

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem por objetivo, estabelecer a sistemática com que a **CERTITECH** determina as condições para Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação e ainda assegurar que sejam tomadas as ações para tratamento.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável aos clientes da **CERTITECH** que já são certificados por esta, bem como estabelece uma sistemática a ser conduzida pelo responsável pelo Sistema de Gestão.

## 3. REFERÊNCIAS APLICÁVEIS

- ABNT NBR ISO/IEC 17021:2016 – Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para Organismos de Certificação de Produtos, Processos e Serviços.
- ABNT NBR ISO/IEC 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade Requisitos.

## 4. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

### 4.1. Advertência

Qualquer empresa que possua a Certificação da **CERTITECH** poderá ser advertida, caso tenham sido evidenciadas as ocorrências apresentadas na tabela que se encontra no final, deste procedimento.

Quando a **CERTITECH** entender que o cliente deve ser advertido, o Responsável pelo Sistema de Gestão deverá registrar todas as ocorrências e comunicar oficialmente, através de carta, expondo ao cliente os motivos da advertência e que caso ele não realize o exposto no documento enviado, a organização poderá ser suspensa.

### 4.2 Suspensão

Qualquer empresa que possua a Certificação da **CERTITECH** poderá ser suspensa por um período, caso tenham sido evidenciadas ocorrências tais como:

## Advertência, Suspensão, Cancelamento e Redução do Escopo de Certificação

- O sistema de gestão do cliente falhou persistentemente ou seriamente ao atender aos requisitos de Certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- O cliente certificado não permite a realização das auditorias de supervisão ou de recertificação, nos prazos determinados;
- O cliente certificado não permite a realização das auditorias testemunhas realizadas pelos avaliadores dos Organismos de Acreditação e das ações de acompanhamento de mercado, sendo este o caso, as partes interessadas serão informadas;
- O cliente, voluntariamente, solicitar a suspensão; e
- O não atendimento ao procedimento **PRC - 09 - Uso de Marcas e Selo de Acreditação**.

Quando qualquer das situações acima ocorrer, o Responsável pelo Sistema de Gestão da CERTITECH, após aprovação do Diretor Executivo, deverá registrá-las em carta com a logo marca da CERTITECH e enviá-la, através de e-mail ao cliente expondo os motivos da suspensão e que, caso o mesmo não realize o exposto, a organização será legalmente responsabilizada pelo uso de marca e dos documentos de Certificação.

O cliente deverá cessar a utilização do certificado e de qualquer material de divulgação que utilize a marca **CERTITECH**, as marcas de Organismos de Acreditação associadas ao presente Contrato, além de devolver à **CERTITECH** toda a documentação que tenha sido emitida e indique tal Certificação.

Na mesma carta enviada ao cliente, também deverá constar as condições em que se dará o encerramento da suspensão. E que, durante o período de duração da suspensão, que não deve ser superior a seis (06) meses, a Certificação do sistema de gestão do cliente ficará suspensa.

Ao final do período da suspensão, a **CERTITECH** analisará se as condições estabelecidas estão sendo satisfeitas. Em caso afirmativo, enviará uma correspondência informando que o certificado, encontra-se novamente em vigor. Caso contrário, reduzirá o escopo de Certificação, quando aplicável, ou cancelará a Certificação.

A redução de escopo de Certificação ocorre quando o cliente falhar persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de Certificação, para aquelas partes do escopo.

### **4.3. Cancelamento**

No que se refere ao cancelamento, o mesmo ocorre, entre outros, nos seguintes casos:

- Reincidência do uso abusivo; ações corretivas inadequadas quando da suspensão;
- Inadequação aos novos requisitos em caso de revisão das normas;
- Falência;
- Não desejar renovar o contrato e inadimplência financeira, sendo que antes da decisão deverá ser submetida ao Diretor Executivo.
- Automaticamente, tendo sido ultrapassado o prazo de 6 (seis) meses para a retomada da certificação, estando na situação de Suspensão.

#### **4.3.1. Cancelamento por Solicitação do Cliente**

Caso, durante o ciclo de certificação, o cliente venha a solicitar o cancelamento deste contrato, o pedido só será aceito através de carta registrada, contendo a logomarca da empresa e assinatura de seu representante autorizado com carimbo, contendo o CNPJ e seguindo as cláusulas constantes do contrato de prestação de serviços.

OBS.: O Responsável pelo Sistema de Gestão deverá ainda registrar na Respectiva Ordem de Serviço no sistema de gestão CERTITECH o status "SUSPENSO" ou "CANCELADO" se, por ocasião da data de realização de auditorias programadas, o cliente se encontrar nas situações acima, sendo que esta situação deverá ser atualizada junto ao organismo acreditador.

### **4.4 Expansão Ou Redução**

Qualquer solicitação referente à Expansão ou Redução do escopo da Certificação anteriormente concedida, deve ser formalmente encaminhada ao Diretor Executivo para as providências quanto à realização de auditoria extraordinária (não há necessidade de auditoria em caso de redução de escopo).

O Diretor Executivo verificará as condições comerciais/financeiras junto a empresa. Caso a mesma esteja de acordo com os valores adicionais, o respectivo setor dará prosseguimento ao processo.

É selecionado o auditor e/ou auditores e agendada (s) a(s) data(s) com a empresa solicitante, para a realização da auditoria.

