
Regra de Certificação de Sistema de Gestão

Sumário

1	OBJETIVO	2
2	TERMOS E ABREVIACÕES	2
3	GENERALIDADES	2
4	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS	3
4.1	Solicitação da Certificação	3
4.2	Análise Crítica da Solicitação	3
4.3	Emissão da Proposta, Aceite e Contrato	3
5	AUDITORIAS	4
5.1	Tipos de auditorias	4
5.2	Preparação para Auditoria.....	8
5.3	Ocorrências de Auditoria	9
5.4	Concessão de Certificação Inicial / Recertificação	10
6	REVISÃO TÉCNICA E APROVAÇÃO.....	11
7	EMISSÃO E ENVIO DO CERTIFICADO	12
8	ATIVIDADES DE SUPERVISÃO	12
9	CERTIFICAÇÃO DE GRUPO (MULTI-SITE)	12
10	OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE/SOLICITANTE	13
11	OBRIGAÇÕES DA TÜV RHEINLAND.....	14
12	LICENÇA DE USO DO CERTIFICADO.....	15
13	APELAÇÕES	20
14	RENÚNCIA	20
15	HISTÓRICO DE REVISÃO.....	21
16	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA EXTERNA	22

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

1 OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer a regra de certificação da TÜV Rheinland do Brasil Ltda, doravante referenciada por TÜV Rheinland, para a prestação de serviços de avaliação da conformidade e certificação de sistemas de gestão. Além disso, são definidas as condições para a obtenção do certificado e para a utilização da Marca de Identificação da Certificação da TÜV Rheinland.

2 TERMOS E ABREVIações

CGCRE	Coordenação Geral da Acreditação
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
IAF	International Accreditation Forum
MD	Mandatory Documents
NIT	Norma Inmetro Técnica
DICOR	Divisão de Acreditação de Organismos de Certificação
SOP	Standard Operating Procedure

3 GENERALIDADES

A TÜV Rheinland fornece seus serviços para avaliação da conformidade e realiza auditorias para a manutenção da validade após auditorias bem-sucedidas de acompanhamento e de renovação para certificação de sistemas de gestão. Assim, empresas demonstram o devido cumprimento das exigências estabelecidas nas respectivas normas de gestão mediante a avaliação de um organismo neutro de certificação.

A TÜV Rheinland garante a mais plena imparcialidade, competência, independência, responsabilidade, transparência e confidencialidade dos auditores que participam das auditorias, bem como de todo o processo de certificação. A estrutura da TÜV Rheinland, assim como o desenvolvimento do processo de certificação, está descrita nos documentos do seu Sistema de Gestão.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1 Solicitação da Certificação

A empresa deve solicitar o orçamento para certificação, através do formulário específico fornecido pela TÜV Rheinland, através do nosso site (www.tuv.com/br) ou ainda de outra maneira acordada entre as partes.

4.2 Análise Crítica da Solicitação

A solicitação do cliente deverá ser analisada criticamente quanto à capacidade, competência e disponibilidade da equipe auditora, escopo da auditoria, a localização da organização, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outras condições de atendimento a solicitação, o que ficará registrado em nossa base de dados.

Caso seja verificada a capacidade em atender à solicitação do cliente, a área de certificação de sistemas elabora estimativa de tempo e quando necessário a logística da auditoria. Caso contrário, a solicitação é declinada.

Após a análise crítica da solicitação, a área técnica decide aceitar ou recusar a solicitação para certificação. Quando a solicitação é recusada o cliente é informado formalmente dos motivos da recusa.

NOTA 1: Para a estimativa do tempo e etapas das auditorias, a TÜV Rheinland segue rigorosamente a recomendação da CGCRE/IAF.

NOTA 2: A TÜV Rheinland não poderá fornecer ou oferecer Auditorias Internas para seus clientes certificados.

NOTA 3: A TÜV Rheinland não fornece auditorias 3ª parte para empresas do grupo.

NOTA 4: A TÜV Rheinland não certifica outro organismo de certificação em suas atividades de certificação de sistemas de gestão.

