



REGULAMENTO PARA ACREDITAÇÃO ABHV DE ESTABELECIMENTOS VETERINÁRIOS

Revisão 00 – MARÇO 2023

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	03
1 OBJETIVOS.....	04
2 SIGLAS E DEFINIÇÕES.....	04
3 ESCOPO.....	04
4 REFERÊNCIAS.....	05
5 POLÍTICA.....	05
6 IMPARCIALIDADE E CONFLITO DE INTERESSES.....	05
7 CONFIDENCIALIDADE.....	05
8 PROCESSO ACREDITAÇÃO ABHV.....	06
8.1 Solicitação dos Serviços de Acreditação ABHV.....	06
8.2 Informações fornecidas pelo cliente.....	06
8.3 Equipe Auditora.....	06
8.4 Avaliação Inicial (Fase 0).....	07
8.5 Auditoria Externa (Fases 1 e 2).....	07
8.6 Metodologia de avaliação para Concessão da Acreditação.....	09
8.7 Decisão sobre a Concessão de Acreditação.....	09
8.8 Uso do Símbolo de Acreditação.....	10
8.9 Manutenção da Acreditação.....	11
8.10 Mudança de Nível ou Modalidade de Acreditação.....	11
9 SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DA ACREDITAÇÃO.....	11
10 APELAÇÕES.....	12
11 RECLAMAÇÕES.....	13
12 NOTIFICAÇÕES DE ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS DO PROGRAMA.....	13
13 COMPROMISSOS DO ESTABELECIMENTO VETERINÁRIO.....	13

APRESENTAÇÃO

O Tecpar é uma empresa pública com personalidade jurídica de direito privado, é parte integrante da administração indireta do Estado do Paraná, instituída pela Lei Estadual nº 7.056, de 04 de dezembro de 1978, com as alterações introduzidas pela Lei Estadual nº 12.020, de 09 de janeiro de 1998 e Lei Estadual nº 18.875, de 27 de setembro de 2016, regendo-se por este Estatuto, pelas Leis Federais nº 6.404/1976 e 13.303/2016, e demais disposições legais aplicáveis.

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.

O Tecpar Certificação – Tecpar Cert – é o órgão executivo responsável pelas atividades de certificação e avaliação técnica. Atua também como organismo de validação e verificação de gases de efeito estufa, no âmbito do Instituto de Tecnologia do Paraná.

Atualmente, o Tecpar Cert abrange 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.
- Validação e Verificação de Inventários e Projetos de Gases de Efeito Estufa.

1. OBJETIVO

O presente documento tem como objetivo, fornecer informações e descrever de forma detalhada as ações requeridas, tanto ao Tecpar Cert quanto ao Cliente, para completude do processo de Avaliação da Conformidade para Acreditação da ABHV de Estabelecimentos Veterinários.

2. SIGLAS E DEFINIÇÕES

ABHV: Associação Brasileira dos Hospitais Veterinários.

Acreditação: reconhecimento formal da competência técnica e capacidade de gestão de um EV em prestar serviços veterinários.

Auditoria externa: processo sistemático, documentado e independente, para obter evidências e avaliá-las objetivamente, para determinar a extensão na qual os requisitos do Programa de Acreditação da ABHV são atendidos.

Coordenação geral de acreditação (Cgcre): entidade ligada ao Inmetro, único organismo de acreditação brasileiro reconhecido por lei para atestar a competência de OAC em realizarem suas atividades de avaliação da conformidade .

Estabelecimento veterinário (EV): hospitais veterinários, clínicas veterinárias e centros de diagnósticos veterinários.

Símbolo da acreditação: marca autorizada para utilização pelo EV, de maneira a indicar ou identificar sua condição de acreditado pela ABHV

Modalidade de acreditação: refere-se à categoria do EV em relação ao conjunto de requisitos aplicáveis à sua categoria, sendo elas: Hospital Veterinário, Clínica Veterinária, ou Centro de Diagnósticos Veterinário

Nível de acreditação: nível de atendimento aos requisitos do Programa de Acreditação ABHV atribuído ao EV de acreditado.

