REGULAMENTO PARA CERTIFICAÇÃO

DE

SISTEMAS DE GESTÃO

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO....3
1 OBJETIVO....4
2 SIGLAS E DEFINIÇÕES....4
3 HISTÓRICO DA REVISÃO ATUAL....5
4 GENERALIDADES....5
5 REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO....6
5.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO....7
5.2 AUDITORIA INICIAL PARA CERTIFICAÇÃO....7
5.2.3 CERTIFICAÇÃO INICIAL....8
5.2.4 CONDUZINDO AUDITORIAS....9
5.3 CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO....10
5.4 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO....11
5.5 RECERTIFICAÇÃO....12
5.6 AUDITORIAS ESPECIAIS....13
6 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO....13
7 APELAÇÕES....14
8 RECLAMAÇÕES....15
9 ALTERAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO....15
10 NOTIFICAÇÕES DE ALTERAÇÕES....15
11 REFERÊNCIA À CERTIFICAÇÃO E AO USO DA MARCA TECPAR....15
12 AUDITORIA COMBINADA....16
13 CONFIDENCIALIDADE....16
14 RESPONSABILIDADE LEGAL....16
15 COMPROMISSOS DAS ORGANIZAÇÕES....16

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

APRESENTAÇÃO

O Instituto de Tecnologia do Paraná – TECPAR, empresa pública de direito privado, com sede e foro na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Brasil, foi fundado em 1940 e vem, ao longo dos anos, desenvolvendo ações no sentido de proporcionar melhores condições ao desenvolvimento e à capacitação empresarial e institucional.

Com posição consolidada como pioneiro no apoio ao desenvolvimento tecnológico e industrial, o Tecpar atua em pesquisa, desenvolvimento e inovação, prestação de serviços tecnológicos às organizações e também no desenvolvimento e produção de imunobiológicos.

A credibilidade e o reconhecimento que conquistou junto ao meio empresarial, fez com que o Tecpar ampliasse sua área de atuação estruturando o serviço de avaliação da conformidade para atender à demanda das organizações interessadas, operacionalizado pelo Tecpar Cert e que abrangem os seguintes esquemas de certificação:

- Sistema de gestão da qualidade, segundo a norma NBR ISO 9001;
- Sistema de gestão ambiental, segundo a norma NBR ISO 14001;
- Sistema de gestão da qualidade de empresas de serviços e obras – PBQP-H;
- Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos;
- Plugues e tomadas, Interruptores;
- Eletrodomésticos;
- Sistemas de produção, processamento e extrativismo orgânicos;
- Unidades armazenadoras em ambiente natural;
- Certificação de Sistemas de Gestão em Saúde e Segurança Ocupacional – ISO 45001;
- Certificação de Sistemas de Gestão da Segurança Viária – ABNT NBR ISO 39001;
- Certificação LIFE;
- Certificação de produtos de telecomunicações – ANATEL;
- Certificação de Sistema de avaliação de saúde e segurança, meio ambiente e qualidade – SASSMAQ/ABIQUIM;
- Análise Técnica/Funcional do Programa Aplicativo Fiscal – Emissor de Cupom Fiscal – PAF/ECF/CONFAZ;
- Análise Técnica de Hardware, Software Básico SAT/CONFAZ;
- Análise Técnica de Medidor Volumétrico de Combustíveis.

1 OBJETIVO

O objetivo do presente documento é fornecer informações detalhadas sobre os procedimentos de avaliação e certificação, bem como em relação aos direitos e deveres daqueles que venham a ter seus sistemas de gestão certificados.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

2 SIGLAS E DEFINIÇÕES

Para a utilização do presente regulamento se aplicam as seguintes siglas e definições:

INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;

SGQ: Sistema de gestão da qualidade;

SGA: Sistema de gestão ambiental;

SiAC: Sistema de avaliação da conformidade de empresas de serviços e obras da construção civil;

PBQP-H: Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat

SSO: Sistema de gestão em saúde e segurança ocupacional;

SASSMAQ: Sistema de Avaliação de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade;

ABIQUIM: Associação Brasileira da Indústria Química.

