

	<b>Manual do Cliente</b>	Publicação:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	<b>Processo geral de certificação MC-01</b>	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.2	Página 1 de 8

## Esquema de certificação da FIB

### I. Escopo

Procedimento padrão da FIB para execução do processo de certificação da categoria C do abate de animal bovino e de frango, segundo o Anexo B da norma GSO:2055 e segundo as normas de certificação ISO:17065.

### II. Elaboração e execução do Esquema de certificação da FIB

- a) O Esquema de certificação da FIB é elaborado particularmente para atender todos os requisitos para a certificação de produtos Halal, de forma a assegurar a qualidade do produto certificado, atender às demandas e exigências dos consumidores e agradar a Deus, em primeiro lugar, cumprindo, deste modo, os requisitos da Sharia e da lei Islâmica.
- b) A FIB garante que todos os produtos certificados cumprem as exigências Halal estabelecidas pela Academia Internacional Islâmica de Fiqh (Jurisprudência Islâmica) e os requisitos de qualidade estabelecidos nas normas internacionais como ISO:17065, GSO:2055 e GSO:993.
- c) O Esquema de certificação da FIB é uma combinação de procedimentos e políticas, elaborados especialmente para melhor atender todas as demandas de todas as partes. Trata-se de um sistema exclusivo de certificação para o uso da FIB feito para garantir a qualidade do processo de certificação, desde a solicitação, análise, avaliação, decisão, certificação até a supervisão.
- d) O Esquema de certificação da FIB é exclusivo para o uso da FIB e tem todos os direitos reservados ©.
- e) A FIB é capaz de assumir total responsabilidade sobre os objetivos, o conteúdo e a integridade do esquema.
- f) A FIB mantém o direito de alterar e atualizar o esquema e suas políticas internas sempre que for necessário.
- g) O Esquema de certificação da FIB é documentado e está disponível mediante solicitação das partes interessadas.
- h) O Esquema de certificação da FIB é elaborado por pessoas altamente qualificadas e executado por uma equipe igualmente responsável e qualificada. Todas as funções necessárias para a execução do Esquema de certificação da FIB são especificadas e atribuídas aos departamentos e pessoas responsáveis.
- i) Todos os funcionários da FIB responsáveis pela execução do Esquema passam por treinamentos profissionais contínuos para garantir a qualidade do processo.
- j) Todos os funcionários e pessoas jurídicas que participam na execução do Esquema de certificação da FIB assinam o termo de compromisso com a confidencialidade, imparcialidade, valores da religião Islâmica e cumprimento das políticas da FIB.
- k) A FIB tem políticas de prevenção de riscos e soluções de qualquer não conformidade que possam ocorrer durante o processo de certificação ou supervisão.
- l) A FIB tem os recursos suficientes para abranger as responsabilidades decorrentes de suas atividades.

	<b>Manual do Cliente</b>	Publicação:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	<b>Processo geral de certificação MC-01</b>	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.2	Página 2 de 8

### III. Políticas de Direitos e Deveres

#### i. É responsabilidade da FIB:

- a) O fornecimento de diretrizes para as adaptações e os equipamentos de monitoramento do processo do cliente sobre as regras da Lei Islâmica.
- b) Fornecer profissionais qualificados e treinados para o processo Halal.
- c) Honrar com todas as obrigações trabalhistas e segurança no trabalho.
- d) Manter confidencialidade dos processos do cliente.
- e) Estabelecer controle em todas as etapas para assegurar a qualidade da certificação Halal.
- f) O Controle, conforme especificado pelo esquema de certificação sobre propriedade, uso e exibição de licenças, certificados, marcas de conformidade e quaisquer outros mecanismos indicando que um produto é certificado e está sob total responsabilidade pelo organismo certificador

#### ii. Responsabilidade do Cliente:

- a) Treinamento e observações conforme as normas da ANVISA
- b) Compromisso em manter a qualidade do produto em todas as etapas do processo.
- c) Manter e apresentar a documentação dos animais.
- d) Estabelecer um veterinário para o processo Halal.
- e) Disponibilizar uma área "CURRAL" para o descanso do animal antes do abate.
- f) Adaptação do processo de abate em direção a Qibla.
- g) Garantir que todo o processo seja feito de acordo com as Leis Islâmicas "Sharia".
- h) Garantir todos os requisitos da certificação, incluindo a implementação de mudanças apropriadas quando comunicadas pela contratada.
- i) Garantir acesso para realização de supervisão e conferência de documentação e registros, acesso livre a equipamentos relevantes, áreas, colaboradores e subcontratados do cliente.
- j) Garantir acesso à análise de reclamações.
- k) Não utilizar a certificação de maneira a trazer ao certificador descrédito e desconfiança e não fazer qualquer declaração sobre a certificação que o organismo certificador possa considerar enganosa ou não autorizada.
- l) Diante de suspensão, rompimento, cancelamento ou término da certificação, o cliente deve interromper a utilização de todo material de divulgação que contenha qualquer referência sobre o certificador, e tomar as ações exigidas pelo certificador como devolução de documentos de certificação ou qualquer outra ação necessária.
- m) É expressamente proibido o fornecimento de documentos de certificação ou cópias para outros.
- n) O cliente ao fazer referência à sua certificação de produtos em meios de comunicação, como documentos, folhetos ou propagandas, deverá estar em conformidade com os