Organismo de acreditação: organização que reconhece formalmente a competência técnica e capacidade de gestão de um EV em prestar serviços veterinários.

Organismo de avaliação da conformidade credenciado (OAC): organização formalmente credenciada pela ABHV, para realizar atividades de avaliação da conformidade de terceira parte nos EVs participantes do Programa de Acreditação da ABHV.

TCA: Termo de Compromisso de Acreditação.

3. ESCOPO

Esse regulamento se aplica ao Estabelecimento Veterinário interessado, ao Tecpar Cert e aos integrantes de equipes de auditoria, envolvidos na realização da acreditação nas seguintes modalidades de acreditação:

- Hospitais Veterinários.
- Clínicas Veterinárias.

- Centros de Diagnósticos Veterinários.

4. REFERÊNCIAS

- ABVH-RAC-001- Manual de Acreditação – Regulamento de Avaliação da Conformidade para Acreditação de Hospitais Veterinários.

- ABVH-RAC-002- Manual de Acreditação – Regulamento de Avaliação da Conformidade para Acreditação de Clínicas Veterinárias.

- ABVH-RAC-003- Manual de Acreditação – Regulamento de Avaliação da Conformidade para Acreditação de Centros de Diagnósticos Veterinários.

5. POLÍTICA

O Tecpar Cert é regido pelos requisitos previstos no Código de Conduta e Integridade do Tecpar (disponível no site www.tecpar.br).

Adicionalmente, o Tecpar Cert e o Sistema de Avaliação da Conformidade ABHV seguem princípios que inferem credibilidade ao programa, sendo eles: imparcialidade, acessibilidade (a todos os interessados e com igual tratamento), transparência, independência, ampla divulgação, confidencialidade, educação e conscientização das partes interessadas.

6. IMPARCIALIDADE E CONFLITO DE INTERESSES

O Tecpar Cert, por meio do Gerente de Divisão, estabelece a imparcialidade como condição principal na condução de suas atividades de auditoria. Este comprometimento está formalizado na declaração do Gerente de divisão na condução das atividades nas diversas áreas de atuação. Este documento está disponível ao público no site www.tecparcert.com.br

São evitadas as situações em que, por causa das outras atividades ou relações, a imparcialidade e conflitos de interesse das atividades de acreditação possam ser comprometidos.

A cada evento, a equipe auditora assina um documento específico, aceitando sua indicação para compor a equipe e atestando sua Isenção de Conflito de Interesse.

O Tecpar Cert possui de uma sistemática para identificar, analisar e tratar os riscos relacionados com conflitos de interesse, quando aplicável.

7. CONFIDENCIALIDADE

O Tecpar Cert trata as informações a que tem acesso durante e após as atividades de acreditação como estritamente confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito do Cliente ou parte responsável, exceto quando for requerido pela legislação do País, por acordos contratuais ou por disposições de divulgação de um programa de acreditação relevante.

Todos os auditores que respondem pelo Tecpar Cert assinam um documento denominado *Código de Ética*, no qual estão designados os aspectos de conduta, regras de confidencialidade e isenção de conflitos de interesse. Deste modo um compromisso formal é assumido por todos os colaboradores envolvidos no processo de acreditação, com o objetivo de manter os princípios éticos no cumprimento de suas atribuições.

8. PROCESSO ACREDITAÇÃO ABHV

8.1 Solicitação dos Serviços de Acreditação ABHV

Os estabelecimentos veterinários que desejam obter a acreditação ABHV devem preencher o formulário de solicitação (questionário) disponível na website do Tecpar Cert, no endereço www.tecparcert.com.br que deve ser enviado pelo EV solicitante no e-mail: contato@tecparcert.com.br ou WhatsApp: (41) 3316-3161.

8.2 Informações fornecidas pelo cliente

Durante o andamento do processo de acreditação, serão solicitados ao EV informações e documentos necessários para a realização de todas as etapas relacionadas à concessão da acreditação. Caso necessário, em qualquer etapa do processo poderá ser solicitada documentação complementar.

