditoria de fábrica para a continuidade do processo de certificação.

9. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O Cliente, responsável legal pelo produto, deve implementar uma sistemática, com procedimento documentado, para tratamento de reclamações de usuários do produto objeto da certificação. Esta sistemática deve possibilitar à equipe auditora **da CDIAL HALAL** evidenciar que todas as fases, desde o recebimento da reclamação até o tratamento final e informação da solução, seja dada ao reclamante.

A avaliação da implementação da sistemática para Tratamento de Reclamações do Cliente é realizada pela **CDIAL HALAL** durante as auditorias de fábrica, quando possível, ou em outra oportunidade, em auditorias específicas programadas com esta finalidade (auditoria de tratamento de reclamações). A definição do momento em que esta avaliação irá ocorrer deverá ser acordada com o cliente.

10. PLANO DE ENSAIOS

A **CDIAL HALAL** é responsável pela preparação de um Plano de Ensaio, para cada processo de certificação, com base nas definições constantes dos Programas de Avaliação da Conformidade específicos. 9.2. O Plano de Ensaio deve conter a definição dos ensaios necessários às etapas inicial e de manutenção, bem como a amostragem requerida.

O Plano de Ensaio é um documento da **CDIAL HALAL** e não é disponibilizado aos Clientes. Todavia, as informações relativas aos ensaios e amostragem aplicáveis a cada etapa do processo de certificação são disponibilizadas aos Clientes em momento oportuno durante a condução dos trabalhos.

11. DEFINIÇÃO DE LABORATÓRIOS DE ENSAIO

Os laboratórios utilizados para realização dos ensaios necessários ao processo de certificação de produtos devem ter capacidade, em termos de infra-estrutura, e competência, em termos de conhecimento e expertise técnica.

A definição dos laboratórios deve seguir as condições previstas nas Instruções Técnicas específicas da **CDIAL HALAL**

12. COLETA DE AMOSTRAS

A coleta de amostras, que deve ser realizada pela **CDIAL HALAL**, pode ser executada juntamente com a auditoria de fábrica, quando possível, ou em outra oportunidade, em evento programado com esta finalidade específica. A definição do momento da amostragem deverá ser acordada com o cliente.

As condições para a realização da coleta de amostras, incluindo a definição de modelos/famílias de produtos a serem selecionados, as quantidades, a necessidade de seleção de amostras de contraprova e testemunha, etc., são estabelecidas pela **CDIAL**

HALAL com base nos critérios constantes do Procedimento Técnico/ Certificação Halal pertinente e de acordo com o Plano de Ensaios estabelecido previamente.

13. NÃO CONFORMIDADES DE AUDITORIA

Não conformidades correspondem ao não atendimento a um requisito, seja ele um requisito da Norma do Produto, requisitos definidos no Programa de Avaliação da Conformidade ou requisitos prescritos pelo próprio sistema de gestão do Cliente.

As não conformidades oriundas de auditorias devem ser registradas no formulário padrão – Plano de Ação – Auditoria de Fábrica, que deverão ser encaminhados ao Cliente.

A **CDIAL HALAL** classifica as não conformidades identificadas durante as auditorias de acordo com o seguinte critério:

- **Não conformidade crítica:** implica em não atendimento de um requisito especificado na norma de sistema de gestão, definido no regulamento / instrução técnica específica, ou em não atendimento de um requisito especificado na norma do produto, desde que a segurança/desempenho do produto esteja diretamente afetada.

- **Não conformidade maior:** implica em não atendimento, em caráter sistêmico, de um requisito especificado na norma de sistema de gestão, definido no regulamento / instrução técnica específica, ou em não atendimento de requisito especificado na norma do produto, desde que a segurança/desempenho do produto não esteja diretamente afetada.

- **Não conformidade menor:** implica no fato de que a qualidade/segurança do produto e/ou a eficácia do sistema de gestão da qualidade não estejam diretamente afetados. Este não atendimento normalmente é restrito a um determinado requisito/processo e não está disseminado pela organização.

Independentemente de qual seja a classificação da não conformidade de auditoria, conforme critério apresentado acima, a **CDIAL HALAL** não permite que o Fornecedor apresente Ação(ões) Corretiva(s) durante a mesma auditoria na qual a não conformidade seja identificada, pois no dimensionamento da auditoria não está previsto tempo para realização deste tipo de análise.