SGSV: Sistema de Gestão de Segurança Viária

Avaliação da conformidade: demonstração de que os requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo são atendidos;

Organização: denominação usada para clientes que solicitam a certificação bem como para os clientes já certificados.

Áreas de preocupação: desvios identificados na auditoria fase 1 que podem ser classificados como não conformidades na auditoria fase 2.

Não conformidade maior: Não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Não conformidade menor: Não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Apelação: solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação da conformidade ou ao organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.

Reclamação: expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo.

3 HISTÓRICO DA REVISÃO ATUAL

- Alteração no item 7.

4 GENERALIDADES

As disposições estabelecidas neste documento são partes integrantes do processo de avaliação da conformidade para a certificação de sistemas de gestão, descrevendo os procedimentos, ações e compromissos para obtenção da certificação.

Para os processos de avaliação SASSMAQ prevalecem alguns requisitos específicos estabelecidos no Manual do SASSMAQ da ABIQUIM, o mesmo ocorre para os processos relacionados ao PBQP-H – SiAC que devem atender ao Regimento Geral estabelecido pelo esquema.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

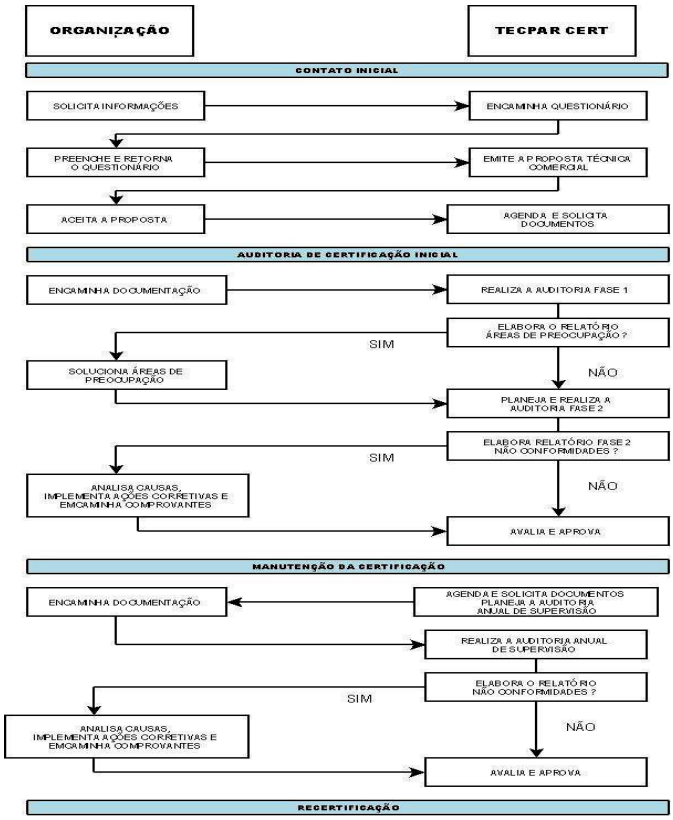
Os serviços de certificação são acessíveis a todas as organizações que o requeiram, independentemente do tipo, tamanho ou de sua vinculação a uma associação ou grupo.

O Tecpar Cert se compromete a manter a imparcialidade em todos os processos de solicitação de certificação. Os critérios sob os quais fornecemos nossos serviços de certificação são aqueles constantes de normas apropriadas para essa finalidade.

O Tecpar Cert limita os requisitos de certificação aqueles especificamente relacionados aos aspectos do sistema de gestão e aos escopos considerados.

5 REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

As principais etapas do processo de certificação são realizadas conforme fluxo abaixo:



5.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

As organizações, que desejam obter a certificação de seu sistema de gestão devem fornecer as informações necessárias para elaboração de uma proposta através do endereço www.tecparcert.com.br/"solicite uma cotação", ou através do preenchimento de um questionário que poderá ser encaminhado pelo Tecpar Cert caso solicitado pela organização.

Com base nas informações fornecidas, o Tecpar Cert procede análise crítica da solicitação para verificar a viabilidade de atendimento. Sendo viável, elabora e encaminha uma proposta técnica e

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

comercial incluindo os preços da auditoria inicial (fase 1 e fase 2) e das auditorias de supervisão. Juntamente com a proposta é encaminhado o contrato de prestação de serviços, onde estabelece as condições e termos dos serviços de certificação.

