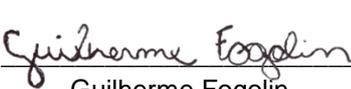




**Esquema de Certificação
GSO - Abate de Aves**

SC-001-PT
Rev. 04
Pág. 1 de 30

Controle de Revisões		
Rev.	Data	Descrição
00	05/07/2023	Emissão Inicial
01	26/09/2023	Nova revisão realizada pelo supervisor técnico Marawan Rashad e nova aprovação realizada pelo diretor administrativo Ahmad Saifi; Atualização das análises laboratoriais que podem ser solicitadas; Revisão do tópico das apelações e reclamações;
02	29/09/2023	Inclusão de tabela com categorias e subcategorias. Item 4: Alteração das etapas do processo de certificação
03	09/10/2023	Item 8.1: Inclusão referente ao uso do selo universal Halal
04	16/10/2023	Item 8.1: Atualização sobre o selo Halal.

Elaboração	Revisão	Aprovação
 Cássia Eduarda Alexandre Analista da Qualidade 16/10/2023	 Marawan Magdy Rashad Supervisor Técnico 16/10/2023	 Ahmad M. Saifi Diretor Administrativo 16/10/2023
 Guilherme Fogolin Analista da Qualidade 16/10/2023		

SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES	3
2. INTRODUÇÃO	5
3. ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO	5
4. CERTIFICAÇÃO	6
4.1. Categorias	6
4.2. Ciclo de auditoria	9
4.3. Imparcialidade	10
4.4. Política de Imparcialidade	10
4.5. Confidencialidade	11
4.6. Política de condições não discriminatórias	11
5. PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO	12
5.1. Solicitação de certificação	12
5.2. Auditorias.....	12
5.2.1. Auditoria Fase 1	12
5.2.2. Auditoria Fase 2	13
5.3. Relatório de auditoria	24
5.3.1. Recomendação de Aprovação direta com Zero NC	25
5.3.2. Recomendação da aprovação com Plano de Ação	25
5.3.3. Follow up.....	25
6. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO	25
6.1. Emissão de certificado	25
6.1.1. Certificado de Expedição Halal.....	25
6.2. Manutenção da certificação	26
6.3. Recertificação.....	26
6.4. Auditorias especiais	26
7. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO	27
7.1. Suspensão	27
7.2. Cancelamento.....	28
8. MARCA CDIAL HALAL.....	28
8.1. Utilização Selo Halal	28
8.2. Monitoramento da logomarca.....	29
8.3. Ações e apelações – Uso Logomarca.....	29
9. APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES	29

1. DEFINIÇÕES

Auditor técnico

Profissional com competência e conhecimento do escopo do auditado que realiza a auditoria.

Certificado de Conformidade Halal

É um documento que atesta que os produtos, serviços ou sistemas identificados estão em conformidade com os requisitos do Halal, de acordo com as regras islâmicas.

Equipe auditora

Time de auditores composto por um auditor técnico e um Especialista em requisitos islâmicos Halal, e, se necessário, um Especialista técnico.

Especialista em requisitos islâmicos Halal

Muçulmano que possui um conhecimento profundo e abrangente dos requisitos do Halal na lei islâmica, e sua competência e conhecimento científico são comprovados por meio de certificados acadêmicos, estudos, pesquisas e cursos de treinamento neste campo.

Especialista

Pessoa que provê conhecimento ou experiência específicos para a equipe de auditoria

Halal

É um termo de origem árabe, que significa lícito, permitido ou admissível. Na legislação islâmica, Halal é o termo utilizado para se referir a tudo aquilo que Deus e seu mensageiro (SAAWS) permitem para o muçulmano.

Haram

É o oposto de Halal, ou seja, ilícito, proibido.

Logomarca CDIAL Halal

Logomarca da CDIAL Halal disponibilizada para utilização pelo cliente se necessário.

Mashbooh

Duvidoso ou suspeito. Quando não se tem informações suficientes para classificar algum produto como Halal ou Haram, ele é classificado como Mashbooh e deve ser investigado para evidenciar sua origem para remover o status de Mashbooh.

Najassah

Significa impureza, sujidade. Algo contaminado por um produto ou material Haram.

Observador

Uma pessoa nomeada formalmente pelo organismo de certificação Halal para observar a atividade realizada pela equipe auditora com o propósito de avaliação dos serviços prestados e executados pela equipe auditora.

Selo Halal

Selo emitido pela CDIAL Halal e autorizado para utilização pelo cliente, de maneira a indicar sua condição de certificado.

Símbolo Halal

Símbolo para informação de padrão Halal (exemplo uso da palavra em escrita ocidental e árabe Halal).

2. INTRODUÇÃO

Este esquema tem como objetivo apresentar os processos gerais de certificação Halal, descrevendo as ações para realização da auditoria: concessão, manutenção, extensão ou redução do escopo, suspensão, cancelamento ou recusa da certificação, definir critérios para o tratamento de reclamações e apelações, além de definir critérios para utilização da logomarca CDIAL Halal.

O processo de certificação de abate de aves engloba a habilitação da planta e seus produtos, conforme solicitação da empresa.

3. ESQUEMA DE CERTIFICAÇÃO

Para a garantir a adequação do produto aos requisitos Halal, as auditorias são baseadas em normativas Halal, específicas dos países muçulmanos e também normas específicas dos produtos, a fim de garantir sua qualidade e segurança.

O esquema de certificação descreve todas as diretrizes da certificação Halal e todos os requisitos que devem ser atendidos pelo interessado na certificação Halal.

Neste esquema de certificação estão contemplados alguns requisitos das normativas:

GSO 2055-1:2015 – Halal Products Part one: General Requirements for Halal food.

GSO 2055-2:2021 - Halal products Part 2 General Requirements for Halal Certification Bodies

GSO 993:2015 - Animal Slaughtering Requirements According to Islamic Rules.

GSO 21:2021 – Hygienic Regulation for Food Plants and Their Personal.

GSO 713:2021 - Hygienic Regulations for Poultry Processing Abattoirs and Their Personnel.

GSO 839:2021 - Food Packages - Part 1: General Requirements.

GSO 323:1994 - General Requirements for Transportation and Storage of Chilled And Frozen Foods.