Nota 1: Deverão ser claramente informadas as áreas ou serviços do EV que constarão no Escopo Acreditado. Após a concessão da acreditação, não poderão ser incluídos serviços ou filiais/unidades que não foram consideradas durante o processo.

Nota 2: Caso o EV tenha interesse em obter acreditação em mais de uma modalidade (exemplo: Hospital Veterinário e Centro de Diagnóstico), essa informação deverá estar bem clara por se tratar de processos distintos, cada qual com seu grau de exigência e particularidades.

O EV solicitante deverá ter implementados os requisitos descritos nos Manuais de Acreditação ABHV, citados no item 4, disponíveis no website da ABHV <https://www.abhv.com.br>

A partir do recebimento da solicitação pelo Tecpar Cert, é realizada uma análise crítica do pleito para verificar a viabilidade da solicitação. Nesta análise crítica, são avaliadas as informações fornecidas pelo EV, que serão utilizadas para o dimensionamento das auditorias, formação dos escopos e necessidade de especialistas, entre outros aspectos.

Sendo viável, o Tecpar Cert elabora e encaminha uma proposta técnica e comercial referente ao serviço solicitado. Para confirmar o aceite, a organização deve devolver a página 4 "Aceite" da proposta e demais documentos encaminhados, devidamente preenchidos e assinados pelo representante autorizado da organização, juntamente com o comprovante do depósito bancário, quando aplicável.

8.3 Equipe Auditora

Os auditores que executam avaliação da conformidade em nome do Tecpar Cert são habilitados através de treinamento específico nos Regulamentos da ABHV, citados no item 4. Os nomes dos integrantes da equipe auditora serão comunicados ao EV antes de iniciadas as atividades. Também será informado se há necessidade da participação de especialistas e observadores.

Caso o EV não concorde com algum auditor indicado pelo Tecpar Cert, deverá informar com antecedência para que a equipe possa se reorganizar em tempo hábil.

O EV não poderá sugerir nomes e caso tenha contratado um consultor, este poderá acompanhar, mas não poderá interferir no processo de visita técnica.

8.4 Avaliação Inicial (Fase 0)

Uma vez validadas estas informações, o Tecpar CERT entra em contato com o EV solicitante informando sobre o envio da documentação exigida na Fase 0. (Bloco Temático I - Conformidade Legal).

Na **Fase 0** é avaliada pelo Tecpar Cert a conformidade legal do EV com os requisitos regulamentares obrigatórios, nos quais o EV :

- 1) Deve estar regularmente inscrito como pessoa jurídica perante o Conselho Regional de Medicina Veterinária dentro de sua jurisdição (CRMV-PJ).
- 2) Deve ter Certificado de Regularidade (Certidão Negativa) emitido pelo Conselho Regional de Medicina Veterinária dentro de sua jurisdição e dentro da validade.
- 3) Deve ter Anotação de Responsabilidade Técnica vigente, vinculando o profissional responsável (técnico e legal) com a pessoa jurídica, em conformidade com a Resolução nº 1.228, de 20 de setembro de 2018 do Conselho Federal de Medicina Veterinária.
- 4) Deve ter evidências de regularidade do estabelecimento com a Prefeitura Municipal para o exercício das atividades, incluindo vinculação com autoridades de vistoria (ex.: Corpo de Bombeiros).
- 5) Deve ter evidências de regularidade do estabelecimento com a autoridade de vigilância sanitária local para o exercício das atividades do estabelecimento.

Havendo ou não conformidade com os requisitos legais, o Tecpar CERT emite o “Relatório de Qualificação” ou Relatório da Fase 0, qualificando o EV ou apontando quais pendências devem ser corrigidas pelo EV para prosseguir à Fase 1. Caso seja evidenciado qualquer não atendimento aos requisitos documentais da Fase 0, o Tecpar Cert estabelece um prazo de, no máximo, 30 dias para que o EV submeta novamente as evidências para nova avaliação. Se o EV não cumprir com este prazo, ou ainda persistir qualquer não conformidade, o EV estará desqualificado devendo submeter uma nova solicitação quando lhe convier.

