

Departamento
DireçãoResponsável
Marcos Cadorin

1. Objetivo

Este documento tem como objetivo comunicar as regras de utilização da marca de certificação do ASQCERT de forma que a divulgação da certificação possa ser feita de maneira correta, conforme as diretrizes definidas nos documentos de referência do procedimento, bem como fornecer informações sobre o processo de certificação.

As empresas certificadas, poderão divulgar sua certificação através de banners, bandeiras, quadros, revistas, folders, notas fiscais, blocos e quaisquer outros tipos de mídia impressa ou eletrônica existentes em propaganda.

Esperamos que esse documento responda a todos os seus questionamentos.

2. Regras de Utilização das Logomarcas

2.1 As empresas certificadas têm direito à divulgação do uso da logomarca após a emissão do certificado, dentro das seguintes condições:

- Quando apenas uma unidade da empresa ou uma linha de produtos/serviços ter sido certificada não permite a divulgação que dê o entendimento de que toda a empresa está certificada;
- O uso da logomarca é permitido somente para a unidade certificada;
- A certificação de sistemas de gestão é diferenciada da certificação de produtos, não há produtos certificados pelas normas de gestão (ISO 9001, ISO 14001). Assim sendo, não se pode colocar a logomarca do ASQCERT diretamente nos produtos fornecidos pela empresa certificada.
- As referências ao organismo de certificação ASQCERT e a sua acreditadora (CGCRE Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro) devem ser feitas conforme as regras divulgadas neste documento;
- Modificações nas condições em relação as quais a certificação foi concedida devem ser comunicadas ao ASQCERT para avaliação das providências necessárias para manutenção da certificação;
- Cumprimento das obrigações definidas no Contrato para uso do certificado de sistema de gestão.
- A informação da certificação deve ser feita de forma a não utilizar inadequadamente a sigla ISO e nem o logotipo ISO. A organização ISO (International Organization for Standardization, não certifica empresas. Assim sendo, não se deve utilizar a logomarca oficial da Organização - ISO.
 - A logomarca poderá ser utilizada em material promocional e publicitário e seu uso somente deve ocorrer em situações que referenciem a atividade. Quando o material promocional e publicitário envolver, também, outras atividades que não sejam cobertas pela certificação, a apresentação da identificação deve deixar claro que o mesmo se aplica somente aos casos das atividades certificadas.
- Não deve haver publicidade, envolvendo a certificação, que seja depreciativa, abusiva, falsa ou extensiva a outras áreas e escopos que não os do certificado.
- O uso da logomarca em situações não previstas neste procedimento deve ser submetido à aprovação do ASQCERT.

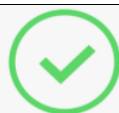
2.2 Certificados

Os certificados poderão ser copiados, digitalizados ou colocados eletronicamente em documentos, propagandas e em websites, desde que garanta a legibilidade das informações.

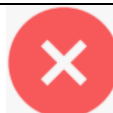
As logomarcas da CGCRE Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro e do ASQCERT que constam nos certificados somente poderão ser utilizadas pelo ASQCERT.

2.3 Logomarca do ASQCERT

A logomarca do ASQCERT consiste no nome ASQCERT em duas cores, ocre e preto e deve possuir um tamanho mínimo de 30 mm de comprimento com altura proporcional.



Padrão



Indefinição

O ASQCERT toma as providências em relação a todo uso incorreto ou indevido da certificação conforme o disposto nos regulamentos aplicáveis, sempre que tal fato chegar ao seu conhecimento.

São considerados usos incorretos ou indevidos, dentre outros, as seguintes ocorrências:

- Uso da logomarca antes da assinatura do respectivo contrato;
- Uso da logomarca em períodos de suspensão;
- Uso da logomarca após a rescisão do contrato;
- Divulgação promocional em desacordo com este procedimento;
- Impressões fora do padrão definido neste procedimento.

2.4 Logomarca de Sistema de Gestão

Apresentamos a seguir os modelos de marcas de certificação de sistema de gestão, que garante a rastreabilidade a este Organismo de Certificação conforme definido na norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1. Cores Marrom: 96806B Azul: 313C42



ISO9001



ISO14001



ISO45001



A marca de certificação de PBQP-H deve ser utilizada sempre em conjunto com a do ASQCERT, para manter a rastreabilidade.