14. NÃO CONFORMIDADES DE PRODUTO

As não conformidades oriundas das análises de relatórios de ensaios ou da documentação técnica devem ser registradas no formulário padrão - Relatório de Não Conformidade de Produto.

Não existe classificação para as Não Conformidades de Produto, no entanto, a **CDIAL HALAL** analisa tecnicamente o potencial de risco à segurança/desempenho do produto de cada não conformidade registrada.

A verificação das ações corretivas do Cliente em resposta as Plano de ação de Auditoria emitidos é realizada pela **CDIAL HALAL** da seguinte maneira:

- O Cliente deve apresentar a análise de causa e a proposta de ações de correção (disposição) e ações corretivas, por e-mail, no prazo de 15 dias contados a partir do recebimento do Relatório de Auditoria. Este prazo deve ser desconsiderado caso exista alguma sistemática diferente, definida no Procedimento Técnico/ Certificação Halal.

15. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

Para que a Gerência Técnica da **CDIAL HALAL** possa decidir pela concessão da certificação, faz-se necessário o cumprimento de todos os requisitos previstos no Programa de Avaliação da Conformidade específico. Dentre tais requisitos, estão incluídos, mas não limitados a estes, o seguinte:

- Realização da auditoria de fábrica e da auditoria de tratamento de reclamações conforme exigido pelo Procedimento Técnico/ Certificação Halal;

- Realização da análise da documentação técnica;
- Aprovação de todos os ensaios previstos na norma na qual se baseia a certificação;
- Encerramento satisfatório de todas as não conformidades apontadas nas auditorias;
- Cumprimento de qualquer outra condição definida no Procedimento Técnico/ Certificação Halal;
- Conclusão do processo de Análise interna e emissão de todos os relatórios de análise para as atividades de certificação realizadas, com resultados satisfatórios;
- Conclusão do processo de Decisão da Certificação;

Com a concessão da certificação é iniciado o ciclo de certificação.

16. EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

Após a concessão da certificação, deve ser emitido pela **CDIAL HALAL** o Certificado de Conformidade contendo no mínimo os seguintes dados:

- Razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ do Cliente, com a indicação do solicitante e do fabricante;
- Dados completos da **CDIAL HALAL**;
- Número do Certificado de Conformidade, data de início do ciclo atual de certificação, e validade do Certificado;
- Identificação da certificação (normas do produto, portarias ou outros documentos normativos de acordo com os quais cada produto é certificado);
- Identificação completa do produto certificado;

- Assinatura do responsável pela **CDIAL HALAL**;
- Identificação do modelo de certificação aplicável.

Nota: Informações adicionais são inseridas no Certificado de Conformidade conforme definições constantes do Procedimento Técnico/ Certificação Halal neste sentido.

17. UTILIZAÇÃO DA MARCA DE CONFORMIDADE DA CDIAL HALAL, DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE E DE OUTRAS REFERÊNCIAS À CERTIFICAÇÃO

Após a emissão do Certificado de Conformidade, a autorização para uso da Marca de Conformidade da **CDIAL HALAL** ou para uso do Selo de Identificação da Conformidade é concedida da seguinte forma:

- Emissão do “Certificado de Conformidade” pela **CDIAL HALAL** corresponde à autorização para o uso da Marca de Conformidade da **CDIAL HALAL**, conforme condições estabelecidas em contrato e condicionada ao processo de manutenção da certificação, quando aplicável.

A autorização para uso da Marca de Conformidade da **CDIAL HALAL** ou do Selo de Identificação de Conformidade, sua utilização sobre o produto, bem como a responsabilidade técnica, civil e criminal referente ao produto e à documentação de certificação, não transferem, em nenhum caso, a responsabilidade do Cliente para a **CDIAL HALAL**.

Orientações gerais acerca do uso da Marca de Conformidade da **CDIAL HALAL** ou do Selo de Identificação da Conformidade podem ser encontradas no Procedimento de Uso da Logomarca disponível no site www.cdialhalal.com.br. A observância ao seu conteúdo e o atendimento aos seus requisitos são obrigatórios.

O Cliente deve encaminhar a **CDIAL HALAL** uma prova de como será a reprodução da Marca ou do Selo de Identificação de Conformidade no produto certificado/embalagem antes de sua efetiva aplicação.