	<b>Manual do Cliente</b>	Publicação:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	<b>Processo geral de certificação MC-01</b>	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.2	Página 3 de 8

requisitos do organismo de certificação ou conforme especificado pelo esquema de certificação.

- o) O cliente deve estar certificado e de acordo com as conformidades e requisitos no esquema de certificação para uso de marcas de conformidade e sobre informações relacionadas ao produto.
- p) O cliente deve manter um registro de todas as reclamações feitas a ele relativas às conformidades com os requisitos de certificação e tornar esses registros transparentes e disponíveis quando solicitado pelo órgão certificador. Deve também tomar as medidas apropriadas com relação a essas reclamações e quaisquer deficiências encontradas nos produtos que afetem a conformidade com os requisitos da certificação e documentar todas as ações tomadas.
- q) O cliente deve informar ao organismo de certificação, sem demora, mudanças que possam afetar sua capacidade de atender aos requisitos de certificação, tais como:
  - i. Situação legal, comercial, organizacional ou mudança de proprietário;
  - ii. Organização e gestão (por exemplo, gerência estratégica, tomada de decisão ou equipe técnica)
  - iii. Modificações no produto ou no método de produção.
  - iv. Endereço para contato e locais de produção.
  - v. Mudanças importantes para o sistema de gestão de qualidade.
- r) O uso de forma incorreta do esquema de certificação, ou utilização inadequada de licenças, marcas, certificados ou de qualquer outro mecanismo que indique que um produto é certificado, encontrados na documentação ou em outro tipo de publicidade, estará sujeito a sanções cabíveis.

#### IV. Procedimento operacional padrão para execução do processo de certificação:

Tarefa	Responsável	Função
Receber a solicitação	Departamento comercial	Receber e direcionar a solicitação para o setor responsável
Análise da solicitação	Analista Administrativo	Analisar se as atividades da FIB têm a competência para todas as atividades de certificação do produto solicitado
Avaliação (Auditoria Inicial)	Departamento da Qualidade	Designar pessoal para executar cada tarefa, contratação de serviços terceirizados necessários.
Análise	Gerente da Qualidade Gerente operacional Diretor Religioso	Analisar o processo e dar recomendações para uma decisão de certificação.
Decisão sobre a certificação	Diretor geral Diretor religioso	Aprovar a certificação
Certificação	Departamento administrativo	Emissão do certificado

	<b>Manual do Cliente</b>	Publicação:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	<b>Processo geral de certificação MC-01</b>	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.2	Página 4 de 8

## V. Análise da Solicitação:

- a) A FIB analisa se todas as informações fornecidas pelo cliente são suficientes para a realização do Processo de Certificação;
- b) A FIB oferece um relatório com as melhorias que devem ser implantadas para o cliente;
- c) A FIB analisa os recursos disponíveis para executar as atividades;
- d) Durante a análise, a FIB reconhece o tipo do produto e define os documentos normativos específicos e o procedimento de certificação para o mesmo;
- e) A FIB analisa se ela mesma possui as competências específicas para dar esse tipo de certificação.

## VI. Procedimento padrão da Análise da solicitação:

Essa é a primeira fase do processo de certificação. Nessa fase a FIB solicita e analisa todos os documentos do cliente e analisa se tem recursos e competências suficientes para realizar o serviço.

O cliente deve preencher a ficha de solicitação e anexar os seguintes documentos:

- Razão Social
- Inscrição Estadual
- Inscrição Municipal
- Registro Anvisa
- Alvará de funcionamento
- Registro de funcionários
- Contrato com empresas terceirizadas
- Comprovante de recursos

## VII. Avaliação:

- a) A FIB define as tarefas específicas designadas para cada setor dos recursos humanos internos;
- b) A FIB avalia a necessidade de contratar recursos externos;
- c) É realizada uma visita de Auditoria inicial para avaliar as não conformidades;
- d) A FIB informa ao cliente sobre todas as não-conformidades;
- e) O cliente deve se comprometer em implementar as melhorias necessárias para a Certificação;
- f) Os resultados de todas as atividades de avaliação são documentados.