Planos de Auditoria das Fases 1 e 2 serão enviados ao EV, no decorrer do processo, especificando o cronograma de atividades com maiores detalhamentos. O EV terá dois dias para contestar qualquer aspecto dos planos. Findo este prazo, o plano de auditorias será considerado como aceito.

8.5 Auditoria Externa (Fases 1 e 2)

A auditoria externa é dividida em duas etapas. Na primeira etapa (Fase 1- remota), os auditores verificam se o EV tem um **sistema de documentação e registro** sobre as atividades realizadas e serviços prestados que permita a obtenção e rastreabilidade de informações necessárias para realizar as avaliações. Por meio desta avaliação documental, os auditores qualificam o EV para a segunda fase (Fase 2- visita técnica).

FASE 1 - Avaliação de Documentos (verificação remota)

Os documentos requeridos pela Fase 1 são:

- (1) Lista Mestra de Documentos;

- (2) Organograma;
- (3) Procedimento ou Sistemática para Controle de Documentos e Registros;
- (4) Lista e Protocolos referentes ao Bloco Temático VIII, de acordo com a modalidade;
- (5) Lista de exames realizados (quando aplicável).

OBS: A Fase 1 poderá ser remota (por videoconferência) ou parcialmente remota, na qual, durante o período de duração, um responsável, designado pelo EV deverá estar disponível para esclarecer eventuais questionamentos.

Os resultados da Fase 1 serão disponibilizados em um “Relatório de Auditoria da Fase 1”, informando se o EV foi qualificado ou não para a Fase 2 e quais são as pendências a serem consideradas, quando houver.

FASE 2 - Visita Técnica (nas dependências do EV)

É realizada uma visita técnica da equipe auditora às dependências do EV, ocorrendo a coleta de informações através de entrevistas, análise de registros, documentos e visitas aos locais onde ocorrem as atividades auditadas. Todas as evidências são registradas e avaliadas pela equipe auditora, gerando um “Relatório de Auditoria da Fase 2” com as constatações e resultados da auditoria. A partir deste relatório, o Tecpar Cert realiza uma revisão técnica de todos os processos, recomendando ou não a concessão da acreditação e categorizando o EV em um dos três níveis possíveis (Nível I, II e III).

Nota 1- Uma *Reunião de Abertura* geralmente ocorre no primeiro dia de visita às instalações, mas pode ocorrer antes, caso seja solicitado pelo EV ou a critério do Tecpar Cert. A pauta poderá conter:

- a) Apresentação da equipe;
- b) Revisão das atividades e do escopo da auditoria;
- c) Troca de informações gerais e necessárias para confirmação do plano de auditoria;
- d) Outros assuntos (quando aplicável).

Após a reunião de abertura, o auditor líder determinará a abordagem mais eficaz, eficiente e confiável para auditar os requisitos da Fase 2 (Blocos temáticos de II a X) e então, caso necessário, poderá revisar o Plano de Auditoria para dar atenção às características particulares do EV.

Nota 2 - Os requisitos de todas as fases do processo de Acreditação ABHV estão especificados nos Blocos Temáticos, integralmente descritos nos Manuais da ABHV citados no item 4. Os requisitos da avaliação foram divididos em 10 (dez) Blocos Temáticos classificados por assunto a serem abordados, cada qual com peso específico a ser considerado na pontuação total.

Nota 3 - Ao final da Auditoria Fase 2, ocorrerá uma *Reunião de Encerramento* com os seguintes objetivos:

- a) Apresentar os resultados do processo de avaliação do EV;
- b) Revisar as atividades auditadas juntamente com o EV e esclarecer quaisquer dúvidas ou pendências sobre o processo.

Nota 4- O relatório de Auditoria da Fase 2 será enviado ao EV

Nota 5- Caso necessário poderá, em acordo com o EV serem estabelecidas Auditorias Adicionais ou Avaliações Extraordinárias para verificação de áreas de preocupação e pendências específicas.