GSO 322:2016 - Chilled Chicken

GSO 1694:2005 - General Principles of Food Hygiene

GSO 9:2013 - Labeling Of Prepackaged Food Stuffs

GSO 150-1:2013 Expiration Dates For Food Products - Part 1 : Mandatory Expiration Dates

Estas normativas podem ser adquiridas nos seguintes sites:

<https://www.gso.org.sa/store/>

Além disso, os requisitos também são baseados nas Fatwas do conselho internacional: Fiqh Academy, que podem ser consultadas no seguinte site:

<https://iifa-aifi.org/en/statements>

4. CERTIFICAÇÃO

A Certificação é um processo no qual uma entidade independente (CDIAL Halal) avalia a capacidade do cliente em atender com eficácia as normativas Halal da categoria pretendida. O resultado satisfatório do processo de auditoria, leva à concessão da certificação e o direito de uso do Selo Halal.

O processo de certificação, possui as seguintes etapas:



A Certificação Halal está disponível à qualquer empresa, desde que esta demonstre e garanta que seu processo produtivo é controlado e que seus produtos estão sendo fabricados conforme as normativas técnicas Halal.

Nota: Após a assinatura do contrato a empresa possui um prazo de 6 meses para a realização da auditoria, caso não ocorra dentro deste prazo a empresa deverá assinar novo contrato/aditivo com a CDIAL Halal.

4.1. Categorias

Grupo	Categoria		Subcategoria		Exemplos de atividades incluídas
Agricultura	A	Criação de Animais	AI	Criação de animais para produzir carne / leite / ovos / mel	Criação de animais (exceto peixes e frutos do mar) utilizados para produção de carne, ovos, leite ou mel.

			AII	Criação de peixes e frutos do mar	Criação, manutenção, captura e caça (abate no local da caça). Embalagem e armazenamento na fazenda.	
					Criação de peixes e frutos do mar utilizados para produção de carne. Criação, captura e pesca (abate no local da pesca). Embalagem e armazenamento na fazenda.	
	B	Cultivo de Plantas	BI	Cultivo de plantas (exceto grãos e leguminosas)	Cultivo ou colheita de plantas (exceto grãos e leguminosas): produtos hortícolas (frutas, legumes, especiarias, cogumelos etc.) e plantas aquáticas para alimentação. Embalagem e armazenamento na fazenda.	
			BII	Cultivo de grãos e leguminosas	Cultivo ou colheita de grãos e leguminosas para alimentação. Embalagem e armazenamento na fazenda.	
	Processamento de alimentos e rações	C	Fabricação de Alimentos	CI	Processamento de produtos de origem animal perecíveis	Produção de produtos de origem animal, incluindo peixes e frutos do mar, carnes, ovos, laticínios e produtos de pescados.
				CII	Processamento de produtos vegetais perecíveis	Produção de produtos vegetais, incluindo frutas e sucos naturais, vegetais, grãos, nozes e leguminosas
CIII				Processamento de produtos perecíveis de origem animal e vegetal (produtos mistos)	Produção de produtos mistos de origem animal e vegetal, incluindo pizza, lasanha, sanduíche, bolinho de massa e refeições prontas	
CIV				Processamento de produtos estáveis ao ambiente	Produção de produtos alimentícios de qualquer origem que sejam armazenados e vendidos em temperatura ambiente, incluindo alimentos enlatados, biscoitos, salgadinhos, óleo, água potável, bebidas, massas, farinha, açúcar, sal de cozinha.	
CV				Abate de animais	Processamento de carcaças incluindo abate em matadouros, corte, limpeza e embalagem.	
	D	Produção de Ração Animal	DI	Produção de Ração	Produção de ração a partir de uma fonte alimentar única ou mista, destinados a animais produtores de alimentos.	
			DII	Produção de Ração para Animais de Estimação	Produção de rações para animais a partir de uma fonte alimentar única ou mista, destinados a animais não produtores de alimentos.	
Refeições	E	Refeições			Preparação, armazenamento e, se for caso, entrega de alimentos para consumo, no	

					local de preparação ou em unidade de coleta.
Varejo, transporte e armazenamento	F	Distribuição	FI	Varejo / atacado	Fornecimento de produtos alimentares acabados a um cliente (pontos de venda, lojas, atacado).
			FII	Comércio de alimentos	Comprar e vender produtos alimentares por conta própria ou como agente de terceiros. Embalagem secundária.
	G	Prestação de Serviços de Transporte e Armazenamento	GI	Prestação de serviços de transporte e armazenamento de alimentos e rações perecíveis.	Instalações de armazenamento e veículos de distribuição para armazenamento e transporte de alimentos e rações perecíveis. Embalagem secundária.
			GII	Fornecimento de serviços de transporte e armazenamento para alimentos e rações estáveis em temperatura ambiente.	Instalações de armazenamento e veículos de distribuição para armazenamento e transporte de alimentos e rações estáveis em temperatura ambiente. Embalagem secundária.
Serviços auxiliares	H	Serviços			Serviços de hospitalidade, serviços bancários islâmicos, serviços veterinários e prestação de serviços relacionados com a produção segura de alimentos, incluindo abastecimento de água; serviços de controle de pragas, serviços de limpeza, eliminação de resíduos.
	I	Produção de embalagens e materiais de embalagem para alimentos			Produção de material para embalagens de alimentos.
	J	Fabricação de equipamentos			Produção e desenvolvimento de equipamentos de processamento de alimentos e máquinas de venda automática
Bioquímicos	K	Produção de (Bio) Químicos			Microbiologia, Produção de aditivos para alimentos e rações, vitaminas, minerais, bioculturas, aromatizantes, enzimas e coadjuvantes de tecnologia. Pesticidas, medicamentos, fertilizantes, agentes de limpeza, cosméticos, têxteis, produtos de couro etc.

4.2. Ciclo de auditoria

O processo de certificação da CDIAL Halal é composto por três fases, Certificação, Manutenção 1 e 2, e Recertificação.