4.3 Emissão da Proposta, Aceite e Contrato

Baseada na análise crítica da solicitação, a área comercial elabora e envia a proposta contrato ao cliente. Esta proposta contemplará os valores cobrados para os serviços solicitados.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

Caso o cliente aprove a proposta comercial, deve formalizar sua aprovação através de assinatura na proposta contrato ou ainda de outra maneira acordada entre as partes. Somente após o recebimento do aceite pela área comercial, o processo de certificação será iniciado.

5 AUDITORIAS

5.1 Tipos de auditorias

Auditoria Preliminar: Auditoria opcional cujo objetivo é avaliar a maturidade do sistema de gestão da empresa. As constatações da Auditoria Preliminar serão documentadas através do Relatório de Auditoria.

Auditoria de Certificação – Fase 1: A critério da TÜV Rheinland, será realizada totalmente ou parcialmente nas instalações do cliente e será conduzida para:

- a) Auditar a documentação do sistema de gestão do cliente;
- b) Avaliar a localização e condições específicas das unidades do cliente e discutir com o pessoal da organização cliente a fim de determinar o grau de preparação para a Auditoria de Certificação – Fase 2;
- c) Analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-relevantes de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- d) Coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, processos e localizações da organização do cliente, aspectos legais e regulamentares relacionados e seu respectivo cumprimento;
- e) Analisar a alocação de recursos e acordar com o cliente os detalhes para a Auditoria de Certificação – Fase 2;
- f) Permitir o planejamento da Auditoria de Certificação – Fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto dos possíveis aspectos significativos;
- g) Avaliar se as auditorias internas e a análise crítica pela administração estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que a organização do cliente está preparada para a Auditoria de Certificação – Fase 2;

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

- h) As constatações da Auditoria de Certificação – Fase 1 serão documentadas através do Relatório de Auditoria, incluindo quaisquer áreas de preocupação que poderão ser classificadas como não-conformidade durante a Auditoria de Certificação – Fase 2.

OBSERVAÇÃO: Caso a auditoria de Fase 1 não seja realizada in-loco a TÜV Rheinland designará 50% do seu tempo para a realização da auditoria de Fase 2.

Auditoria de Certificação – Fase 2: Deve ser realizada em até 180 dias do último dia da Auditoria de Certificação – Fase 1 e tem como objetivo avaliar a implementação, bem como a eficácia do Sistema de Gestão do cliente. Trata-se de uma auditoria realizada nas dependências da empresa e visa avaliar, minimamente:

- a) Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos aplicáveis de norma de Sistema de Gestão ou outro documento normativo;
- b) Monitoramento, medições, comunicação e análise 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) O sistema de gestão do cliente e seu desempenho quanto à conformidade legal;
- d) Controle operacional dos processos do cliente;
- e) Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- g) Ações entre os requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho (coerentes com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo), quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna.

As constatações da Auditoria de Certificação – Fase 2 serão documentadas através do Relatório de Auditoria.

REGRA ESPECÍFICA PARA SiAC:

As certificações de acordo com o Regimento SiAC deverão ser realizadas em duas etapas (Fase 1 e Fase 2) não devendo ultrapassar 90 dias entre uma fase e outra. Para mudanças de Nível B para Nível A, a TÜV Rheinland considerará uma nova certificação e realizará Fase 1 e Fase 2.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

Caso a auditoria da Fase 1 não seja realizada in loco, tal situação deve ser justificada.

Auditorias de Primeira Supervisão (após certificação): A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode 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).

As constatações da Auditoria de Primeira Supervisão serão documentadas através do Relatório de Auditoria.

Auditorias de Supervisão: Devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de Recertificação. Nas auditorias de supervisão, serão avaliados todos ou parte dos processos, requisitos essenciais da norma objeto da certificação, a utilização correta do certificado, a utilização correta da Marca de Identificação da Certificação da TÜV Rheinland, as reclamações referentes ao respectivo sistema de gestão, bem como a eficácia das ações corretivas tomadas com relação às não-conformidades apontadas na auditoria anterior.

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).