A verificação do uso da Marca ou do Selo de Identificação de Conformidade no produto será realizada durante as auditorias periódicas de manutenção como item específico da auditoria.

Os Certificados e Marcas de Conformidade permanecem propriedade da **CDIAL HALAL** e podem ter sua devolução solicitada nos casos aplicáveis.

A reprodução colorida dos Certificados é permitida desde que as mesmas sejam identificadas como cópias (frente ou no verso).

As medidas cabíveis serão tomadas pela **CDIAL HALAL** para assegurar a sua credibilidade e a observância a estes procedimentos, aceitos por ocasião da contratação do serviço de certificação. Adicionalmente, o Cliente que infringir a qualquer das disposições definidas na regulamentação vigente acerca da utilização do Selo de Identificação da Conformidade estará sujeito às penalidades administrativas e judiciais cabíveis.

18. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

A periodicidade para a Avaliação de Manutenção se inicia após a Concessão do Certificado de Conformidade. Os prazos devem ser contados a partir da data de emissão do Certificado.

O Certificado de Conformidade emitido pela **CDIAL HALAL** é válido pelo período previsto em seu conteúdo. A certificação é mantida válida, sujeitando-se à contínua conformidade das condições técnico-organizacionais que deram origem a certificação.

A manutenção da conformidade é verificada por meio da realização, pela **CDIAL HALAL**, das atividades previstas no Procedimento Técnico/ Certificação Halal.

As atividades de manutenção necessárias devem ser programadas e realizadas segundo a periodicidade e os critérios estabelecidos no Procedimento Técnico/ Certificação Halal e de acordo com as condições previstas em contrato. Atividades de manutenção podem incluir a realização de auditorias e ensaios.

A **CDIAL HALAL** se empenha em programar e realizar as atividades de manutenção necessárias com a maior antecipação possível em relação aos prazos definidos para conclusão das mesmas, com o objetivo de minimizar a ocorrência de problemas que possam comprometer a continuidade da validade das certificações. Deve ser solicitado pelo cliente o processo de recertificação com o prazo de no min 6 meses.

19. CONFIRMAÇÃO DA MANUTENÇÃO

Se for uma exigência do Programa de Avaliação da Conformidade, a **CDIAL HALAL** emite carta para o Cliente formalizando a conclusão satisfatória das atividades necessárias ao processo de manutenção da certificação e revalidando o Certificado de Conformidade emitido.

20. RECERTIFICAÇÃO

Na certificação de produtos, o processo de recertificação é conduzido como uma etapa normal de manutenção, com a única diferença que no final do processo há emissão de novo Certificado de Conformidade em decorrência do vencimento daqueles emitidos anteriormente.

21. SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

A suspensão da certificação é definida como invalidação temporária da certificação para o todo ou parte do escopo de certificação especificado, ou seja, significa que a certificação concedida tem a sua validade interrompida temporariamente.

A **CDIAL HALAL** reserva-se o direito de suspender a certificação do Cliente, a qualquer momento, por motivo justificado.

A suspensão da certificação, que pode ser total ou parcial em relação ao escopo da certificação, é classificada em dois tipos: suspensão por razão financeira e suspensão por razão técnica.

A suspensão da certificação por razão financeira pode ocorrer quando da existência de falha do Cliente em cumprir com os requisitos financeiros do Contrato celebrado com a **CDIAL HALAL**.

Nota: A **CDIAL HALAL** faz todo o possível para permitir que o Cliente regularize sua situação de inadimplência, porém se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitadas, a certificação deverá ser suspensa.

A suspensão da certificação por razão técnica pode ocorrer quando da identificação de uma das seguintes situações:

- Quando tratar-se de não conformidade crítica (do tipo que afeta diretamente a segurança/desempenho do produto);
- Quando o Cliente não apresentar a análise de causa e a proposta das ações de correção e corretivas no prazo estipulado pela **CDIAL HALAL** e/ou quando as ações propostas não forem aceitas pela **CDIAL HALAL**;
- Quando o Cliente não implementar as ações de correção e corretivas dentro do prazo estipulado pela **CDIAL HALAL**;
- Quando o Cliente não permitir que a **CDIAL HALAL** realize as atividades de manutenção (por exemplo, auditorias e ensaios), quando aplicáveis, dentro dos prazos previstos nos Programas de Avaliação da Conformidade;
- Quando as atividades de manutenção (por exemplo, auditorias e ensaios), embora iniciadas, não sejam concluídas dentro dos prazos previstos nos Programas de Avaliação da Conformidade;