## VIII. Análise:

- a) O gerente operacional e o Diretor religioso avaliam os resultados relativos à avaliação;
- b) Uma recomendação para a decisão de certificação com base na análise é feita e documentada.

	<b>Manual do Cliente</b>	Publicação:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	<b>Processo geral de certificação MC-01</b>	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.2	Página 5 de 8

## IX. Decisão sobre a certificação:

- a) A FIB se responsabiliza por sua decisão relativa às certificações e deve manter a autoridade sobre estas;
- b) O Gerente da qualidade, Gerente operacional e Diretor Religioso tomam a decisão sobre a certificação com base em todas as informações relativas à avaliação, sua análise e qualquer outra informação relevante;
- c) O cliente será notificado da decisão sobre a certificação, e em caso de uma decisão de não conceder a certificação, o cliente receberá um relatório que identifica as razões para tal decisão.

## X. Certificado:

Depois da aprovação e notificação do cliente, a decisão é encaminhada para o setor comercial para a emissão do certificado. O Certificado inclui o seguinte:

- a) O nome e o endereço da Federação Islâmica do Brasil – FIB
- b) A data de aprovação do certificado
- c) O nome e o endereço do cliente
- d) O escopo de certificação
- e) A data de expiração da certificação

## Supervisão:

A Federação Islâmica do Brasil – FIB tem um programa de supervisão da certificação para assegurar a qualidade do processo Halal. A FIB tem um esquema de supervisão elaborado por profissionais altamente qualificados para garantir a conformidade durante todos os processos. A supervisão é feita em três níveis:

- i. A FIB tem um supervisor e líder religioso (*Sheikh*) em todas as plantas para auditar de forma fixa e contínua todos os procedimentos do abate, a fim de garantir o cumprimento das normas de qualidade exigidas no ISO:17065; GSO:2055-2; GSO:993. Cada abate seguirá o procedimento padrão *POP-01.2* de auditoria externa elaborado para a fase de avaliação conforme o item 9.7 do GSO:2055-2 e normas de auditoria do ISO:19011, e as não conformidades são avaliadas conforme o ISO:17021.
- ii. A FIB tem um supervisor itinerante para fazer auditoria eventuais dos frigoríficos e checar não conformidades caso venham a existir. O Supervisor itinerante avalia de forma contínua a eficiência do trabalho dos supervisores fixos nas plantas.
- iii. A FIB é responsável pelas auditorias de manutenção fixas anuais. Essas manutenções são feitas também conforme o procedimento padrão de auditoria externa que consta no *POP-1.2*. Essas auditorias fixas acontecem da seguinte forma:
  - Primeira visita: um dia antes do término de um ano, contando a partir da data da aprovação da certificação.
  - Segunda visita: um dia antes do término de um ano, contando a partir da data da primeira visita.

	<b>Manual do Cliente</b>	Publicação:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	<b>Processo geral de certificação MC-01</b>	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.2	Página 6 de 8

- Terceira visita: Acontece nos últimos dois meses do prazo da certificação. O Cliente será notificado dois meses antes do prazo de expiração da certificação para agendar a visita.

*Nota: O cliente se responsabiliza pelo custo dos salários, moradia e locomoção dos supervisores e sheiks fixos em suas plantas. O cliente se responsabiliza pelo custo de todas as visitas de auditoria e ensaios laboratoriais. Preços e condições estão disponíveis no contrato.*

## **Mudanças que afetam a Certificação**

- A FIB comunicará todos os clientes sobre quaisquer mudanças de normas ou requisitos e quais delas devem ser implementadas pelos clientes, caso necessário;
- Todas as mudanças iniciadas pelo cliente que afetam a certificação devem ser informadas para a FIB;
- Todas as mudanças passam por um processo de avaliação e análise, e uma nova certificação revisada poderá ser emitida.

## **Política de término, redução, suspensão ou cancelamento da certificação**

Esta política segue os requerimentos da cláusula 9.6.5 do ISO 17021:2015 e cláusula e 7.11 do ISO 17065:2012.