2.5 Situações quanto ao uso da logomarca

Responsabilidades da Empresa Certificada

- a. Divulgar a logomarca somente no período de validade do certificado.
- b. Manter as condições técnicas e organizacionais em conformidade com as normas de referência que foram utilizadas nos processos de certificação;
- c. Proporcionar às equipes de avaliação do ASQCERT as facilidades para a realização de auditorias de acompanhamento e/ou extraordinária, dentro dos escopos das certificações contratadas;
- d. Permitir o acesso dos avaliadores do INMETRO às suas instalações e dependências quando da realização das auditorias testemunhas e das ações de acompanhamento de mercado. Caso a organização não permita o acesso, o ASQCERT deverá suspender a certificação da organização.
- e. Implementar, dentro dos prazos acordados com os auditores do ASQCERT, as ações corretivas relativas às não conformidades que porventura possam vir a ser detectadas nas auditorias;
- f. Divulgar as marcas de certificação de maneira restrita aos escopos certificados emitidos e de acordo com as regras prescritas neste procedimento; e
- g. Cumprir as responsabilidades estabelecidas no contrato de certificação.

Responsabilidades do ASQCERT

- a. Avaliar as empresas e/ou produtos de acordo com as normas de referência acordadas e regulamentos aplicáveis;
- b. Manter a confidencialidade dos dados e informações obtidos nos processos de avaliação;
 - O ASQCERT é responsável, por meio de acordos legais e vigentes, pela gestão de todas as informações obtidas ou geradas durante a realização de atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, inclusive comitês e organismos externos ou pessoas atuando em seu nome.
 - Quando aplicável, o ASQCERT informará ao cliente antecipadamente sobre as informações que ele pretende colocar em domínio público. Todas as outras informações, exceto aquelas que o cliente tornou acessíveis ao público, devem ser consideradas confidenciais.
 - As informações sobre um cliente certificado ou pessoa em particular não podem ser divulgadas a terceiros sem o consentimento por escrito do cliente certificado ou pessoa envolvida. Caso o ASQCERT for obrigado por lei a revelar informações confidenciais a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida deve, a menos se regulamentado por lei, ser notificado antecipadamente das informações fornecidas.
 - Todas as informações sobre o cliente provenientes de outras fontes que não o próprio cliente serão tratadas como confidenciais;
 - O ASQCERT garante a segurança das informações confidenciais dos seus clientes.
- c. Orientar as empresas sobre a correta utilização dos certificados e marcas de certificação; e
- d. Cumprir as responsabilidades estabelecidas no contrato de certificação.
- e. Manter a empresa informada sobre quaisquer alterações em seus requisitos para certificação. O ASQCERT verifica se cada cliente atende aos novos requisitos. A comunicação é documentada por e-mail a empresa certificada

São considerados usos incorretos ou indevidos, dentre outros, as seguintes ocorrências:

- Uso da logomarca antes da assinatura do respectivo contrato;
- Uso da logomarca em períodos de suspensão;
- Uso da logomarca após a rescisão do contrato;
- Divulgação promocional em desacordo com este procedimento;
- O não atendimento das regras básicas acordadas;
- Uso da logomarca em relatório de laboratórios referentes a ensaio, calibração ou inspeção ou certificados
- Uso da logomarca em laudos médicos/Formulários de Exames
- Uso da logomarca ou declarações em Rótulos Placas de identificação
- Uso da logomarca em caixas/embalagens de produtos
- Uso da logomarca em placas de identificação.

São considerados usos corretos as seguintes ocorrências:

- Uso da logomarca em Cartão de Visita Panfletos Propagandas Uniformes
- Uso da logomarca e declaração em Flyer/Catálogo Sistema de Gestão
- Uso da logomarca e declaração em Veículo da empresa
- Uso da logomarca e declaração em Brindes diversos
- Uso de declaração Certificado de qualidade do produto
- Na embalagem é permitido o uso da declaração informando que o cliente possui um sistema de gestão certificado. Entretanto, a declaração deverá conter as seguintes referências:
 - identificação (por exemplo, marca ou nome) do cliente certificado;
 - o tipo de sistema de gestão (por exemplo, qualidade, ambiental) e a norma aplicável;
 - o organismo de certificação emissor do certificado.
 - Exemplo : A BTDF Ltda possui um sistema de gestão ambiental certificado na norma ABNT NBR ISO9001 pelo Organismo Certificador ASQCERT.