Fase	Atividade
Certificação	Solicitação da certificação.
	Análise da solicitação e conformidade de documentação
	Auditoria inicial
	Análises laboratoriais*
	Decisão da certificação
	Emissão do certificado
Manutenção 1 e 2	Inspeção e emissão do Certificado de Expedição Halal*
	Análise da conformidade da documentação em caso de alterações
	Auditoria de manutenção
	Análises laboratoriais*
	Confirmação da manutenção da certificação.
Recertificação	Inspeção e emissão do Certificado de Expedição Halal*
	Solicitação de reavaliação
	Análise da solicitação e conformidade de documentação
	Auditoria de revalidação
	Análises laboratoriais*
	Decisão da certificação
	Emissão do certificado
Inspeção e emissão do Certificado de Expedição Halal*	

Obs.: Os itens com (*) não são obrigatórios para todos os casos.

4.3. Imparcialidade

A Imparcialidade refere-se a não privilegiar ninguém e nenhuma parte.

A CDIAL Halal identifica, analisa, documenta e gerencia as possibilidades de risco à imparcialidade que surgem a partir do fornecimento do serviço de auditoria, incluindo quaisquer conflitos decorrentes das relações entre as partes envolvidas no processo de certificação.

A CDIAL Halal se compromete a não oferecer serviços de certificação quando os riscos à imparcialidade não puderem ser eliminados ou minimizados a níveis aceitáveis, sua Imparcialidade é mantida e garantida através da Política de Imparcialidade.

4.4. Política de Imparcialidade

Com o objetivo de manter a integridade e o valor dos Programas da CDIAL Halal Autoridade de Certificação LTDA, a Direção da CDIAL Halal se compromete com uma rígida implementação das políticas, em particular, a Direção coloca ênfase na independência, imparcialidade, competência, confidencialidade e ética profissional.

A Direção está comprometida em:

- Salvar a ética profissional.
- Prover imparcialidade das operações através de implementação de um Comitê de Imparcialidade para a CDIAL Halal, composto por membros externos de autarquias ou de clientes.
- Proteger a confidencialidade de todas as informações obtidas no curso de suas atividades de certificação, validação e verificação, em todos os níveis da organização, exceto quando, ao contrário, for requerido por lei.
- Salvar a organização contra pressões financeiras e/ou outras pressões que possam influenciar as decisões.
- Assegurar através de procedimentos apropriados e programas de treinamento em andamento, que todas as atividades de certificação, validação e verificação são conduzidas por pessoal competente.
- Manter o esquema de certificação, validação e verificação em conformidade com os requisitos de cada esquema de acreditação, relevante.

Além disso, a direção explicitamente concorda em:

- Manter estrita independência de todas as partes envolvidas nos processos de certificação, validação e verificação, exemplo: laboratórios de testes, organismos de inspeção e de auditoria, organismos de normalização e acreditação.
- Assegurar a não discriminação.
- Salvar acesso incondicional para os serviços dentro do campo das operações da CDIAL Halal.

- Assegurar que os critérios aos quais as atividades de certificação, validação e verificação são avaliadas estejam de acordo às normas reconhecidas internacionalmente ou outros documentos normativos.
- Assumir total responsabilidades pelas decisões relacionadas à emissão, manutenção, extensão, suspensão e retirada de certificação; validação e verificação.
- Adotar ações para identificar, controlar, reduzir ou encerrar atividades que apresentem ameaças à imparcialidade.
- Tomar ações para responder a quaisquer riscos para a sua imparcialidade, decorrente de ações de outras pessoas, organismos ou organizações, de que tome conhecimento.

4.5. Confidencialidade

A CDIAL Halal assegura a confidencialidade das informações do cliente por meio dos compromissos formais com todas as partes envolvidas no processo de certificação, e para isto são consideradas confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante o processo de auditoria, exceto:

- Informações que o Cliente torna publicamente disponíveis ou;
- Acordado entre a CDIAL Halal e o Cliente. Quando houver acordo entre as partes para a divulgação de informações à terceiros ou inclusão em canais de domínio público. Nestes casos a CDIAL Halal informará o Cliente com antecedência sobre o conteúdo e extensão destas informações.
- Quando a Lei ou qualquer tipo de acordo contratual determinar que uma informação seja dada a um terceiro, neste caso o Cliente será informado do conteúdo fornecido sempre que isto não for vetado.

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

4.6. Política de condições não discriminatórias

São mantidas as seguintes diretrizes de Política de Condições não Discriminatórias em relação às atividades de Certificação Halal:

- Respeitar as premissas da religião Islâmica.
- As políticas e os procedimentos sob os quais o organismo de certificação opera, e a administração destes, são não discriminatórios. Procedimentos não são usados para impedir ou inibir o acesso dos solicitantes, além do previsto nesta Norma.
- A CDIAL Halal tem seus serviços acessíveis a todos os solicitantes cujas atividades se enquadrem no escopo de suas operações.
- O acesso ao processo de certificação não é condicionado ao tamanho do cliente ou filiação a qualquer associação ou grupo, nem pode ser condicionado ao número de certificações já emitidas.

- A CDIAL Halal se recusa a aceitar uma solicitação ou manter contrato para a certificação de um cliente quando razões fundamentadas ou demonstradas existirem, tais como o cliente participar de atividades ilegais, ter um histórico de repetidas não conformidades com requisitos de certificação/produto, ou questões similares relativas à clientes.
- A CDIAL Halal restringe os seus requisitos, avaliação, análise e decisão para as questões especificamente relacionadas ao escopo da certificação.

5. PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

5.1. Solicitação de certificação

O primeiro passo para a certificação Halal é o preenchimento do Formulário de Solicitação com os dados da empresa, este formulário é importante para que a CDIAL Halal conheça o cliente e analise se é possível iniciar o processo de certificação Halal.

Após a aprovação do Formulário de Solicitação, cabe ao setor comercial enviar a Proposta Comercial com informações referente ao processo de certificação para ser aprovada pelo cliente e posteriormente emitir o Contrato de Prestação de Serviços para dar início ao processo de certificação.

Em qualquer etapa do processo o cliente pode contar com o time da qualidade para esclarecimentos de dúvidas, e após a assinatura do contrato, o revisor de solicitações enviará os documentos necessários para dar início ao processo de auditoria.