8.6 Metodologia de avaliação para Concessão da Acreditação

A metodologia de avaliação do Programa de Acreditação ABHV consiste em um sistema de pontuação que expressa o nível de atendimento aos requisitos pelo EV. Para que seja mensurado este nível de atendimento do EV aos requisitos do programa, estes são apresentados com três referências de pontuação, sendo elas: 0, 2 e 4 pontos (não atendimento, atendimento parcial, atendimento integral, respectivamente). Situações intermediárias podem ser pontuadas com 1 ou 3 pontos, de acordo com a capacidade do EV de demonstrar seu atendimento ao requisito.

Cada Bloco temático tem um peso que representa o fator de multiplicação dos pontos. Por meio deste sistema de pontuação, o grau de atendimento aos requisitos pode ser expresso pelo valor total de pontos por Bloco Temático.

Os Blocos Temáticos elaborados para o Programa de Acreditação ABHV são:

- Bloco I: Conformidade Legal (Obrigatório).
- Bloco II: Liderança (Peso 4).
- Bloco III: Gestão Estratégica (Peso 4).
- Bloco IV: Clientes (Peso 5).
- Bloco V: Fornecedores: (Peso 3).
- Bloco VI: Pessoal (Peso 5).
- Bloco VII: Infraestrutura (Peso 3).
- Bloco VIII: Prestação de Serviços Veterinários (Peso 5).
- Bloco IX: Informação e Conhecimento (Peso 2).
- Bloco X: Resultados (Peso 10).

Com base na somatória do total de pontos obtidos em relação ao total de pontos possíveis de serem atingidos em todas as dimensões, o EV é categorizado em um dos três níveis possíveis de acreditação, sendo estes:

- Nível I: atendimento mínimo de 60% do total geral de pontos;
- Nível II: atendimento mínimo de 75% do total geral de pontos;
- Nível III: atendimento mínimo de 90% do total geral de pontos.

Nota 1: O EV pode evoluir gradativamente sua capacidade de atendimento aos requisitos até chegar ao nível de pleno atendimento aos requisitos. Pela mesma lógica, à medida que não é capaz de manter grau de atendimento aos requisitos do Programa, sua pontuação pode diminuir e o EV ser rebaixado a níveis inferiores ou até ter sua acreditação cancelada.

8.7 Decisão sobre a Concessão de Acreditação

O Tecpar Cert decide sobre a concessão da acreditação de um EV com base nas informações dos obtidas durante o processo de auditoria. O EV e a ABHV são formalmente comunicados pelo

Tecpar Cert da decisão tomada e, em caso de decisão contrária a concessão, também são comunicados os motivos que levaram a não obtenção da acreditação.

O Tecpar Cert formaliza a acreditação por meio da assinatura do “Termo de Compromisso de Acreditação” com validade de quatro anos e também através do “Certificado de Acreditação” com validade de dois anos, sendo o EV reavaliado pelo Tecpar Cert a cada dois anos (Auditoria de Manutenção) para verificar se continua atendendo aos requisitos da acreditação dentro do nível que lhe foi atribuído inicialmente.

8.8 Uso do Símbolo de Acreditação

A autorização para o uso do símbolo ou marca de acreditação está vinculada à assinatura do Termo de Compromisso de Acreditação. O qual contém os direitos e obrigações do EV e das partes interessadas.

A licença para uso da marca de conformidade estará vinculada à vigência do Termo, podendo ser cancelada ou suspensa, caso o Tecpar Cert verifique o não atendimento aos requisitos técnicos especificados para o EV para a qual a licença de uso da marca foi concedida, ou em função do descumprimento do Termo acima mencionado.

O símbolo da acreditação é de uso exclusivo dos EVs acreditados e só pode ser utilizado em:

- receituários, laudos de exames;
- documentos, formulários e registros do sistema de gestão;
- material publicitário e de comunicação (como por exemplo, propagandas em jornais e revistas, vídeos institucionais, banners, cartazes, faixas, folders, cartas, e-mails, website etc.);
- placas, muros e fachadas do EV acreditado;
- veículos e ambulâncias do EV acreditado;
- uniformes de trabalho e vestimentas utilizadas em eventos pelo EV acreditado;
- cartões de visita do EV acreditado.