As constatações da Auditoria de Supervisão serão documentadas através do Relatório de Auditoria.

IMPORTANTE: Caso a auditoria de Supervisão não seja realizada uma vez no ano calendário, o certificado será Suspenso por 60 dias e a auditoria deverá ser realizada dentro do período de suspensão considerando o dimensionamento de uma auditoria de Recertificação.

REGRA ESPECÍFICA PARA SIAC:

As auditorias de supervisão serão realizadas com base na quantidade de funcionários administrativos e canteiros de obras disponíveis no momento da auditoria. O cálculo da quantidade de dias será determinado pela TÜV Rheinland com base nas informações enviadas previamente pela empresa certificada. Caso houver necessidade de dias adicionais

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

de auditoria, cobranças complementares ao contrato já firmado com a empresa certificada serão providenciadas.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano, 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.

Caso esse prazo não seja cumprido pela empresa certificada, deverá ser realizada uma auditoria com dimensionamento total em número de dias de uma auditoria de Recertificação dentro do prazo máximo de 60 dias, mantendo-se o ciclo de certificação vigente conforme § 3º do Art. 24º do Regimento Geral do SiAC.

Auditoria de Recertificação: A fim de prorrogar a validade da certificação por mais um ciclo, o cliente deverá realizar nova auditoria antes do prazo de validade do certificado.

Para tanto, uma nova solicitação de certificação com dados atualizados será fornecida pelo cliente, permitindo a elaboração de uma proposta de renovação para o sistema de gestão. A Auditoria de Recertificação é realizada nos mesmos moldes da Auditoria de Certificação – Fase 2. São avaliados os requisitos normativos, bem como a correta utilização do certificado e a aplicação da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland.

Nas atividades de Auditoria de Recertificação, poderá ser necessário realizar uma Auditoria de Certificação - Fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão, no cliente ou no contexto no qual o sistema de gestão opera.

As constatações da Auditoria de Recertificação serão documentadas através do Relatório de Auditoria.

Auditorias Especiais:

- **Auditoria de Extensão de Escopo:** Para que possa haver a inclusão de algum processo ou site em um sistema de gestão já certificado, a TÜV Rheinland deverá realizar uma Auditoria de Extensão de Escopo com o objetivo de avaliar se a extensão solicitada pode ou não ser concedida. Essa auditoria poderá ser realizada em conjunto com uma Auditoria de Supervisão.
- **Auditoria Extraordinária:** A TÜV Rheinland poderá realizar Auditorias Extraordinárias, avisando-as com pouca antecedência, ou sem aviso, com o objetivo de investigar reclamações, em resposta à mudanças ou como acompanhamento em

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

clientes suspensos. As constatações das Auditorias Especiais serão documentadas através do Relatório de Auditoria.

- **Auditoria de Ação Corretiva:** Realizada para a verificação da implementação e eficácia das ações provenientes de não-conformidades levantadas durante qualquer auditoria do processo de certificação. Essa auditoria deve ser agendada em até 90 dias após a emissão da não-conformidade e poderá ser realizada inúmeras vezes dentro do prazo de 90 dias conforme determinação do Auditor Líder. Após esse prazo, não sendo consideradas satisfatórias as ações apresentadas, o certificado de conformidade será suspenso. É o Auditor Líder quem decide a extensão da Auditoria de Ação Corretiva, sendo que nesta auditoria serão auditados apenas os requisitos da norma relativos às não-conformidades constatadas.

5.2 Preparação para Auditoria

Para o agendamento das auditorias a TÜV Rheinland entrará em contato com o cliente com o objetivo de verificar a melhor data para a realização, bem como para a designação da equipe auditora. A empresa também poderá entrar em contato com a Equipe de Apoio através do e-mail agendamento@br.tuv.com para tratar de temas relacionados ao processo de certificação. Todo e qualquer agendamento de auditoria será formalizado via e-mail e, para que a equipe auditora designada possa elaborar o Plano de Auditoria, os documentos pertinentes à(s) norma(s) que será(ão) auditada(s) serão solicitados e deverão ser enviados à TÜV Rheinland preferencialmente em meio eletrônico.