Nota:

- Embalagem do produto é considerada aquela que pode ser removida sem que o produto seja desintegrado ou danificado.
- Rótulos são todas as informações e descrições nos rótulos para ingredientes, dados nutricionais, riscos e saúde ou qualquer.
- Placas de identificação são utilizadas nos mais diversos ramos, com função de identificar o modelo do equipamento ou máquina que uma empresa fabrica. Elas servem para identificar o equipamento, com nº de série, fabricante, e outras especificações técnicas.
- informação estampadas, coladas ou gravadas sobre as embalagens dos alimentos, que visam transmitir ao consumidor todas as informações necessárias para proteção da sua saúde.

2.6 Rastreabilidade do organismo de certificação

As organizações não podem utilizar as artes abaixo, porque estes modelos não garantem a rastreabilidade ao organismo de certificação.



2.7 Referência de certificação

O ASQCERT, através de acordos legais e vigentes, determina que o cliente certificado, atenda os requisitos ao fazer referência à sua condição de certificação nos meios de comunicação, como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos.

2.8 Notificações – Uso Indevido

O ASQCERT exerce controle e toma ações para lidar com referências incorretas à condição de certificação ou ao uso enganoso de documentos de certificação, marcas ou relatórios de auditoria. Nos casos de o ASQCERT identificar uso indevido da marca da certificação e da referência à certificação será enviado uma “Notificação” ao cliente. Caso o cliente não tome uma ação, este poderá ter sua certificação suspensa.

As empresas certificadas têm direito à divulgação do uso da logomarca após a emissão do certificado, dentro das seguintes condições, conforme contrato assinado entre as partes:

3. Informações gerais sobre o processo de certificação

O ASQCERT solicita que um representante autorizado da organização solicitante forneça as informações necessárias para lhe permitir estabelecer o seguinte:

- a. O escopo desejado da certificação;
- b. Detalhes pertinentes da organização solicitante conforme requerido pelo esquema de certificação específico, incluindo seu nome e o endereço das suas plantas, seus processos e operações, recursos técnicos e humanos, funções, relacionamento e quaisquer obrigações legais pertinentes;
- c. Identificação de todos os processos terceirizados usados pela organização que afetarão a conformidade com os requisitos;
- d. As normas ou outros requisitos para os quais a organização solicitante busca certificação;
- e. Se consultoria relativa ao sistema de gestão a ser certificado foi fornecida e, se sim, quem forneceu.

Para solicitação de proposta, o ASQCERT disponibiliza no site: www.asqcert.net acesso ao formulário de proposta.

O ASQCERT tem competência para certificação nas Normas ISO9001, ISO14001 e SiAC – PBQPH.

O ASQCERT fará uma análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação para assegurar que:

- f. As informações sobre a organização solicitante e seu sistema de gestão sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria;
- g. Qualquer diferença reconhecida de interpretação entre O ASQCERT e a organização cliente seja resolvida;
- h. O ASQCERT tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
- i. O escopo solicitado para a certificação (inclusive Certificações integradas), a (s) planta (s) das operações da organização cliente, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade, etc.).
- j. Sejam mantidos registros da justificativa para a decisão de realizar a auditoria.

Após a análise crítica da solicitação, será aceito ou recusado a solicitação para certificação. Quando O ASQCERT recusar uma solicitação para certificação como resultado da análise crítica, serão documentados os motivos para a recusa da solicitação e deixar claro para o cliente.

Após o aceite da proposta pelo cliente e abertura da Ordem de Serviço, realiza-se a programação da Auditoria, considerando um ciclo completo de certificação identificando claramente a (s) atividade (s) de auditoria necessária (s) para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para a norma (s) selecionada (s) ou outro (s) documento (s) normativo (s).

Será definido o grupo auditor e submetido ao cliente para análise. Caso haja qualquer questão de imparcialidade, o cliente deverá comunicar O ASQCERT.

3.1 Certificação inicial

A auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão deve ser realizada em duas fases: fase 1 e fase 2.