Para qualquer outro uso, que não listado acima, o EV deve consultar a ABHV para obter a autorização de uso específico.

O símbolo da acreditação não pode ser utilizado em produtos de *pet shop* e medicamentos que são distribuídos ou comercializados pelo EV, ou em suas embalagens.

O EV acreditado deve tomar todos os devidos cuidados para que o material publicitário de comunicação ou qualquer parte destes que contenha a marca de acreditação ou referência à acreditação, não seja usado de maneira enganosa.

Todas as especificações gráficas e mais detalhes sobre a marca de acreditação e seu uso serão disponibilizadas pelo Tecpar Cert aos EVs acreditados. O EV não poderá utilizar a marca com alterações de cores, proporções ou informações adversas (faltantes ou incluídas).

O EV somente pode fazer referência à sua condição de acreditado para o nível e modalidade de acreditação para o qual foi concedida a acreditação e que constam em seu Certificado de Acreditação, não podendo induzir que é acreditado em um nível superior ou em outra modalidade de acreditação.

8.9. Manutenção da Acreditação

Após a concessão da acreditação, no mínimo uma vez a cada dois anos contados a partir da data de emissão do certificado de acreditação, são executadas auditorias de manutenção a fim de que seja revalidado o nível de acreditação e renovado o Termo de Compromisso de Acreditação (TCA).

Esse processo deve ser concluído antes do término da validade do TCA em curso (validade de 4 anos). Excepcionalmente, poderão ocorrer auditorias adicionais, baseada em evidências que as justifiquem ou nos casos mais complexos, como denúncias ou outras situações críticas.

A sistemática de avaliação é a mesma, conforme descrito no Item 8 deste regulamento, sendo que o processo será novamente verificado a partir da fase 0, devido ao caráter dos requisitos regulamentares obrigatórios terem prazo de validade e que atualizações do sistema de gestão são passíveis de acontecerem dentro do prazo de dois anos.

8.10. Mudança de Nível ou Modalidade de Acreditação

O EV pode solicitar formalmente ao Tecpar Cert a mudança de nível ou modalidade de acreditação a qualquer momento dentro do prazo de validade de seu Certificado de Acreditação. Neste caso, o EV deverá fazer uma solicitação ao Tecpar Cert que irá avaliar a necessidade de realização da avaliação inicial novamente (Fase 0), bem como analisar outros aspectos dos requisitos diretamente relacionados à alteração pretendida.

9. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DA ACREDITAÇÃO

O EV pode solicitar a qualquer momento a suspensão ou cancelamento da acreditação.

Caso o EV que obteve a acreditação, cesse definitivamente seu empreendimento, deverá informar imediatamente ao Tecpar Cert.

O Tecpar Cert pode suspender temporariamente a acreditação, a qualquer momento durante a validade do Termo de Compromisso de Acreditação, entre outras nas seguintes situações:

- descumprimento do Termo de Compromisso de Acreditação;
- descumprimentos de cláusulas do contrato comercial;
- quando do uso indevido do certificado ou da marca de acreditação sem a adoção de ações necessárias para a correção determinadas pelo Tecpar Cert ou ABHV;
- quando o EV não permitir que as auditorias de acreditação sejam realizadas ou não cumpram com os prazos estabelecidos para auditoria de manutenção;
- quando o EV, de alguma forma, acionar indevidamente o Tecpar Cert, a ABHV ou colocá-los em descrédito;
- se as atividades forem paralisadas por período determinado, definido em acordo mútuo entre a Tecpar Cert e o EV;
- se detectado pelos auditores, durante a auditoria, que a organização teve alguma atitude fraudulenta em relação ao processo de acreditação;

RC CERT-A01 rev.00

- a pedido do Conselho Federal de Medicina Veterinária ou Conselho Regional de Medicina Veterinária de inscrição do EV ou da ABHV.

A decisão de suspensão da acreditação é de autoridade do Tecpar Cert. O período da suspensão é, inicialmente, de 3 (três) meses não podendo ultrapassar 6 (seis) meses.