O Plano de Auditoria é o documento que oficializa a realização da auditoria e possui informações importantes para a preparação do cliente tais como: data e horário de início e término da auditoria, processos que serão auditados, equipe auditora designada e observações de logística. O Plano de Auditoria deve ser recebido e entendido pela empresa em todas as fases do processo de certificação.

A equipe auditora será designada em função de sua qualificação, competência e experiência na área a ser auditada. A empresa poderá recusar algum membro da equipe auditora caso considere necessário.

NOTA 5: Caso a empresa não disponibilize os documentos pertinentes para a elaboração do Plano de Auditoria, o auditor líder elaborará um Plano com base no escopo e/ou documentação das auditorias anteriores e designará 1 hora, antes da Reunião de Abertura, para revisão do Plano de Auditoria junto ao cliente.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

IMPORTANTE: O cancelamento ou adiamento da data para realização de uma auditoria já formalmente agendada deverá ser comunicado formalmente à Equipe de Apoio com, pelo menos, 15 dias úteis de antecedência. Uma vez não atendido o prazo, uma taxa de 50% do valor do evento agendado será cobrada do cliente.

5.3 Ocorrências de Auditoria

A Equipe Auditora da TÜV Rheinland descreve todas as ocorrências detectadas durante uma auditoria em seu Relatório de Auditoria que será entregue ao cliente ao término da reunião de encerramento salvo algum motivo de força maior. As ocorrências aplicáveis nas auditorias são:

Auditoria de Certificação - Fase 1

- **Área de Preocupação:** Pontos identificados como preocupações durante a auditoria Fase 1 que poderão ser classificadas como não-conformidade durante a auditoria fase 2.

Demais Auditorias

- **NC (Não-Conformidade):** NÃO ATENDIMENTO de forma sistêmica a um requisito normativo, contratual ou regulamentador afetando a implementação, continuidade do sistema e/ou resultados do sistema, processo, produto ou serviço.
- **NCm (Não-Conformidade Menor):** NÃO ATENDIMENTO a um requisito normativo, sem efeitos danosos imediatos ao sistema, processo, produto ou serviço.
- **OM (Oportunidade de Melhoria):** Possibilidade de melhorias ou comentários sobre um requisito normativo de forma a agregar valor ao sistema de gestão.

Prazo para Fechamento de Ocorrências

O cliente deverá enviar à TÜV Rheinland através do e-mail acorretiva@br.tuv.com de acordo com os prazos abaixo indicados, a análise de causa, ação de correção e ações corretivas para as ocorrências levantadas durante a auditoria. Os prazos são contados a partir do último dia da auditoria realizada.

- **NC (Não-Conformidade):** 90 dias para envio do Plano de Ação e das evidências.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

- **NCm (Não-Conformidade Menor):** 90 dias para envio do Plano de Ação e as evidências serão verificadas na próxima auditoria a ser realizada.
- **OM (Oportunidade de Melhoria) e Área de Preocupação:** Não há obrigatoriedade de resposta para as OM e AP. Caso o cliente julgue necessário, poderá fazê-lo sem reportar à TÜV Rheinland.

5.4 Concessão de Certificação Inicial / Recertificação

A equipe auditora da TÜV Rheinland deve analisar todas as informações e evidências coletadas durante as Auditorias de Certificação - Fase 1 e Fase 2 / Auditoria de Recertificação, afim de constatar e concordar quanto às conclusões de auditoria.

As informações que a equipe auditora deve fornecer a TÜV Rheinland são:

- a) Relatório de Auditoria;
- b) Comentários sobre as não-conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) Confirmação das informações fornecidas a TÜV Rheinland usadas na análise crítica da solicitação;
- d) Confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados
- e) Uma recomendação de conceder ou não a certificação / recertificação juntamente com quaisquer condições ou observações.

Caso não seja verificada a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 meses após o último dia da fase 2, a TÜV Rheinland conduzirá outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

Para qualquer não conformidade maior, as ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação, nos casos de recertificação. Nos casos de certificação inicial, a certificação não deverá ser concedida sem que as Não Conformidades maiores sejam sanadas.