Para confirmar o aceite, a organização deve devolver a página 4 "Aceite" da proposta e contrato de prestação de serviços (duas vias), devidamente preenchidos e assinados pelo representante autorizado da organização, juntamente com o comprovante do depósito bancário, quando aplicável. Após o recebimento, será iniciado o processo.

Firmada esta etapa é enviado para a organização um documento contendo, as datas já acordadas para a realização da auditoria inicial e os nomes dos componentes da equipe auditora e quando necessário, a solicitação do encaminhamento ao Tecpar Cert, antecipadamente à realização da auditoria, de um exemplar (cópia não controlada da última revisão dos documentos do sistema de gestão). Excepcionalmente podem ser solicitados outros documentos considerados importantes para a avaliação do sistema de gestão.

Havendo algum tipo de impedimento relacionado às datas ou aos componentes da equipe auditora, a organização deve manifestar-se formalmente ao Tecpar Cert.

5.2 AUDITORIA INICIAL PARA CERTIFICAÇÃO

A auditoria inicial é realizada em duas fases: auditoria fase 1 e auditoria fase 2 conforme procedimentos estabelecidos na ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.

5.2.1 PROGRAMA DE AUDITORIA

Um programa de auditoria para o ciclo completo de certificação é elaborado para identificar claramente as atividades de auditoria necessárias para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação das normas selecionadas ou outros documentos normativos. O programa de auditoria para o ciclo de certificação deve cobrir todos os requisitos do sistema de gestão.

O programa de auditoria para a certificação inicial inclui uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo anos após a decisão de certificação e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação.

A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar o tamanho da organização 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.

5.2.2 PLANO DE AUDITORIA

Em tempo hábil, antes da data da auditoria, é encaminhado para a organização o plano de auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da organização e os nomes dos componentes da equipe auditora.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente ao Tecpar Cert, num prazo máximo de dois dias úteis, após o recebimento. Findo este prazo, o mesmo será considerado aceito.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

Estando de acordo com as condições estabelecidas a organização deve:

- designar um responsável que irá acompanhar a equipe auditora durante toda a auditoria;

- permitir o fácil acesso da equipe auditora às instalações, ao pessoal e aos registros para que se possa comprovar a efetiva operacionalização do sistema.

Obs: A auditoria fase 1 não requer elaboração de plano da auditoria.

5.2.3 CERTIFICAÇÃO INICIAL

5.2.3.1 Auditoria inicial de certificação

5.2.3.1.1 Auditoria fase 1

Os objetivos da fase 1 são:

a) analisar criticamente a informação documentada do sistema de gestão do cliente;

b) avaliar as condições específicas 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 as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão: incluindo:

- a(s) planta(s) da organização cliente;

- processos e equipamento utilizado;

- níveis dos 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 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.

As constatações da auditoria são documentadas e comunicadas a organização incluindo a identificação de áreas de preocupação.

O intervalo entre as fases 1 e 2 levará em consideração as necessidades de resolução pelo cliente das áreas de preocupação identificadas na fase 1, sendo estabelecido normalmente um intervalo de 90 (noventa) dias entre as duas fases. Caso este intervalo ultrapasse 90 (noventa) dias, o Tecpar Cert reserva-se ao direito de realizar uma nova auditoria fase 1.

Excepcionalmente a auditoria fase 1 poderá ocorrer concomitantemente com a fase 2 mediante análise prévia do processo, considerando fatores como existência de certificação anterior, porte e

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

complexidade dos processos da organização, entre outros que possam indicar que esse procedimento não trará prejuízos ao processo.

5.2.3.1.2 Auditoria Fase 2

O objetivo da auditoria fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão implementado.

A fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente. Incluindo 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 dão 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.

5.2.4 CONDUZINDO AUDITORIAS

5.2.4.1 Reunião de abertura

É realizada uma reunião de abertura formal com a Alta Direção da organização e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados. Esta reunião é conduzida pelo auditor-líder, e o propósito é fornecer uma breve explicação sobre a condução das atividades da auditoria.