O EV e a ABHV são formalmente comunicados pelo Tecpar Cert sobre a decisão, condições e prazos para a retomada da acreditação.

Nos casos de suspensão da acreditação, o EV continua com a posse do Certificado e do Termo de Compromisso de Acreditação, mas no período de suspensão deve deixar de usar a marca de acreditação em todo o material publicitário que contenha alguma referência à acreditação.

A retomada da acreditação depende exclusivamente da constatação de que o EV corrigiu todas as deficiências causadoras da suspensão.

O cancelamento pode ocorrer:

- quando não houver a resolução dos problemas que ocasionaram uma suspensão dentro do prazo estabelecido pelo Tecpar Cert;
- quando o Tecpar Cert ou a ABHV receber de terceiros uma reclamação ou denúncia contra um EV, e esta for comprovada procedente e de extrema gravidade, afetando diretamente a credibilidade da acreditação.
- por solicitação formal do EV antes do término da validade do Certificado.

O cancelamento da acreditação, seja por iniciativa do Tecpar Cert, da ABHV ou do EV, resulta na anulação do Certificado e do Termo de Compromisso de Acreditação, devendo a organização não mais usar a marca de acreditação

10. APELAÇÕES

Apelação é a solicitação, por parte do Estabelecimento Veterinário, de reconsideração de qualquer decisão adversa tomada pelo Tecpar Cert, relacionada à situação de Acreditação.

O estabelecimento Veterinário poderá apelar das decisões em relação a:

- recusa em aceitar uma solicitação do EV para acreditação;
- não concordância com os resultados de auditoria emitidos pelo Tecpar cert;
- alterações no nível de acreditação;
- decisão de não concessão da acreditação, suspensão ou cancelamento da acreditação.

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

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

11. RECLAMAÇÕES

O Cliente pode formalizar reclamações, em relação aos serviços do Tecpar Cert, bem como todas as partes interessadas (terceiros) no processo de acreditação podem formalizar comentários e/ou reclamações, em relação ao EV avaliado.

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.

12. NOTIFICAÇÕES DE ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS DO PROGRAMA

Quaisquer alterações que possam ocorrer nos requisitos do Programa de Acreditação ABHV serão informadas aos EVs acreditados e atualizadas nos documentos pertinentes.

Um prazo será estabelecido pela ABHV para que a Tecpar Cert e os EVs possam executar as alterações e ajustes necessários, demonstrando o atendimento aos novos requisitos.

13. COMPROMISSOS DO ESTABELECIMENTO VETERINÁRIO

Os EVs acreditados pelo Tecpar Cert, além de cumprirem com o estabelecido Termo de Compromisso de Acreditação, devem se comprometer a:

- fornecer as informações e documentos requeridos para a solicitação da acreditação e realização das auditorias;
- prover evidências do atendimento aos requisitos normativos e legais aplicáveis durante a vigência da acreditação, independentemente de sua transcrição;
- prover recursos necessários para permitir a condução do processo de acreditação;
- permitir que a equipe de auditores do Tecpar Cert tenha acesso aos documentos, dados, assim como às instalações onde se realizam as operações estabelecidas no objeto da acreditação;
- cumprir as cláusulas contratuais do acordo comercial quanto aos custos e demais requisitos;
- cumprir com os prazos acordados nas auditorias, na execução das ações e sanções acordadas com o Tecpar Cert;
- aplicar a marca de acreditação conforme critérios estabelecidos pela Tecpar Cert;
- manter as condições técnicas e organizacionais que servirão de base para a concessão da acreditação e estabelecimento do nível de acreditação, informando imediatamente ao Tecpar Cert sobre qualquer modificação que possa invalidar a acreditação concedida ou alterar seu nível de acreditação;

O EV acreditado tem total responsabilidade técnica, civil e penal sobre as atividades por ele realizadas e os serviços por ele prestados, estendendo-se a todo o conteúdo dos documentos referentes à acreditação, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade para o Tecpar Cert ou para a ABHV.