Auditoria de fase 1

Os objetivos da fase 1 são:

- a. analisar criticamente a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- b. avaliar as condições especificadas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;
- c. analisar criticamente a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- d. obter informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo:
 - a (s) planta (s) do cliente; - processos e equipamentos utilizados;
 - níveis de controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes multi-site);
 - requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;

- e. analisar criticamente a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;
- f. permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- g. avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

Auditoria de fase 2

Em seguida é realizada a auditoria fase 2 para verificar a conformidade do SGQ em relação dos requisitos normativos.

O objetivo da fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente preferencialmente. Deve incluir a auditoria de no mínimo o seguinte:

- a. informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- b. monitoramento, medições, comunicação e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);
- c. a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- d. controle operacional dos processos do cliente;
- e. auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f. responsabilidade da direção pelas políticas do cliente.

A equipe auditora deve analisar criticamente todas as informações e evidências coletadas durante as fases 1 e 2, a fim de analisar criticamente as constatações da auditoria e concordar quanto às conclusões da auditoria.

As outras etapas compreendem a emissão do certificado e a supervisão do Sistema de Gestão certificado.

O esforço amostral requerido para as Auditorias Fases 1 e 2, envolvem análise da documentação, monitoração do sistema de gestão certificado e recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação, incluindo atividades de preparação e relatório.

O intervalo entre as fases 1 e 2 não deve exceder 3 meses.

O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão da certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar o porte da empresa do cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

Abaixo contém itens adicionais que podem ser considerados ao se elaborar ou revisar um programa de auditoria; também pode ser necessário abordá-los na determinação do escopo da auditoria e elaboração de plano de auditoria:

- a. reclamações recebidas pelo ASQCERT sobre nosso cliente;
- b. auditoria combinada, integrada ou conjunta;
- c. mudanças nos requisitos de certificação;
- d. mudanças nos requisitos legais;
- e. mudanças nos requisitos de acreditação;
- f. dados de desempenho organizacional (por exemplo, índices de defeitos, etc.);
- g. preocupações das partes interessadas pertinentes.

Dependendo do esquema de certificação (específico da indústria), o ciclo de certificação pode ser diferente de três anos.

Quando o ASQCERT levar em conta a certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação nos casos de transferências de certificações, o ASQCERT irá necessitar obter e manter evidências suficientes como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. O ASQCERT, através da documentação recebida, fará uma análise na documentação, caso seja necessário, irá justificar e registrar ajustes ao programa de auditoria existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

Onde o cliente opera em regime de turnos, as atividades que acontecem durante o turno de trabalho serão consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditorias.

Decisão da certificação

O ASQCERT assegura que as pessoas que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação são diferentes daquelas que realizaram as auditorias. A (s) pessoa (s) designada (s) a conduzir a decisão da certificação possui (em) competência apropriada.

Ações antes da tomada de decisão

O ASQCERT conduz uma análise crítica eficaz antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação. Isso inclui:

- informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
- para qualquer não conformidade maior (A), o auditor tenha analisado criticamente, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- para qualquer não conformidade menor (B), o auditor tenha analisado criticamente, aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

Não conformidades que requerem Reauditoria

- São desvios que afetam a eficácia do sistema de gestão e, cujas ações corretivas, requerem a reavaliação do auditor nos locais em que foram registradas. O Auditor-Líder decide, consultando o Grupo Auditor, sobre o tipo de reavaliação que será aplicado e registra essa decisão no Relatório de Auditoria.
- Violações de requisitos legais que são evidenciadas durante a auditoria, sempre representam uma não conformidade. As ações corretivas devem ser definidas levando em conta a significância e o impacto da violação evidenciada. A implementação da ação corretiva tem de ser verificada antes da recomendação para emissão/ manutenção do certificado.

Não conformidades que podem não requerer Reauditoria

- São desvios isolados que não comprometem a eficácia do sistema de gestão. A verificação das ações corretivas podem ocorrer através da análise de documentação.

Reauditoria

A reauditoria é necessária quando são evidenciadas não conformidades que não podem ser verificadas pela análise de documentos adicionais. Em geral são assim classificadas devido a um desvio que afeta o sistema de gestão, podendo ser detectado na qualidade do produto e/ ou no controle do processo e/ ou pela possibilidade de fornecer um produto não conforme ao cliente. As ações corretivas requerem a reavaliação do auditor nos locais em que foram registradas, mesmo que a não conformidade seja aplicável a uma única unidade organizacional ou a toda organização ou, ainda, se diz respeito a um único elemento da norma e ou a vários elementos.