5.2.4.2 Obtenção e verificação de informações

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critério da auditoria (incluindo informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos) devem ser obtidas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

Os métodos para obter informações devem incluir, entre outros:

a) entrevistas;

b) observação de processos e atividades;

c) análise crítica de documentação e registros.

5.2.4.3 Reunião de encerramento

Também é realizado uma reunião de encerramento formal, com a direção da organização e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente é presidida pelo auditor-líder, é para apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades são apresentadas

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

de tal maneira que possam ser compreendidas sendo também acordado o prazo para resposta.

5.2.4.4 Relatório de auditoria

Após a conclusão da auditoria o Tecpar Cert encaminha um relatório à organização auditada.

5.2.4.5 Ações de acompanhamento da auditoria

Na auditoria fase 2, quando identificadas não conformidades menores, a organização deve encaminhar ao Tecpar Cert, um plano de ação com a análise das causas, correções, ações corretivas e o prazo da implementação, e para as não conformidades maiores, quando identificadas, a organização deve encaminhar além do plano de ação com as medidas específicas, também a documentação que comprove a implementação das ações tomadas.

O prazo para envio do plano de ação, e a documentação de implementação quando aplicável, deve ser acordado com o auditor-líder na reunião de encerramento, não podendo ultrapassar **90 (noventa) dias** a contar da reunião de encerramento da auditoria.

Caso haja necessidade de um prazo maior, a organização pode solicitar formalmente ao Tecpar Cert para análise. Se a organização não cumprir os prazos acordados para o envio das ações corretivas, o Tecpar Cert reserva-se o direito de repetir a auditoria fase 2, onde todos os custos associados serão cobrados.

O Tecpar Cert realizará a verificação das ações tomadas pela organização, de duas maneiras:

a) análise crítica do plano de ação, com a identificação da causas, correções e ações corretivas planejadas pela organização;

b) realização de uma auditoria adicional completa ou parcial, nas instalações da organização, quando a alteração se apresente significativa e que o encerramento da não conformidade somente seja possível por verificação no local.

5.3 CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

Após a análise crítica realizada pelo Supervisor Técnico, o processo é encaminhado para o Gerente da Divisão de Certificação, a quem cabe a decisão final.

Aprovado o processo, é emitido o certificado de conformidade para Organização.

5.4 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

5.4.1 ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

Para a manutenção da certificação, são desenvolvidas 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 seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão.

As atividades de supervisão devem incluir auditorias no local para avaliar se o sistema de gestão da organização certificada continua a atender aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. Outras atividades de supervisão podem incluir:

a) consultas do Tecpar Cert à organização sobre aspectos de certificação;

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

b) análise crítica de quaisquer declarações da organização com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, site);

c) pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada;

d) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

5.4.2 AUDITORIAS DE SUPERVISÃO

As auditorias de supervisão são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema para que o Tecpar Cert possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado da organização continua a atender aos requisitos entre as auditorias de recertificação. Cada supervisão para a norma de sistema de gestão pertinente deve incluir:

a) auditorias internas e análise crítica pela direção;

b) uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;

c) gestão das reclamações;

d) eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;

e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;

f) controle operacional contínuo;

g) análise crítica de quaisquer mudanças;

h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano, sendo que a data da primeira auditoria de supervisão **não deve** ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

Pode ser necessário ajustar a frequência das auditorias de supervisão para acomodar fatores como sazonalidade ou certificação de sistemas de gestão de duração limitada (por exemplo, plantas de construção temporárias).

O programa de auditorias previamente estabelecido também pode sofrer ajustes em função do nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão da organização, dos resultados de auditorias anteriores, reclamações recebidas pelo Tecpar Cert sobre a organização, mudança de requisitos legais, mudança nos requisitos de acreditação, entre outros.

O Tecpar Cert, envia com a devida antecedência, para a organização informações sobre o agendamento das auditorias.

A sistemática de condução das auditorias de supervisão, segue a mesma sistemática definida no item 5.2.4 deste regulamento. E para as organizações certificadas no SiAC/PBQP-H, as auditorias de supervisão seguem também o regimento específico do SiAC.