Caso a auditoria de recertificação não seja realizada ou não for possível a verificação da implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não será recomendada e a validade da certificação não será estendida. O cliente será informado das consequências.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

Após a expiração da certificação, a TÜV Rheinland pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma fase 2 será conduzida. A data efetiva no certificado é a partir da decisão da recertificação e a data de expiração baseia-se no ciclo de certificação anterior.

REGRA ESPECÍFICA PARA SiAC:

Os certificados de conformidade emitidos de acordo com o Regimento SiAC deverão conter um anexo com as informações sobre os canteiros de obras declarados pela empresa certificada independente de terem sido auditados ou não.

A empresa certificada poderá solicitar, a qualquer momento, a inclusão de canteiros de obras em seu certificado de conformidade. Para tanto, a TÜV Rheinland solicitará alguns documentos que serão analisados pela Gerência de Certificação e, caso necessário, será solicitada uma auditoria amostral in-loco. Caso não haja a necessidade de auditoria amostral, o certificado de conformidade será revisado em um prazo máximo de 5 dias úteis sem custos adicionais.

Caso a empresa certificada solicite a inclusão de um canteiro de obra cuja ART tenha data anterior à última auditoria realizada pela TÜV Rheinland, esse canteiro deverá ser auditado antes de sua inclusão.

- Todos os custos de auditorias extraordinárias para inclusão de obras serão por conta da empresa certificada.
- A exclusão de obras dos certificados de conformidade só será efetuada após validação em auditorias de supervisão ou recertificação.

6 REVISÃO TÉCNICA E APROVAÇÃO

Cumpridos todos os itens exigidos nesta regra de certificação, a TÜVRheinland, através de pessoal competente, aprova o processo, ou caso necessário, encaminha para que seja aprovado por outro especialista técnico ou comissão de certificação. Uma vez aprovada a auditoria, o processo de emissão do Certificado de Conformidade é iniciado.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

7 EMISSÃO E ENVIO DO CERTIFICADO

O Certificado de Conformidade é enviado após a assinatura do contrato e o cumprimento das condições comerciais entre a TÜV Rheinland e o cliente.

O contrato será válido por um período definido na proposta comercial (normalmente de três anos) contados a partir da data de emissão do certificado.

O certificado deve conter, no mínimo: nome da empresa, CNPJ, localização geográfica (Sede e locais incluídos no escopo), as datas de concessão, extensão ou renovação, data de validade coerente com o ciclo de renovação da certificação, código único de identificação (número do certificado), norma de referência com número de emissão, o escopo de certificação, o nome, endereço e marca de certificação da TÜV Rheinland e quaisquer outras informações exigidas pela norma e/ou outro documento normativo usado para a certificação.

8 ATIVIDADES DE SUPERVISÃO

A TÜV Rheinland possui atividades de Revisão Técnica para que os processos de certificação sejam analisados e monitorados regularmente.

- a) As atividades de Revisão Técnica podem contemplar:
- b) Consultas da TÜV Rheinland ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;
- c) Análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações;
- d) Pedido ao cliente para fornecimento de documentos e registros;
- e) Outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

9 CERTIFICAÇÃO DE GRUPO (MULTI-SITE)

As certificações de grupo se aplicam tanto às empresas com diferentes centros de produção, quanto às empresas com filiais.

As certificações de grupo são possíveis quando atendidas as seguintes condições:

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

- a) Os produtos/serviços prestados de todas as filiais devem ser essencialmente idênticos e ser realizados com os mesmos métodos e processos;
- b) Definição, implantação e manutenção de um sistema de gestão unificado, válido para todas as filiais/ centros de produção;
- c) Revisão de todo o Sistema de Gestão sob a coordenação geral do representante da direção do sistema de gestão da matriz, de maneira tal que o mesmo possua autoridade para todas as filiais/centros de produção;
- d) Existência dos registros das auditorias internas e da análise crítica do sistema de gestão, pela direção da empresa, para todas as filiais/centros de produção;
- e) Determinadas áreas trabalham de forma centralizada, no que se refere ao conjunto da empresa, como por exemplo, no desenvolvimento de produtos e processos, compras, pessoal, etc.