O Cálculo do tempo de auditoria é realizado na etapa de solicitação da certificação, onde são avaliadas as informações cadastrais do cliente. A partir deste cálculo é determinado o tempo que durará a auditoria do cliente, e tem como sua unidade de medida HD (Homem Dia). Os fatores que influenciam principalmente o tempo da auditoria são: A categoria do produto; Número de funcionários; Número de produtos a serem certificados e Quantidade de linhas de produção;

5.2. Auditorias

São solicitados documentos que complementam o cadastro da empresa em nosso sistema e possibilitam a realização da auditoria de Fase 1, onde são analisados os documentos solicitados. Assim, após a aprovação, a empresa estará apta a prosseguir para a Auditoria de Fase 2.

Após a realização da auditoria Fase 2 podem ocorrer 3 situações:

- Aprovação com Zero Não Conformidades
- Recomendação da aprovação com Plano de Ação
- Follow up

5.2.1. Auditoria Fase 1

Nesta fase é realizada a análise de toda documentação do cliente e os documentos necessários são:

- Cartão CNPJ;

- Registro no SIF ou equivalente;
- Alvará de funcionamento;
- Dados cadastrais da empresa – ficha contendo os dados cadastrais da empresa além da quantidade de funcionários, turnos, capacidade produtiva, linhas de produção da fábrica.
- Avaliação da composição das rações – a fim de garantir que esta não é composta por produtos ilícitos.
- Ficha técnica dos produtos finais contendo sua composição (pode ser enviado uma ficha técnica para a família dos produtos, desde que estes apresentem a mesma composição).
- Fluxograma de produção.
- Lista de insumos envolvidos na linha/produto a ser certificado, incluindo saneantes, lubrificantes, graxas, e auxiliares de processo.
- Fichas técnicas de todos os insumos listados no item anterior.
- Certificado Halal para todos insumos de origem animal, e certificado Halal ou avaliação de fornecedores com requisitos Halal para todos insumos de outras origens que não animal.
- Sistema de gestão Halal, contendo procedimentos, análise de perigos e pontos críticos de controle Halal, Política Halal, Auditoria interna Halal, Comitê Halal – conforme descrito posteriormente.
- Programas - Bem estar Animal, BPF e HACCP.
- Croqui das embalagens dos produtos no escopo da certificação.

Estes documentos deverão ser atualizados junto à CDIAL Halal antes do agendamento da auditoria de Fase 2 caso haja mudança de escopo ou atualização dos documentos por parte da empresa.

Após a análise documental a CDIAL Halal determina se a unidade está preparada para a Auditoria Fase 2, caso esteja, será enviado à unidade o Plano de Auditoria, que é um documento em que consta as informações do escopo de certificação, categoria, objetivo, normas e documentos de referência, etapa, data de realização da auditoria, equipe auditora e o cronograma da auditoria.

Nota: Caso necessário, durante a Fase 2 podem ser solicitados documentos complementares.

5.2.2. Auditoria Fase 2

Esta auditoria deve ser realizada in loco e abrange as seguintes atividades:

- Reunião de abertura;
- Acompanhamento do processo produtivo;
- Revisão de documentos;
- Exame detalhado do sistema de gestão;

- Coleta de amostras (se necessário);
- Avaliação final;
- Reunião de encerramento;

Notas:

1. Sempre que ações subsequentes forem necessárias, estas deverão ser informadas ao cliente pela CDIAL Halal.
2. O cliente deve manter registros de todas as reclamações feitas à ele, relativas à conformidade com os requisitos de certificação e tornar esses registros disponíveis à CDIAL Halal quando solicitado.

Durante as atividades de auditoria, o auditor tem direito de acessar todas as informações da empresa, podendo:

- Tirar fotografias para fins de prova, tirar amostras de produtos, matérias-primas, ingredientes ou outros produtos com status Halal para encaminhar à análise laboratorial.
- Realizar uma auditoria de verificação após a implementação do Plano de ações corretivas, caso julgue necessário.

Para que a auditoria seja conduzida da melhor forma possível, o cliente deve:

- Permitir que a equipe auditora acesse todos os locais do processo de fabricação, documentos, realize entrevista com funcionários envolvidos, entre outros, a fim de verificar se a empresa cumpre com todos os requisitos necessários para obter a certificação Halal.

Este processo deverá ocorrer durante o horário em que a produção Halal esteja acontecendo.

5.2.2.1. Pré requisitos

Durante todo processo produtivo, serão verificados conceitos e aplicações de Boas Práticas de Fabricação e Manipulação, Segurança dos alimentos e Pontos críticos de controle, como:

- Aferição de temperaturas;
- Teste do detector de metais;
- Resíduos em pisos e equipamentos;
- Procedimentos operacionais;
- HACCP;
- Controle de pragas;
- Organização;
- Potabilidade de água;

- Manutenção;
- Rastreabilidade;
- Sistema de gestão Halal.
- Estrutura predial.

5.2.2.2. Sistema de gestão Halal (SGH)

A implementação do sistema de gestão Halal tem como intuito gerenciar os insumos utilizados na produção, processos produtivos, produtos, recursos humanos e procedimentos de acordo com os requisitos Halal estabelecidos. Ou seja, é como um sistema de gestão da qualidade, tradicionalmente já aplicado nas indústrias, acrescido dos seguintes itens obrigatórios:

Política Halal

Deve-se afirmar o compromisso da empresa na implementação do conceito Halal. Deve ser disseminada e compreendida por todos os colaboradores.

Comitê Halal

Comitê formado por uma equipe multidisciplinar capacitada e com funções definidas, responsável pela criação e monitoramento dos procedimentos Halal da empresa. Devem ser realizadas reuniões conforme a necessidade, com no mínimo um encontro anual, gerando registros auditáveis.

Procedimento Halal

Documentos que descrevem como ocorre a produção Halal, seus meios de controle e garantia do estado Halal, específicos do processo de produção Halal. Estes procedimentos devem incluir todas as atividades relacionada à produção Halal, como por exemplo: homologação de fornecedores, recebimento de insumos, produção, higienização das instalações e maquinários, manuseio e armazenamento de insumos e produtos – intermediários e finais, transporte e fluxo de pessoas integrado ao processo da empresa.