Na auditoria de supervisão, quando identificadas não conformidades menores, a organização deve encaminhar ao Tecpar Cert, um plano de ação com a análise das causas, correções, ações corretivas e o prazo da implementação, e para as não conformidades maiores, quando identificadas, a organização deve encaminhar além do plano de ação com as medidas específicas, também a documentação que comprove a implementação das ações tomadas.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

O prazo para envio do plano de ação, e a documentação de implementação quando aplicável, deve ser acordado com o auditor-líder na reunião de encerramento, não podendo ultrapassar **30 (trinta) dias** a contar da reunião de encerramento da auditoria.

Caso haja necessidade de um prazo maior, a organização pode solicitar formalmente ao Tecpar Cert para análise.

5.5 RECERTIFICAÇÃO

Caso a organização tenha interesse em manter a certificação por mais um período de 03 (três) anos, uma auditoria de recertificação deve ser realizada. O objetivo é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de recertificação será realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente de sistema de gestão ou outro documento normativo. Ela deve ser conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão, na organização ou no contexto no qual o sistema de gestão opera (por exemplo, mudanças na legislação).

5.5.1 AUDITORIA DE RECERTIFICAÇÃO

A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:

a) a eficácia de todo o sistema de gestão, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;

b) comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão, a fim de melhorar o desempenho global;

c) a eficácia do sistema de gestão em relação a atingir os objetivos da organização certificada e os resultados esperados do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.

A sistemática de execução da auditoria de recertificação, é a mesma estabelecida no item 5.2.4.

Concluindo o processo de recertificação antes do vencimento do certificado vigente, a data de expiração do novo certificado poderá ser baseada na data de validade do certificado vigente.

Se não for possível, verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não pode ser recomendada e a validade da certificação não pode ser estendida. A organização fica impedida de utilizar a marca ou todo material que faça menção de alguma forma a certificação.

A certificação poderá ainda ser restaurada em um prazo de até **6 (seis) meses**, após seu vencimento desde que as atividades pendentes da auditoria de recertificação sejam completadas senão no mínimo uma fase 2 deve ser conduzida. A data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da recertificação e a data de expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior.

5.6 AUDITORIAS ESPECIAIS

5.6.1 EXTENSÃO DE ESCOPO

Para a extensão do escopo a organização deve formalizar a intenção ao Tecpar Cert, descrevendo

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

as áreas envolvidas e o novo escopo.

A solicitação será analisada criticamente a fim de determinar as atividades necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Esta auditoria pode ser realizada junto com uma auditoria de supervisão.

Este processo é encaminhado para aprovação pela Gerencia da Divisão de Certificação e sendo aprovado, um termo aditivo ao contrato de prestação de serviços é emitido, bem como uma nova revisão do certificado incluindo o novo escopo.

A validade do novo certificado é a mesma do certificado inicial.

5.6.2 AUDITORIAS AVISADAS COM POUCA ANTECEDÊNCIA

Pode ser necessário realizar auditorias avisadas com pouca antecedência nas organizações para investigar reclamações, em resposta a mudanças, ou como acompanhamento em clientes suspensos.

6 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

O Tecpar Cert reserva-se o direito de suspender temporariamente ou cancelar a certificação do sistema de gestão, a qualquer momento durante seu período de validade.

A suspensão pode ser aplicada, entre outras, nas seguintes situações:

- descumprimento de cláusulas contratuais;

- quando da constatação do uso indevido do certificado ou da marca e da não adoção dos passos necessários para a correção, determinados pelo Tecpar Cert;

- não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas;

- quando a organização certificada não notificar prontamente reclamações, alterações ou mudanças nas condições do sistema de gestão, que possam causar impactos de extrema gravidade às partes interessadas ou comprometer a conformidade das operações no escopo avaliados inicialmente;

- quando a organização certificada não permitir que as auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências e prazos exigidos;

- por iniciativa da própria organização certificada, através de solicitação formal devidamente embasada.

- quando o sistema de gestão da organização falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para eficácia do sistema de gestão.

A decisão da suspensão é da Gerencia da Divisão de Certificação e o período da suspensão é geralmente de 3 (três) meses, não sendo recomendável ultrapassar 6 (seis) meses.

A organização é comunicada formalmente sobre a decisão, as condições e prazos para a retomada da certificação.