3.2 Manutenção da certificação

Atividades de supervisão

- a. O ASQCERT desenvolve suas atividades de supervisão, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em nossos clientes certificados e nos seus sistemas de gestão.
- b. As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

- c. As atividades de supervisão incluem auditorias no local para avaliar se o sistema de gestão de nosso cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. As atividades de supervisão podem incluir:
- I. consultas do ASQCERT ao nosso cliente certificado sobre aspectos de certificação;
 - II. análise crítica de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, site, etc.);
 - III. pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada (em papel ou meio eletrônico);
 - IV. outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

3.3 Recertificação

O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

A auditoria de recertificação deve incluir uma auditoria no local da concessão da certificação. Avaliação amostral da aplicação e efetividade do sistema de gestão para expansão ou redução de escopo ou mudança do nível de verificação acordado com o cliente ou outras situações que requeiram modificações nos certificados emitidos. Pode ser realizada em conjunto com as auditorias de monitoração ou de recertificação, ou ainda de forma independente.

3.4 Transferência de Certificação

No caso de transferência de certificação acreditada, vindo de outro Organismo de Certificação, o ASQCERT possui procedimento documentado para conduzir este processo de forma a garantir o atendimento aos requisitos.

- Uma transferência de certificação é possível quando o certificado emitido pelo organismo cedente encontra-se válido e atenda aos requisitos para transferência estabelecido pelas normas aplicáveis.

3.5 Auditoria Extraordinária

Avaliação amostral da aplicação e efetividade do sistema de gestão em áreas específicas da organização resultante de decisões tomadas pelos responsáveis pela Certificação ou em outras situações que requeiram essa Avaliação

3.6 Auditorias avisadas com pouca antecedência

Pode ser necessário para o ASQCERT realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos.

3.7 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

O ASQCERT possui uma política e um procedimento documentado para suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação, onde estão especificadas as ações subsequentes. Este documento está disponível junto ao Departamento Técnico do ASQCERT.

O ASQCERT irá suspender a certificação nos casos em que, por exemplo:

- o sistema de gestão certificado do cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- o cliente certificado não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- o cliente certificado solicitar voluntariamente uma suspensão.

O ASQCERT somente irá restaurar a certificação suspensa se o problema que resultou a suspensão foi resolvido. A falha na resolução de problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido pelo organismo de certificação, deve resultar no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

O ASQCERT irá reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação. Qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

3.8 Emissão/Revogação de Certificados

A decisão sobre a emissão ou revogação dos certificados, em qualquer caso, é feita de maneira integrada, ou seja, emitem-se os certificados ou revoga-se a certificação para a matriz e todas as unidades produtivas consideradas no escopo, quando houver Certificação em Grupo. Solicitações de exclusões de unidades deverão ser tratadas conforme regras previstas nos contratos de certificação.

3.9 Registros de solicitantes e clientes

Os registros das solicitações de certificação, bem como os dos processos dos certificados emitidos serão tratados conforme definido nos procedimentos do sistema de gestão do ASQCERT.

3.10 Outras Certificações

Outras certificações não tratadas neste procedimento deverão seguir o procedimento específico aplicável.

3.11 Apelações e Reclamações

É facultado à empresa em processo de certificação/registro o direito de não concordar com as medidas tomadas pelo ASQCERT por ocasião das auditorias ou após a assinatura do Contrato para Certificação. A empresa poderá registrar sua reclamação ou apelação

Nos processos de reclamações que resultarem no processo de suspensão e cancelamento do certificado, a gerência da qualidade do ASQCERT, definirá o prazo máximo para a conclusão do processo, assim que o processo de advertência for concluído, considerando as particularidades de cada caso.

3.12 Imparcialidade e Confidencialidade

O ASQCERT entende a importância da imparcialidade na realização de suas atividades, gerencia os conflitos de interesses e assegura a objetividade dessas atividades.