Auditoria Interna Halal

A Auditoria Interna Halal é um procedimento realizado pela própria empresa, e tem como objetivo avaliar o processo como um todo, identificando possíveis pontos de melhoria ou falhas em atendimento aos requisitos Halal, devendo ocorrer no mínimo 1 vez por ano e abranger todos os departamentos da empresa.

Os auditores internos devem ser imparciais, capacitados por uma entidade competente em requisitos técnicos (ISO 19011) e religiosos Islâmicos.

A auditoria interna Halal deve gerar um relatório contemplando a descrição de tudo o que foi auditado, as conclusões e recomendações do auditor interno. Em caso de não conformidades também deve-se gerar um Plano de Ação para o acompanhamento das tratativas das não conformidades.

Pontos de Controle e Pontos Críticos de controle Halal (PCH e PCCH)

Etapas do processo que afetam diretamente a classificação Halal do produto. Estes pontos devem ser definidos e monitorados com uma maior frequência e criticidade.

5.2.2.3. Requisitos para insumos

A empresa deve garantir o status Halal dos insumos.

Para insumos que não sejam de origem animal o certificado Halal é recomendável porém não obrigatório. No entanto, estes insumos devem passar por uma avaliação de fornecedores, realizada pela própria empresa, contemplando itens Halal, conforme política de validação de matéria prima CDIAL Halal – P003, comprovando que este insumo não é produzido no mesmo local que produtos Haram (Não Halal), e ficha técnica com composição qualitativa completa a fim de assegurar que não haja nenhum contaminante nos produtos.

Em caso de insumos de origem animal (sendo exceção: leite e ovos), estes obrigatoriamente devem possuir a certificação Halal válida.

Caso existam insumos que não atendam os preceitos Halal, estes devem ser segregados daqueles que são Halal e deve-se garantir que não sejam utilizados na produção Halal.

5.2.2.4. Requisitos gerais de processamento

Em todas as etapas da produção além do cumprimento das boas práticas de fabricação e manipulação, é necessário estar em conformidade com os requisitos Halal – não ter mistura entre insumos Halal e insumos com sua classificação Halal duvidosa, conforme descrito abaixo.

Produto Halal

É o produto que pode ser consumido por um muçulmano. Isso significa que:

- Foi fabricado com os valores e princípios Islâmicos, logo, este produto é considerado seguro benéfico e apto para o consumo;
- Não contém nada ilícito (Haram), nem foi fabricado/processado com quaisquer materiais ilícitos;
- Os conceitos, princípios e valores Islâmicos foram implementados em toda a cadeia de produção, desde a seleção dos materiais utilizados, processamento, manuseio, envase, estocagem, transporte, exposição e até o serviço de preparação.

Produtos Haram

- Bebidas Alcoólicas – Inebriantes e seus derivados
- Modificações genéticas utilizando quaisquer espécies Haram
- Sangue e derivados
- Quaisquer derivados de animais Haram, como enzimas ou lubrificantes
- Quaisquer substâncias tóxicas ou nocivas à saúde.
- Produtos extraídos de humanos, como por exemplo L-cisteína
- Substâncias Narcóticas
- Animais não abatidos de forma Halal
- Produtos que estejam em embalagens que não atendem aos requisitos islâmicos.
- Produtos que possuem nomenclaturas que não atendem aos requisitos islâmicos.

Animais Proibidos

Tem-se como animais Haram, os seguintes animais:

- Porco e Javali;
- Filhotes de Cruzamento de uma espécie Haram com uma espécie Halal (Mula/Jegue);
- Insetos, Larvas e Pragas – com exceção do Gafanhoto;
- Répteis – com exceção do Lagarto;
- Anfíbios;
- Roedores e Mustelídeos;
- Morcegos;
- Gastrópodes não aquáticos;
- Predadores carnívoros;
- Animais que possuem garras ou caninos avantajados;
- Animais que já se encontram mortos;

5.2.2.5. Requisitos por etapas do processo

Para facilitar a descrição dos requisitos, o processo produtivo foi dividido por etapas, conforme tabela a seguir.

Área suja:

- Criação
- Recebimento
- Espera
- Pendura
- Insensibilização
- Degola
- Sangria
- Escaldagem/Depenagem
- Evisceração
- Inspeção

Área limpa:

- Resfriamento
- Cortes
- Embalagem
- Congelamento
- Estocagem
- Expedição

As etapas demonstradas são ilustrativas, do processo de abate de aves, a fim de facilitar a compreensão da abrangência dos requisitos. Havendo requisitos que se enquadrem em mais de uma etapa do processo produtivo, estes deverão ser aplicados em todas etapas cabíveis.

Os requisitos descritos devem ser aplicados em todas etapas pertinentes.

Criação

Na etapa de criação dos animais, deve ser avaliado o tipo de ração com o qual os animais são alimentados, principalmente no período mais próximo do abate, últimos 3 dias. A alimentação dos animais não deve conter quaisquer itens considerados Haram.

O Bem-estar animal deve ser garantido ao longo de todo processo.

Recebimento

O transporte do animal deve ser feito de forma que os animais não sofram. O processo de coleta dos frangos deve ser realizado por um profissional capacitado.

Espera

O tempo de descanso deve ser respeitado conforme legislação brasileira. Os animais devem ser examinados antes do abate por um veterinário a fim verificar sua saúde e garantir que o animal não esteja doente. Caso o animal seja constatado inapto ao abate pelo veterinário, ele deve ser segregado dos outros e não prosseguir para a linha de produção. O animal deve estar vivo e limpo antes do abate.

Pendura

A pendura não deve machucar o animal. O profissional que executa esta função deve ser treinado para evitar a tortura dos animais. Caso seja constatado algum animal já morto, ele deve ser descartado.

Insensibilização

A insensibilização não é recomendada, porém caso seja necessária sua utilização para minimizar o sofrimento de animais de grande porte é permitida.

O uso de eletronarcolese de baixa tensão pode ocorrer para animais de grande porte, conforme tabela a seguir.