Em qualquer caso de suspensão da certificação, a organização continua com a posse do certificado e do contrato de certificação, mas no período da suspensão deve deixar de usar todo o material publicitário que contenha qualquer referência à certificação.

A retomada da certificação depende exclusivamente da constatação de que a organização corrigiu todas as deficiências causadoras da suspensão.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

O não cumprimento da resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão no prazo estabelecido pelo Tecpar, deve resultar na redução de escopo ou cancelamento da certificação da organização.

O cancelamento pode também ocorrer quando:

- uma reclamação de terceiros efetuada ao Tecpar contra a organização certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;

- ocasionado por um pedido formal da organização antes do término da validade do certificado;

- falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido.

7 APELAÇÕES

Apelação é a solicitação por parte de uma organização solicitante ou certificada, de reconsideração de qualquer decisão adversa tomada pelo Tecpar, relacionada a situação da certificação.

A organização poderá apelar das decisões em relação a:

- recusa em aceitar uma solicitação para certificação;

- recusa em prosseguir com uma auditoria;

- solicitação de ações corretivas;

- alterações no escopo de certificação;

- decisão de não concessão da certificação, suspensão ou cancelamento da certificação.

O processo de tratamento de apelações está descrito em instrução específica – IT CERT G02 disponibilizada no site www.tecparcert.com.br.

O apelante será informado do recebimento, andamento, resultado e término do processo de tratamento da apelação.

8 RECLAMAÇÕES

As organizações solicitantes ou certificadas podem formalizar reclamações, em relação aos nossos serviços de certificação, bem como todas as partes interessadas (terceiros) no processo de certificação podem formalizar comentários e/ou reclamações, em relação à organização certificada.

Estas reclamações devem ser encaminhadas diretamente ao Tecpar Cert, para o devido tratamento, conforme instrução específica – IT CERT G02 colocada disponibilizada no site www.tecparcert.com.br ou poderá ser efetuada por contato direto.

O Tecpar Cert deve determinar, junto com a organização certificada e o reclamante, se ele deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução e, se assim for, em que extensão.

9 ALTERAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO

Durante o período de validade do certificado caso a organização proceda modificações significativas em seu sistema de gestão, estas devem ser prontamente comunicadas ao Tecpar Cert. Elas serão avaliadas e uma auditoria especial poderá ser requerida nas instalações da organização.

Se avaliação realizada, concluir que as mudanças efetuadas pela organização, não alteram

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

significativamente o sistema de gestão, as mesmas podem ser verificadas durante a realização da auditoria de supervisão.

Alterações contratuais, de escopo, razão social, endereço, ou de pessoal, que afetem significativamente a atividade e a operação da organização, também devem ser comunicadas para avaliação e decisão do Tecpar. Uma auditoria especial poderá ser requerida nas instalações da organização.

Todas as decisões são formalmente comunicadas à organização.

10 NOTIFICAÇÕES DE ALTERAÇÕES

Quaisquer alterações que possam ocorrer nos requisitos de certificação praticados pelo Tecpar Cert, decorrentes de legislação, norma de referência, requisitos do organismo de acreditação ou outros de controle externos, serão informadas as organizações e atualizadas nos documentos pertinentes.

Um prazo, é estabelecido pelo Tecpar Cert ou quando aplicável, pelo organismo acreditador, para que as organizações possam executar as alterações e ajustes necessários, demonstrando o atendimento aos novos requisitos.

No site www.tecparcert.com.br estarão disponíveis as informações e as dúvidas poderão ser esclarecidas diretamente com a equipe do Tecpar Cert.

11 REFERÊNCIA À CERTIFICAÇÃO E AO USO DA MARCA TECPAR E OUTRAS MARCAS RELACIONADAS.

A organização certificada deve seguir corretamente todas as condições estabelecidas no documento “Condições de uso do certificado e da marca Tecpar Cert”, disponibilizado no site www.tecparcert.com.br. O uso do certificado e da marca serão objetos de verificação em auditorias subsequentes.

É permitido o uso da marca Tecpar Cert somente à organização cujo sistema de gestão foi aprovado e esteja de acordo com os termos estabelecidos no documento “Condições de uso do certificado e da marca Tecpar Cert” e no contrato de prestação de serviços.