Os **ID - 9 Relatório de Auditoria** e demais documentos e registros preparados pelo Auditor Líder são encaminhados ao Diretor Executivo para procederem à análise e deliberação.

Caso aprovem o processo, o certificado original é cancelado, emitindo-se novo certificado.

#### **4.5 Auditorias Extraordinárias**

As auditorias extraordinárias serão realizadas, entre outros motivos, quando houver alteração do escopo de Certificação, denúncia etc.

A **CERTITECH** mantém, em arquivo, os registros relativos às situações acima mencionadas.

A **CERTITECH** exige que a empresa só divulgue anúncios relativos à Certificação concedida. Além disso, a empresa deve utilizar a Certificação de maneira clara, de forma a não prejudicar sua imagem e fica proibida qualquer declaração em propagandas, documentos, brochuras, entre outras, sobre a Certificação, sem que a **CERTITECH** seja previamente informada e concorde formalmente com esta declaração.

Caso a empresa discorde das decisões tomadas, deve enviar correspondência com a apelação, conforme descrito no **PRC - 04 - Apelações**.

A empresa deve tomar providências, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores, no caso de auditores em treinamento da **CERTITECH** e Avaliadores de Testemunha de Acreditação e Acompanhamentos de Mercado da equipe dos organismos acreditadores. Em caso da organização contratante não aceitar a presença da equipe avaliadora dos Organismos de Acreditação, as providências serão tomadas conforme sanção prevista neste procedimento, disponível no site da **CERTITECH** ([www.certitech.com.br](http://www.certitech.com.br)).

A empresa deve, ainda, permitir auditorias por esses Organismos sem a participação da **CERTITECH** ou acompanhando a mesma em suas auditorias, caso o contratante solicite selo de acreditação de Organismos de Acreditação, se responsabilizando pelos honorários e despesas advindas dessas auditorias.

## **5 TABELA DE OCORRÊNCIAS:**

**Advertência, Suspensão, Cancelamento e Redução do Escopo de Certificação**

AÇÕES PASSÍVEIS DE SANÇÕES	1ª OCORRÊNCIA
Uso da Certificação antes do recebimento do certificado	Advertência
Divulgação promocional abusiva em desacordo com procedimentos da <b>CERTITECH</b> .	Advertência
Uso indevido do certificado ou da identificação de Certificação	Advertência
Uso do certificado durante o período de suspensão	Cancelamento
Não envio de propostas de ações nos prazos estabelecidos	Advertência
Não cumprimento dos prazos estabelecidos para implementação de ações corretivas	Advertência
Não correção das não conformidades constatadas	Suspensão
Não cumprimento das ações financeiras	Suspensão
Não realização de qualquer auditoria programada	Suspensão
Não notificação de mudanças	Advertência
Não realização de auditoria interna e/ou análise crítica pela Direção	Advertência
Utilização de auditor interno sem a devida qualificação	Advertência
Não atendimento ao tratamento de ações emanadas pela <b>CERTITECH</b>	Advertência
Não tomar providências, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores, no caso de auditores em treinamento, Especialistas Técnicos da <b>CERTITECH</b> , Avaliadores de Auditorias Testemunhadas e Acompanhamento de Avaliadores de Mercado.	Suspensão
Não permitir auditorias por Organismos de Acreditação e Fiscalização, sem a participação ou intermediação da <b>CERTITECH</b> ou acompanhando a <b>organização</b> em suas auditorias, caso a <b>mesma</b> solicite selo de acreditação com credenciamento de outros Organismos de Acreditação	Suspensão
Ultrapassar 6 (seis) meses, na situação de Suspensão da certificação sem a mesma ter sido retomada.	Cancelamento

1. É facultada à **CERTITECH** tomar ações diferentes da tabela acima, dependendo da gravidade ou abrangência do ato irregular praticado pela organização.
2. Na recorrência de ações passíveis de sanções, a **CERTITECH** poderá aplicar sanções diferentes das previstas na tabela acima.

**Advertência, Suspensão, Cancelamento e Redução do Escopo de Certificação**

As medidas tomadas pela **CERTITECH** que implicam na Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do escopo de Certificação, devem ser tomadas de forma técnica e profissional sem temor ou favorecimento, dentro da ética e da imparcialidade.

A **CERTITECH** deverá enviar ao Organismo de Acreditação, o “status” em que se encontra o cliente para que o mesmo e seus clientes, ao acessarem o site, identifiquem a situação em que se encontra seu fornecedor, para que possam ser tomadas as providências necessárias pelas partes interessadas.

Todas as informações com relação à situação de Certificação, do(s) sistema(s) de um cliente constam no site do Organismo de Acreditação e podem ser obtidas com o Responsável pelo Sistema de Gestão.

**6 MUDANÇA DE SITUAÇÃO DA CERTIFICADORA EM RELAÇÃO AOS ORGANISMOS DE ACREDITAÇÃO**

Caso, por motivos adversos, o “status” da Certificadora **CERTITECH** perante os Organismos de Acreditação seja alterado para as condições de SUSPENSO, ficam terminantemente proibidas as auditorias e emissões de certificados.

**7 FORMULÁRIOS APLICÁVEIS**

ID - 9 Relatório de Auditoria

**8 HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES**

Data da Revisão	07/02/2025
Número da Revisão	00
Histórico de Alterações	Emissão inicial aprovada
Elaborado por	Gerente de Certificações
Aprovador por	Executivo Sênior