Tipo de Animal	Corrente (Ampere)	Voltagem (Volt)	Tempo (Segundos)
Carneiro Pequeno	0.50 - 0.90	300	2.00 - 3.00
Bode	0.70 - 1.00	300	2.00 - 3.00
Carneiro Grande	0.70 - 1.20	300	2.00 - 3.00
Novilhos Machos	0.50 - 1.50	300	3.00
Novilhos castrado	1.50 - 2.50	300	2.00 - 3.00
Bois	2.00 - 3.00	300	2.50 - 3.50
Touros	2.50 - 3.50	300	3.00 - 4.00
Búfalos	2.50 - 3.50	300	3.00 - 4.00

Obs. Devem ser realizados testes de volta a consciência após o choque

Atenção: O uso de atordoamento para aves não é permitido para países do Golfo Árabe

Degola

A Degola deve ser realizada preferencialmente por um sangrador muçulmano, caso não seja possível, o degolador pode ser Judeu ou Cristão, desde que tenha conhecimento de todos requisitos de abate Halal e seja qualificado para tal. No momento da degola, um supervisor representante de um centro ou instituição islâmica deve estar presente. O Sangrador deve possuir um certificado emitido por uma autoridade Islâmica competente.

No momento da degola, o peito do animal deve estar voltado para Qibla (21°25'21.0"N 39°49'34.0"E). Um animal não deve ser abatido na frente de outro e a faca não pode ser afiada na frente do animal.

O Abate deve ser realizado por um instrumento limpo e afiado, cortando não mais nem menos do que a traquéia, esôfago, carótidas e veias jugulares.

Deve existir um local para esterilização dos utensílios e lavagem com água quente.

No momento do abate deve ser mencionado o nome de Deus e o animal deve ser tratado cuidadosamente, não devendo ser realizado o movimento de serrar com a faca. O abate deve ser feito com a mão direita de forma rápida.

O Abate mecânico pode ser utilizado desde que obedeça às seguintes condições:

- O Sangrador/Supervisor deve mencionar o nome de Deus antes de operar o equipamento.
- O Sangrador/Supervisor só pode deixar o local do abate após a parada da Máquina;
- O corte deverá ser realizado da mesma forma que no abate manual, cortando não mais nem menos do que a faringe, esôfago, carótidas e veias jugulares.
- Caso ocorra a decapitação do animal durante o abate mecânico, estes animais deverão ser descartados;
- Deve existir um local para esterilização dos utensílios e lavagem com água quente.
- Caso o corte não seja bem executado, o animal deve ser degolado manualmente (repassé).

Maquinários, utensílios e ferramentas devem seguir normas de design sanitário brasileira.

Sangria

O processo de Sangria para aves deve durar tempo suficiente para que o animal seja sangrado completamente, no mínimo 180 segundos, e todos os outros processos devem se iniciar apenas depois da sangria ter finalizado.

Escaldagem/Depenagem

Este processo deve ser utilizado apenas após a finalização da sangria, garantindo assim que o animal esteja morto.

A água da escaldagem não deve estar fervendo, deve estar à 55°C ($\pm 1^{\circ}\text{C}$) e o animal deve permanecer no máximo 120s imerso.

O tanque deve ser esvaziado ao menos uma vez por dia, sendo lavado e desinfetado.

Evisceração

Nesta etapa a carcaça deve ter sua limpeza garantida por dentro e por fora. O recipiente para descarte dos rejeitos desta etapa deve ser tampado e impermeável, garantindo assim a não contaminação da linha de produção. É nesta etapa que também devem ser observados os possíveis "defeitos" da carne.

Inspeção

Na etapa da inspeção, as carcaças devem ser inspecionadas visualmente. Para isso as carcaças devem estar totalmente abertas, de forma a expor todo seu interior, e devem ser observadas anomalias na consistência, cor e odor da ave. Em caso de anomalias detectadas a carcaça deve ser descartada.

Resfriamento

Após o resfriamento, a temperatura deve ser mantida. Caso o resfriamento seja feito com gelo, a água utilizada para a fabricação do gelo deve estar em conformidade com os requisitos de potabilidade de água e o gelo não pode ser utilizado em nenhuma outra etapa do processo de produção.

Cortes

No momento da realização dos cortes/desossa das aves, a temperatura deve ser mantida a 4°C ou menos. Devem ser mantidos registros das carnes que entram e saem das instalações de corte, a fim de garantir a rastreabilidade.

Embalagem

O setor de embalagem deve ser completamente separado da produção, a fim de evitar contaminação cruzada. A temperatura deve ser controlada e não exceder os 10°C.

NOTA: Cada animal abatido, refrigerado ou congelado, deverá possuir em sua embalagem final um selo Halal, podendo ser utilizado o da CDIAL Halal.

Congelamento

Nas etapas do processo que sucedem a embalagem, é muito importante que os produtos Halal estejam bem identificados e segregados, a fim de garantir que não sejam misturados ou confundidos com produtos não Halal.

Estocagem

As instalações de armazenamento de carne congelada e resfriada devem ser adequadas. A temperatura interna das carcaças não deve exceder 4°C.

Expedição

As docas de expedição devem ser cobertas para evitar contaminações. Os meios de transporte utilizados devem evitar a contaminação de produtos Halal com produtos não Halal.

5.2.2.6. Amostragem

Dependendo da Categoria e Escopo do cliente, a CDIAL Halal poderá solicitar a coleta de amostras dos produtos durante as atividades de auditoria. Este processo tem como objetivo validar se o produto é de fato Halal, com base nos seguintes parâmetros:

- Verificação e constatação do peso do produto.
- Análise laboratorial – Poderá ser solicitada para comprovação de pontos observados pelo auditor como por exemplo para alimentos: Residual alcoólico; DNA suíno; Limite máximo de contaminantes; Limite máximo de matérias estranhas; Limite máximo de resíduos de drogas veterinárias em produtos de origem animal e limite máximo de resíduos de pesticidas.

A coleta de amostras pode ser executada com a auditoria de fábrica, ou em outra oportunidade programada para esta finalidade.

As condições para a realização da coleta de amostras, incluindo a definição de modelos/famílias de produtos a serem selecionados, quantidades, necessidade de seleção de amostras de contraprova e testemunha, etc., são estabelecidas pela CDIAL Halal com base nas normativas pertinentes e nas legislações aplicáveis no Brasil.

Para garantir a conformidade da análise laboratorial, esta é realizada em laboratórios indicados pela CDIAL Halal.