3.13 Penalidades

Constituem situações sujeitas às penalidades previstas neste documento as seguintes:

- a. Se na auditoria periódica for constatado que a empresa não manteve as condições técnico organizacionais que possibilitaram a emissão dos certificados de conformidade de sistemas de gestão e/ou produtos;
- b. Se for verificada a divulgação não autorizada da certificação para sistemas de gestão e/ou produtos não cobertos na certificação concedida;
- c. Se forem constatadas as situações prescritas nesse procedimento quanto ao uso incorreto ou impreciso do certificado e da logomarca;
- d. Se forem constatadas outras situações que violem compromissos assumidos. As penalidades previstas no caso de transgressão das obrigações assumidas pela empresa são:
 - Advertência, podendo existir a obrigação de eliminar, dentro de um prazo acordado com o ASQCERT, as infrações constatadas;
 - Suspensão da certificação; parcial ou total, sem rescisão do contrato;
 - Cancelamento da certificação, com rescisão do contrato.

3.14 Advertências

É utilizada no caso de transgressões cuja gravidade resulte em penalidade assim enquadrada pela Coordenação da Qualidade, ou por condições de inadimplências previstas no Contrato.

A advertência será formalizada à empresa pelo ASQCERT.

3.15 Suspensão da Certificação

A certificação será suspensa nos casos de transgressões graves que resultem em descumprimento dos compromissos relativos ao uso do certificado ou da logomarca como, por exemplo:

- a. Não cumprimento dos compromissos ou das condições descrita na penalidade de advertência;
- b. Recomendação da Equipe Auditora, resultante de eventos de auditoria;
- c. Inadimplemento das obrigações assumidas no Contrato de Certificação.

É de responsabilidade da Gerência da Qualidade o julgamento e a autorização da aplicação da penalidade de suspensão, cabendo ao ASQCERT formalizar a suspensão à empresa e comunicar ao Organismo Acreditor.

A suspensão é por tempo determinado, estabelecido à critério do ASQCERT, de acordo com a extensão das ações corretivas necessárias à correção da não conformidade, ao longo do qual a empresa deve atender aos compromissos assumidos nos termos da suspensão.

Durante o período de suspensão, a organização não poderá fazer nenhum tipo de utilização e/ ou divulgação da logomarca da certificação. O não cumprimento dessa recomendação poderá ser classificada como propaganda enganosa.

As suspensões serão mantidas até que sejam evidenciadas as ações tomadas sobre as causas que levaram à suspensão. Para a coleta das evidências poderá ser realizada uma auditoria extraordinária, a critério do ASQCERT.

3.16 Cancelamento da Certificação

O cancelamento da certificação pode ser executado por solicitação do cliente, não se enquadrando como penalidade. Nesse caso, o cancelamento é efetuado pela Gerência da Qualidade, atendidas as condições contratuais e os trâmites técnicos e administrativos aplicáveis. O cancelamento da certificação como a mais alta penalidade, deve ser aplicado nos casos de gravidade máxima da transgressão, a saber:

- a. Não cumprimento dos compromissos ou das condições descritas na penalidade de suspensão;
- b. Outras transgressões de alta gravidade, consideradas passíveis de cancelamento;
- c. Se os requisitos aplicáveis à certificação forem revisados e a empresa certificada não quiser ou não puder assegurar conformidade com os novos requisitos;

O certificado também deverá ser cancelado quando da Identificação de falhas graves no processo de emissão do certificado, que resultem na invalidade da avaliação efetuada, por exemplo, em auditorias.

É da responsabilidade da Gerência da Qualidade o julgamento de cada caso e a autorização para aplicação da penalidade de cancelamento.

No caso de cancelamento da certificação, o ASQCERT formaliza à empresa e comunica ao Organismo Acreditador, informando a ambos da decisão tomada e das razões que determinaram a medida.

3.17 Pedido de Reconsideração das Penalidades Aplicadas

O pedido de reconsideração impetrado em decorrência das sanções contratuais previstas neste documento deve ser endereçado ao ASQCERT, contendo exposição de motivos.

O pedido de reconsideração deve ser apresentado dentro de um prazo de quinze dias úteis a contar da data do recebimento da notificação.

4. Quadro de Revisões

QUADRO DE REVISÕES			
Rev	Descrição	Data	Responsável
1	Revisão do 4.2	30/04/17	Marcos Cadorin
2	Inclusão dos itens 4.1.1 e 4.1.2	02/08/17	Marcos Cadorin
3	Inclusão dos itens e subitens 3.1.1	14/03/18	Marcos Cadorin
4	Atualização	08/04/19	Marcos Cadorin
5	Geral	17/05/21	Marcos Cadorin