Nas certificações de grupo, a auditoria nas dependências das filiais pode ser distribuída entre a auditoria de certificação e as de supervisão. A matriz sempre será auditada independentemente do tipo de auditoria.

10 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE/SOLICITANTE

- a) Prontamente fornecer à TÜV Rheinland e seus auditores dados e documentos solicitados para auditoria de certificação, bem como facilitar o acesso destes às instalações da empresa, aos registros e ao pessoal, quando assim for necessário e solicitado;
- b) Disponibilizar acesso às reclamações de clientes da empresa;
- c) Acatar e implementar nos prazos avençados, as recomendações da TÜV Rheinland, quanto às ações corretivas decorrentes das não-conformidades detectadas nas auditorias;
- d) Manter atualizado e implementado seu Sistema de Gestão;
- e) Cumprir as obrigações previstas na norma objeto de certificação e nesta regra de certificação;

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

- f) Interromper o uso da Marca de Identificação da Certificação em relação ao escopo cujo certificado tenha terminado, sido suspenso ou revogada a validade;
- g) Manter seus dados cadastrais atualizados junto à TÜV Rheinland;
- h) Comunicar imediatamente à TÜV Rheinland a mudança de endereço da unidade auditada, o endereço das novas instalações as quais deverão ser novamente avaliadas pela TÜV Rheinland, e a ocorrência de qualquer tipo de problema com o Sistema de Gestão, mudança na situação legal, comercial, organizacional ou propriedade, organização e gestão, mudança de escopo das operações abrangidas pelo Sistema de Gestão certificados e alterações significativas no Sistema de Gestão e nos processos;
- i) Somente declarar que é certificada em relação ao escopo contratado e certificado;
- j) Não usar a certificação de maneira a prejudicar a imagem da TÜV Rheinland;
- k) Não fazer declarações não autorizadas sobre a certificação;
- l) Usar a certificação apenas para indicar que o escopo está de acordo com a norma objeto da certificação e não usá-la de modo a sugerir que um produto ou serviço está aprovado pela TÜV Rheinland;
- m) Não utilizar o certificado e a Marca de Identificação da Certificação de maneira enganosa.

11 OBRIGAÇÕES DA TÜV RHEINLAND

- a) Disponibilizar para o cliente o Plano de Auditoria com antecedência e com as datas de Auditoria previamente acordadas;
- b) Avaliar evidências objetivas suficientes nas quais possa basear uma decisão de certificação;
- c) Tomar decisões de conceder ou não a certificação com base nas evidências suficientes ou não de conformidade;
- d) Manter o cliente informado sobre eventuais mudanças nos documentos que regem a certificação, através de alguma dessas maneiras: e-mails marketings, e-news e notícias disponibilizadas no site da TÜV RHEINLAND;

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

- e) Manter confidencialidade sobre todo e qualquer dado do cliente (inclusive informações provenientes de outras fontes, tais como reclamantes e regulamentadores), que venha a ter acesso por força das etapas do processo de certificação inicial, auditorias de acompanhamento, auditoria de recertificação e demais auditorias, e exigir dos seus auditores o mesmo sigilo.
- f) Tornar público as seguintes informações: escopo de certificação, número do certificado, nome da organização e norma de referência e, quando solicitado, situação de suspensão ou cancelamento e localização geográfica. Quando informações confidenciais forem divulgadas a outros organismos (como para o CGCRE ou outra certificadora, por exemplo), a TÜV Rheinland informará esta ação ao cliente.
- g) Manter em vigor a(s) marca(s) que compõem a Marca de Identificação da Certificação;
- h) Responsabilizar-se pelo seu pessoal, incluindo auditores, especialistas e trainees;
- i) Substituir os auditores, quando solicitado e justificado formalmente pelo cliente.
- j) Quando a TÜV Rheinland for obrigada por lei a fornecer informações confidenciais a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida deve, a menos se regulamentado por lei, ser notificado antecipadamente das informações fornecidas.
- k) Fornecer o nome e quando solicitado tornar disponíveis as informações curriculares de cada membro de equipe auditora com o tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer auditor ou especialista técnico em especial para que a TÜV Rheinland possa eventualmente recompor a equipe.