- Quando uma ou mais não conformidades são fundamentadas, a FIB pode cancelar ou suspender a certificação.
- A FIB notificará o cliente sobre as não conformidades e pode dar um prazo para a correção das mesmas.
- O Cliente terá o acesso ao sistema de gestão restrito durante o tempo de suspensão.
- O Cliente terá o direito de uso da Marca e Selo Halal de conformidade restrito durante o tempo de suspensão.
- Quando correções e mudanças forem implementadas ou expansão do escopo, todo o processo de avaliação e análise será repetido.
- Caso o cliente queira reduzir o escopo da certificação, uma nova certificação será emitida e publicada.
- Caso uma certificação é cancelada mediante a solicitação do cliente ou por uma decisão da FIB, ou caso a certificação é suspensa, reduzida ou reestabelecida, a FIB faz as modificações necessárias nos documentos formais de certificação, informações públicas, autorizações de uso de marca etc., a fim de assegurar a transparência com o consumidor e as partes interessadas.

## **Reclamações e apelações**

	<b>Manual do Cliente</b>	Publicação:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	<b>Processo geral de certificação MC-01</b>	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.2	Página 7 de 8

A FIB possui um comitê de reclamações e apelações para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações. A FIB registra e acompanha reclamações e apelações, bem como todas as medidas tomadas para resolvê-las.

## Definições

**Reclamações:** Direito de se manifestar quando questões referentes ao processo Halal não estão de acordo.

**Apelações:** Nova solicitação por parte do cliente, ou outra parte solicitando uma nova análise da auditoria ou reclamação, ou quanto aos processos de certificação que foram cancelados, revogados ou suspensos.

## SAC:

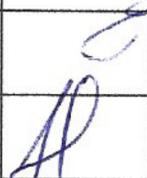
- a) A reclamação / apelação poderá ser enviada via:
- E-mail: [SAC@fibhalal.com.br](mailto:SAC@fibhalal.com.br)
  - Tel.: +55 (11) 3346-4790
  - Website: [www.fibhalal.com.br](http://www.fibhalal.com.br)
  - Escritório da FIB.
- b) As reclamações ou recursos relativos aos serviços de processo de certificação Halal serão recebidas por um comitê de reclamações e apelações para recursos e queixas que serão responsáveis por resolver tais casos e informar as partes relacionadas.
- c) O Comitê de reclamações e apelações deve ser totalmente separado de qualquer fase da certificação Halal relacionada ao assunto da reclamação ou apelação.
- d) As reclamações e apelações são recebidas pelo setor administrativo e transferidas para a comitê de reclamações formado de três pessoas:
1. **Auditor Interno**
  2. **Supervisor Religioso especialista em assuntos islâmicos Halal (Sheik)**
  3. **Um funcionário que não teve relação com o caso**
- e) A FIB é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.
- f) A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.
- g) Ao receber uma reclamação, a FIB confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais ela é responsável.
- h) Qualquer reclamação válida sobre um cliente certificado será comunicada ao cliente dentro de vinte e quatro horas.
- i) A FIB sempre confirma o recebimento da reclamação e fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado da reclamação.
- j) A Decisão é aprovada por um gerente ou diretor que não tem envolvimento com o assunto da reclamação.

	<b>Manual do Cliente</b>	Publicação:	17/07/2017
		Autor:	Marc Daher
	<b>Processo geral de certificação MC-01</b>	Aprovado:	Ahmad M. Ismail
		Versão: 1.2	Página 8 de 8

k) Todo o processo de análise da reclamação é confidencial e imparcial.

**Procedimento padrão para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações:**

<b>Reclamação submetida</b>	
• Cliente	
<b>Reclamação recebida</b>	
• Assistente administrativo	
<b>Comitê de reclamações e apelações</b>	
• Supervisor Religioso • Outro funcionário imparcial • Auditor Interno	
<b>Análise</b>	
• O comitê investiga se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais a FIB é responsável. • A FIB investiga a reclamação e toma a decisão sobre ações corretivas. • Um relatório com todos os registros da reclamação é documentado.	
<b>Cliente</b>	
• O cliente recebe relatório com a decisão. • Caso o cliente fique insatisfeito, poderá submeter uma nova solicitação de análise ou apelação.	
<b>Conselho da imparcialidade</b>	
• Todos os passos de avaliação e investigação são retomados e repetidos. • Caso necessário, a apelação será transferida para o conselho da imparcialidade. • O conselho da imparcialidade investigará a reclamação ou apelação, caso necessário. • Um novo relatório é documentado e enviado para o cliente.	
<b>Cliente</b>	
• As partes interessadas, cliente ou FIB, poderão recorrer a qualquer momento à justiça e transformar o processo de apelação em disputa judicial	

Histórico da última revisão		Nome	Data	Rubrica
Revisão 0 - Publicação.	Elaborado/Revisado:	Marc Daher Walid Kaled	12/07/2017	
	Aprovado:	Ahmad Muhieddine Ismail	14/07/2017	


  
**AHMAD M. ISMAIL**  
 Diretor Geral