O uso da marca é limitado à pessoa jurídica e não pode, sem permissão expressa do Tecpar Cert, ser transferido a terceiros ou sucessores, ou ainda ser motivo de negócio, venda ou qualquer tipo de ação legal.

A marca Tecpar Cert deve ser reproduzida e apresentada somente no formato integral e original. A organização é responsável por qualquer uso indevido da marca e á sua condição de certificação.

Em caso de suspensão ou cancelamento de sua certificação, a organização deve deixar de usar a marca e interromper o uso de todo o material publicitário que faça referência certificação.

Para a utilização da logomarca do PBQP-H devem ser respeitadas as diretrizes estabelecidas no Guia de Identidade Visual disponível no endereço: https://pbqp-h.mdr.gov.br/biblioteca/manual-da-nova-identidade-visual-do-pbqp-h.

O guia estabelece as possibilidades de aplicação, malha construtiva, área de proteção, tipografia, cores e tamanhos a serem seguidos.

Quando utilizada em conjunto com a logomarca TECPAR CERT, a mesma deverá estar a esquerda da logomarca do PBQP-H.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

12 AUDITORIA COMBINADA

Caso seja de interesse da organização podem ser realizadas auditorias combinadas, abrangendo mais de um sistema e conduzidas simultaneamente.

13 CONFIDENCIALIDADE

Visando proteger os direitos de propriedade da organização, o Tecpar Cert trata as informações a que tem acesso durante e após as atividades de certificação como estritamente confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da organização, exceto quando for requerido pela legislação do País ou por acordos contratuais (por exemplo com o Organismo de Acreditação).

Toda a equipe que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firma um termo de compromisso, intitulado "Código de Ética", o qual contém questões de conflito de interesses, regras de conduta e manutenção da confidencialidade de todas as informações obtidas ou geradas durante a realização das atividades do Tecpar Cert, exceto se requerido por lei.

14 RESPONSABILIDADE LEGAL

Exceto no caso de negligência devidamente comprovada, o Tecpar Cert não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados na instalação da organização durante a execução das auditorias ou outros serviços.

O Tecpar Cert não pode ser responsabilizado pela organização ou por terceiros (consumidores), envolvidos com organização, quando do não cumprimento das cláusulas contratuais ou pela falta de informações prestadas sobre o objeto da certificação, por parte da organização certificada.

15 COMPROMISSOS DAS ORGANIZAÇÕES

As organizações, além de cumprir com o estabelecido no contrato de prestação de serviços, se comprometem a:

- fornecer as informações e documentos requeridos para a solicitação da certificação e realização das auditorias no processo de certificação;
- prover evidencias do atendimento aos requisitos estabelecidos nas normas de referência e demais requisitos legais durante a vigência do Certificado;
- prover recursos necessários para permitir a condução de auditorias solicitadas, assegurando a eficiência e eficácia dos processos;
- acordar com o Tecpar o escopo abrangido pela certificação e os objetivos e critérios das auditorias;
- permitir a equipe de auditores acesso aos documentos, dados, assim como às instalações onde se realizam as operações estabelecidas no escopo objeto da certificação;
- cumprir com os prazos acordados nas auditorias, nas ações corretivas e sanções acordadas;
- cumprimento com os termos estabelecidos no contrato de certificação;
- comunicar as informações relacionadas com o uso de consultoria relativa ao sistema de gestão;
- manter registros de todas as reclamações, comentários e demandas das partes interessadas

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br

envolvidas no escopo da certificação, bem como as ações corretivas tomadas e disponibilizá-las sempre que solicitado;

- avaliar, manter e melhorar o sistema de gestão implementado, bem como assegurar a conformidade legal e a conformidade com os requisitos da norma aplicável;

- comunicar ao qualquer alteração relevante no sistema de gestão e atividades implementadas;

- permitir a presença do organismo acreditador quando solicitado por este, na realização de auditorias testemunha na organização.

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DO PARANÁ

Rua Professor Algacyr Munhoz Mader, 3775 CIC CEP 81350-010 Curitiba Paraná Brasil

Fone (0XX41) 3316-3161/3162 http://www.tecparcert.com.br e-mail: contato@tecparcert.com.br