12 LICENÇA DE USO DO CERTIFICADO

A autorização para o uso do certificado TÜV Rheinland e da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland aplica-se exclusivamente aos setores empresariais do contratante inseridos no escopo da aplicação do certificado. Não é permitida utilização do mesmo para setores empresariais não mencionados.

É responsabilidade do cliente garantir que o certificado TÜV Rheinland e a Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland somente sejam utilizados em publicidade de modo coerente ao da certificação da empresa ou escopo de aplicação do contratante.

A TÜV Rheinland concede ao contratante o direito não exclusivo de utilizar-se da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland em caráter condicional, limitado, oneroso,

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

temporário e revogável, conforme tratado no primeiro parágrafo deste item, de acordo com o que foi estabelecido anteriormente.

Em particular, é indevido o uso da certificação, ou seja, a utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland:

- Quando a Certificação ainda não foi concedida, ou tenha sido revogada;
- Quando a Certificação tenha sido suspensa;
- Em atividades/produtos/unidades/endereços/empresas não cobertos pela certificação.

O uso da Marca de Identificação da Certificação é estritamente reservado à empresa certificada e não é transferível, salvo eventual modificação societária, hipótese que deverá ser comunicada à TÜV Rheinland tempestivamente para que esta avalie a modificação ocorrida e decida sobre a viabilidade da continuidade da certificação e o uso da Marca de Identificação da Certificação.

A empresa certificada tem a faculdade de dar a publicidade que julgar oportuna sobre o uso da Marca de Identificação da Certificação. No entanto, deve evitar situações que possam gerar equívocos sobre o sistema de gestão, a TÜV Rheinland, o organismo acreditador (CGCRE do INMETRO) e a norma aplicável. A empresa certificada deve obter prévia autorização da TÜV Rheinland para a utilização da Marca de Identificação da Certificação em material publicitário.

O Cliente terá o direito de utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland suspenso na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) A empresa certificada não notifica imediatamente à TÜV Rheinland as modificações empreendidas na empresa, as quais foram determinantes para a certificação, ou no seu sistema de gestão;
- b) O certificado ou a Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland é utilizado de forma inadequada, ou seja, de forma contrária ao quanto determinado nesta regra de certificação;
- c) Os resultados das auditorias de acompanhamento, auditorias de ação corretiva e auditorias de recertificação não justificarem a manutenção da validade do certificado e da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland;
- d) Nas auditorias de acompanhamento ou recertificação, constate-se não conformidades que afetem o sistema de gestão de forma significativa;

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

- e) Quando da instauração de procedimento falimentar em face da pessoa jurídica do contratante ou quando do arquivamento do procedimento falimentar em virtude da ausência de bens para compor a massa falida;
- f) A contraprestação pecuniária não é paga dentro do prazo contratado com a TÜV Rheinland;
- g) A empresa certificada se recusa a agendar, realizar ou prejudique as auditorias de acompanhamento ou extraordinárias e demais atividades dos processos de certificação;
- h) A empresa certificada veicula informações incorretas ou que induzam terceiros a erro em função do uso inadequado do certificado e da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland;
- i) A empresa certificada descumpra qualquer dos dispositivos constantes das NORMAS ou de disposições do contrato firmado com a TÜV Rheinland ou desta regra de certificação;
- j) A empresa certificada não responde as ações corretivas de não-conformidade nos prazos estipulados;
- k) A empresa certificada pratique atos que possam prejudicar a Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland, o nome, a imagem, a reputação ou a acreditação da TÜV Rheinland;
- l) A empresa certificada solicita formalmente a suspensão da certificação.

NOTA 06: Esta suspensão deve indicar os motivos e o período de suspensão, período este não superior a 6 meses.