5.2.2.7. Pontos críticos Halal

A definição dos pontos críticos Halal é uma etapa muito importante para a certificação Halal, uma vez que a definição destes pontos irá auxiliar no controle de garantia do produto Halal.

A metodologia utilizada para a determinação destes pontos é muito similar ao Plano HACCP, que tem como base a análise de todas as etapas de produção, definindo, identificando, avaliando e controlando os perigos significativos ao Halal. Dividimos os pontos em:

- PCH – Ponto de controle Halal;
- PCCH – Ponto Crítico de Controle Halal;

Os PCCH são os pontos que afetam diretamente o status Halal do produto, devendo ser monitorados com maior frequência e criticidade.

Alguns possíveis PCCH são:

- Ração;
- Recebimento/Espera;
- Pendura;
- Degola;

- Sangria;
- Escaldagem;
- Estocagem/Armazenamento;
- Expedição.

Os PCC e PCCH devem ser levantados e definidos pela empresa, de acordo com um estudo realizado, avaliando todas as etapas do processo conforme as normativas e este esquema.

5.2.2.8. Não Conformidades de Auditoria

Não conformidades correspondem ao não atendimento a um requisito, seja ele normativo ou requisitos prescritos pelo próprio sistema de gestão do Cliente.

A CDIAL Halal classifica as não conformidades de acordo com o seguinte critério:

Não conformidade Crítica: Interferência direta na integridade produto Halal, que descaracteriza o produto como Halal. Ou repetição de uma não conformidade maior apontada em última auditoria.

Não conformidade Maior: Interferência no produto Halal, que não descaracteriza o produto como Halal, mas pode levar a uma alteração de status do produto. Ou repetição de uma não conformidade menor apontada em última auditoria. Quando um requisito normativo não é atendido totalmente.

Não conformidade menor: Interferência indireta no produto Halal, que não descaracterize o produto como Halal, geralmente é caracterizada pelo não atendimento parcial de um ou mais requisitos especificados no sistema de gestão, ou repetição de uma observação apontada em última auditoria.

Observação: Não configura o descumprimento de um requisitos, porém existe margem para a ocorrência de desvios, podendo ocasionar uma não-conformidade futura.

5.3. Relatório de auditoria

Ao final da auditoria é elaborado o Relatório de auditoria juntamente com o Plano de ação contendo as não conformidades e observações, estes devem ser enviados ao cliente no prazo de 15 dias úteis após a auditoria.

O Cliente deve apresentar a análise de causa fundamental, correção e as ações corretivas, por e-mail no prazo de 15 dias úteis a partir do recebimento do Relatório de Auditoria.

Nota: Este prazo deve ser desconsiderado caso exista alguma interferência ou necessidade descrita em relação a comunicação do cliente com a certificadora.

5.3.1. Recomendação de Aprovação direta com Zero NC

Neste caso, a empresa tem sua aprovação recomendada pela equipe auditora e passará pela análise do comitê decisório para aprovação da certificação Halal, e emissão do certificado Halal. Após a aprovação do comitê o certificado Halal será liberado e emitido.

5.3.2. Recomendação da aprovação com Plano de Ação

A empresa deverá encaminhar no prazo de 15 dias o plano de ação com as não conformidades apontadas preenchidas com as medidas que serão tomadas e os prazos. O plano de ação passará por uma verificação do comitê decisório. Após a aprovação do plano de ação o certificado Halal será liberado e emitido.

5.3.3. Follow up

A empresa deverá preencher o plano de ação e executar as medidas apontadas no prazo de 3 meses, devendo, ao final das ações tomadas, agendar uma nova auditoria para verificação da efetividade das correções. Após a aprovação na auditoria de Follow up pela equipe auditora e pelo comitê decisório, o certificado Halal será liberado e emitido.

A não aprovação da empresa em Follow up acarreta a não aprovação da certificação, sendo assim a empresa considerada inapta para a certificação Halal.

6. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

A decisão sobre a concessão da certificação é dada pelo Comitê Decisório composto por 1 auditor técnico e 2 especialistas religiosos não envolvidos no processo de auditoria do cliente.

A decisão do Comitê Decisório será baseada nos resultados dos seguintes itens:

- Realização da auditoria fase 2
- Realização de análise documental
- Conclusão do processo de análise interna do Relatório de auditoria e Plano de ação.

6.1. Emissão de certificado

Após a concessão da certificação, o Certificado de Conformidade é emitido e enviado ao cliente.

Nota: Após a obtenção do certificado de conformidade em alguns casos também é necessário a emissão de certificado de expedição Halal, a descrição deste processo está contemplada no Manual do Cliente – Emissão de Certificado de Expedição Halal.

6.1.1. Certificado de Expedição Halal

O Certificado de Expedição Halal é um documento que atesta que a produção foi validada e está conforme os requisitos normativos Halal, garantindo assim, a confiabilidade aos consumidores, indústrias e órgãos acreditadores.

É necessário emitir o Certificado de Expedição Halal para todos os produtos de origem animal, como por exemplo:

- Carnes in natura;
- Cortes de carne empanados e/ou temperados;
- Embutidos cárneos;
- Peles e aparas;
- Gelatina e colágeno;
- Tripa;
- Heparina;
- Farinha de origem animal.

A cada emissão deste certificado, é necessário comprovar a rastreabilidade Halal da produção. Para isso, é necessário o envio prévio dos seguintes documentos:

- DCPOA da matéria prima;
- Relatório de abate Halal com assinatura do supervisor;
- Certificado de Expedição Halal da matéria prima de origem animal;
- DCPOA do produto final;
- CSI e/ou CSN do produto final.

6.2. Manutenção da certificação

A manutenção da conformidade é verificada por meio da realização de auditorias anuais, definidas de acordo com as condições previstas em contrato. O intuito das auditorias de manutenção é verificar os procedimentos validados na auditoria de certificação.

6.3. Recertificação

Na recertificação de produtos/serviços o processo é conduzido da mesma forma da Certificação inicial, após a realização de todo o processo de auditoria é emitido um novo Certificado de Conformidade em decorrência do vencimento daquele emitido anteriormente.