- Quando o Cliente utilizar indevidamente as Marcas de Conformidade de Produto aplicáveis;
- Quando a **CDIAL HALAL** receber denúncia/reclamação com evidências comprovadas de que o produto não atende aos requisitos especificados;
- Quando da comprovação de que o Cliente tenha operado de alguma forma que possa lançar descrédito sobre a **CDIAL HALAL**.

Nota: A **CDIAL HALAL** faz todo o possível para permitir que o Cliente tome as ações apropriadas, porém se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitados, a certificação deverá ser suspensa.

Em ambos os casos, seja por razão financeira ou por razão técnica, quando uma certificação for suspensa, a **CDIAL HALAL** comunica o Cliente, por telefone, por carta e por e-mail, informando os motivos pela suspensão e fornecendo um prazo para regularização da situação.

O período de suspensão é de 90 (noventa) dias. Por decisão da **CDIAL HALAL**, este período poderá ser prorrogado por igual duração por mais uma vez, prazo este para que o Cliente possa concluir as ações necessárias para regularização da situação. Expirado o período da segunda prorrogação e permanecendo pendente a situação, a certificação deverá ser cancelada de acordo com as condições previstas no item 24 deste procedimento.

Se a certificação for reestabelecida após a suspensão, a **CDIAL HALAL** atualiza todas as informações públicas pertinentes, a fim de assegurar que seja fornecida indicação de que o produto continua certificado.

22. MUDANÇAS NOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

Se o Cliente fizer mudanças, significativas ou não, no projeto do produto certificado, no memorial descritivo, ou ainda no seu processo produtivo ou em seu sistema de gestão, mudanças estas que venham a afetar o produto certificado, tal

situação deve ser prontamente notificada a **CDIAL HALAL**, conforme requisito definido no item 6.5 deste procedimento.

As mudanças são avaliadas criticamente pela **CDIAL HALAL** a fim de assegurar que as mesmas não conflitam com as exigências da norma e demais requisitos definidos no Programa de Avaliação da Conformidade.

Como resultado desta análise crítica, a **CDIAL HALAL** pode decidir, por exemplo, pela necessidade de realização de ensaios adicionais ou mesmo de uma auditoria extraordinária antes de efetivar a implementação da mudança.

Quando o Procedimento Técnico/ Certificação Halal introduzir requisitos novos ou revisados que afetem o Cliente, a **CDIAL HALAL**, assim que tomar conhecimento destas mudanças, fará uma análise crítica das alterações visando determinar as consequências para a própria **CDIAL HALAL** e para seus Clientes já certificados ou em processo de certificação.

A **CDIAL HALAL** comunicará oficialmente tais mudanças a todos os Clientes envolvidos, desde as mudanças mais simples até aquelas mais complexas.

23. RECLAMAÇÕES CONTRA A CDIAL HALAL

Reclamação é definida como a expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade, relativas às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.

Reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação ou ainda podem ser apresentadas pessoalmente a **CDIAL HALAL**. Reclamações também podem ser apresentadas no anonimato.

A **CDIAL HALAL** recomenda que as Reclamações sejam formalizadas pelos reclamantes, de modo a evitar falhas de comunicação ou perda de detalhes no momento do registro conforme especificado nas regras de Apelações e reclamações.



TÍTULO:
Manual do Cliente de Certificação Halal

MC 003
Rev:01
Pg 24

Toda e qualquer reclamação é analisada pela **CDIAL HALAL** com imparcialidade e independência e respondida ao reclamante, quando possível, na maior brevidade factível.

24 - HISTÓRICO DA ÚLTIMA ATUALIZAÇÃO

Rev.	Data	Descrição
00	01/09/17	Emissão Inicial
01	08/09/17	Adequação ao procedimento de controle de documentos, formatação e código

Elaborador Por: Ibrahim Khalil El Saifi

Data: 08/09/17

Aprovado Por: Ali Ahmad Saifi

Data:08/09/17