6.4. Auditorias especiais

Auditorias especiais são auditorias realizadas extraordinariamente pelos seguintes motivos:

Expansão de escopo: Quando o cliente desejar aumentar seu escopo de certificação, este deve comunicar à CDIAL Halal para que esta realize a análise da solicitação e defina se será necessário realizar uma auditoria extraordinária antes do prazo da auditoria de manutenção.

Auditorias especiais: Pode ser necessário para o organismo de certificação realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso prévio para investigar reclamações, ou como acompanhamento em clientes suspensos.

7. SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

7.1. Suspensão

A suspensão da certificação é definida como a interrupção temporária da certificação do cliente.

A CDIAL Halal reserva-se ao direito de suspender a certificação do cliente, a qualquer momento, por motivo justificado, que pode ser total ou parcial, sendo classificada em dois tipos:.

a) Suspensão por razão financeira: Esta suspensão pode ocorrer quando o cliente não 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.

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

- Quando tratar-se de não conformidade do tipo que afeta diretamente a segurança/desempenho do produto e/ou serviço.
- Quando o cliente não permitir que a CDIAL Halal realize as atividades de manutenção (por exemplo, auditorias e análises laboratoriais) quando aplicáveis, dentro dos prazos previstos no programa de auditoria.
- Quando o cliente utilizar indevidamente as Marcas de Conformidade nos produtos aplicáveis.
- Quando da comprovação de que o cliente tenha operado de alguma forma que possa lançar descrédito sobre a CDIAL Halal.

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 ou e-mail, informando os motivos da 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.

Se a certificação for restabelecida 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.

7.2. Cancelamento

O cancelamento do certificado pode ocorrer por:

- Solicitação do cliente
- Falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido pela CDIAL Halal.

Quando a certificação é encerrada/cancelada, a CDIAL Halal tomará ações específicas tais como:

- Modificações em documentos formais de certificação.
- Atualização da informação pública sobre o cancelamento.
- Retirada da autorização do uso da logomarca.
- Divulgação sobre o cancelamento no site.
- Retirada do certificado em órgãos competentes.

8. MARCA CDIAL HALAL

8.1. Utilização Selo Halal

Após a emissão do Certificado de Conformidade, o Selo Halal e a Logomarca CDIAL Halal podem ser utilizados pelo cliente em suas plataformas digitais, ou podem ser exibidos na entrada do estabelecimento certificado desde que seja solicitada a autorização para o uso. O uso do Selo Halal e da Logomarca CDIAL Halal deve ser solicitado pelo cliente através do e-mail sgq@cdialhalal.com.br, no qual será enviado o Brandbook de uso de logomarca, selo e o Termo de uso de logomarca que deverá ser enviado à CDIAL Halal assinado pelo cliente, após a assinatura será enviado o arquivo solicitado em extensão EPS.

O Cliente deve encaminhar à CDIAL Halal uma prova de como será a reprodução da logomarca CDIAL Halal ou do Selo Halal no produto certificado/embalagem antes de sua efetiva aplicação.

A logomarca CDIAL Halal é de uso exclusivo das unidades certificadas e só pode ser utilizada em:

- Produtos Halal certificados em embalagem primária, secundária e terciária.
- Nas comunicações (cartas, e-mails, link em Website etc.).

O cliente deve tomar os devidos cuidados para que nenhum relatório ou certificado, laudo, declaração, documento, registro, material publicitário ou de comunicação, ou qualquer parte destes, que contenham a logomarca CDIAL Halal ou referência à certificação, seja usada de maneira enganosa.

As logomarcas não devem ser utilizadas exceto em correlação com aqueles produtos ou serviços descritos no escopo do Certificado de Conformidade relacionados ao endereço e produtos incluídos no escopo da certificação.

Para os mercados do Golfo, é permitido o uso do logotipo/selo Halal CDIAL, bem como do logotipo/selo Halal universal; caso o cliente opte por utilizá-lo, deverá ser enviado ao CDIAL Halal para aprovação prévia. Porém, para Emirados Árabes Unidos, Irã e Egito, o cliente deverá entrar em contato com as autoridades para entender as orientações, pois o CDIAL Halal não é reconhecido nestes países.

O uso deste selo/logotipo só é permitido em produtos que estejam no escopo do certificado Halal, os clientes que optarem por não renovar a certificação ou que não forem aprovados não poderão utilizar o selo/logotipo.

8.2. Monitoramento da logomarca

Os Auditores são responsáveis por assegurar que os clientes estão aplicando apropriadamente as logomarcas e certificado de conformidade, este processo é verificado em auditorias de manutenção e/ou em auditoria não anunciadas.

Esta verificação pode ocorrer através de verificação do site do cliente e solicitação de embalagens dos produtos diretamente ao cliente, considerando o ciclo de auditoria, deve ser realizado uma vez a cada ano.

A Certificadora pode suspender ou eliminar a utilização do selo e da logomarca caso o cliente não respeite as premissas estabelecidas no Manual de uso da logomarca.

Nota: O uso da logomarca ou identidade visual da CDIAL Halal não deve deturpar o status de certificação da organização ou levar o processo de certificação ao descrédito.

8.3. Ações e apelações – Uso Logomarca

Quando identificado ações inadequadas sobre o uso de logomarcas, certificados e marcas Halal a CDIAL Halal pode:

- Solicitar ação corretiva imediata.
- Suspender a certificação.
- Entrar com ação jurídica contra a empresa.

9. APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

As apelações e reclamações podem ser realizadas através dos canais de comunicação descritos abaixo:

- E-mail: cdialhalal@cdialhalal.com.br,
- Contato disponibilizado em nosso site – www.cdialhalal.com.br

- Telefone – (11) 4128-2800

Ao receber a notificação a CDIAL Halal aciona o Comitê de Apelações e Reclamações que é formado por um Auditor Técnico, um Especialista Sharia e um Especialista técnico da área da qualidade. Este comitê tem como objetivo investigar a procedência e veracidade da reclamação ou denúncia realizada, ou, conforme o caso, investigar se houve falha por parte da certificadora no processo de auditoria.

Após a realização das investigações, o Comitê de Reclamações e Apelações sempre informa ao requerente o resultado de sua investigação, sempre tomando o cuidado de preservar a confidencialidade e o sigilo sobre as informações do reclamante e investigado.