REGRA ESPECÍFICA PARA SiAC:

A suspensão da certificação deverá ser comunicada à empresa certificada tendo um prazo máximo de 60 dias para tratativa pela empresa certificada. As razões pelas quais a TÜV Rheinland poderá suspender uma certificação constam nesse documento e no Art. 29 do Regimento Geral do SiAC conforme abaixo:

- a) adulteração de qualquer informação que conste de seu certificado de conformidade;
- b) alteração no seu sistema de gestão da qualidade sem comunicação imediata ao OAC;
- c) divulgação de informação enganosa quanto aos dados do seu certificado de conformidade;

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

- d) realização de produto ou prestação de serviço sem observar os preceitos da gestão da qualidade e as exigências do seu sistema de gestão da qualidade, que causem riscos à segurança e à saúde das pessoas que trabalham na empresa, aos circunvizinhos e aos futuros usuários do empreendimento;
- e) omissão de informação ao OAC do início de nova obra no escopo de certificação, uma vez que tenha lançado mão da excepcionalidade prevista no Art. 10º do Regimento Específico do SiAC da Especialidade Técnica Execução de Obras;
- f) omissão de informação ao OAC do início de projeto, uma vez que tenha lançado mão da excepcionalidade prevista no Art. 12º do Regimento Específico do SiAC da Especialidade Técnica Elaboração de Projetos;
- g) omissão de informação ao OAC do início de novo contrato de gerenciamento de empreendimentos, uma vez que tenha lançado mão da excepcionalidade prevista no Art. 11º do Regimento Específico do SiAC da Especialidade Técnica Gerenciamento de Empreendimentos;
- h) omissão de dados e informações necessárias ao dimensionamento e planejamento das atividades de certificação, tais como: número de trabalhadores, número de escritórios, número de obras, número de projetos, número de contratos de gerenciamento de empreendimentos, etapas de produção no canteiro de obras, localidades ou instalações envolvidas no escopo de certificação, entre outros.
- i) Ser incapaz de demonstrar ao OAC evidências de que possui Sistema de Gestão da Qualidade implementado quando realiza serviços ou obras

Os Regimentos Específicos das diferentes especialidades técnicas podem definir outras condutas consideradas faltas graves.

Uma vez que a empresa certificada tenha tratado a razão da suspensão, e esteja dentro do prazo determinado pela suspensão, ela deverá realizar uma nova auditoria com dimensionamento total em número de dias de uma auditoria de Recertificação para a reativação do certificado de conformidade.

O prazo de suspensão do direito de utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland será fixado pela TÜV Rheinland. Após a suspensão, a TÜV Rheinland deve:

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

- Atualizar, com relação a suspensão, os devidos registros incluindo o web-site da TÜV Rheinland e o banco de dados da CGCRE, quando se tratar de certificação no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC;
- Acompanhar as datas e ações estabelecidas pela empresa para reverter a situação de suspensão;

NOTA 07: Tal suspensão poderá ser revogada somente quando a TÜV Rheinland verificar que a empresa tomou ações efetivas para reverter a situação de suspensão.

Na hipótese de empresa certificada não conseguir regularizar a situação que deu causa a suspensão do direito de utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland no prazo fixado pela TÜV Rheinland, o direito de utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland será revogado, mediante notificação prévia e, conseqüentemente, cancelado o respectivo contrato.

Encerrado o contrato, a empresa certificada fica obrigada a devolver o certificado à TÜV Rheinland, perdendo assim o direito de uso da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland.

No caso de cancelamento, a empresa obriga-se a:

- a) Destruir todo material publicitário que faça alusão à certificação ou à identificação da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland;
- b) Restituir e não utilizar o certificado de conformidade de sistema de gestão e suas eventuais reproduções existentes.

A TÜV Rheinland deve no cancelamento:

- a) Comunicar à empresa sobre o cancelamento;
- b) Atualizar, com relação a suspensão, os devidos registros incluindo o web-site da TÜV Rheinland e o banco de dados da CGCRE, quando se tratar de certificação no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC;
- c) Levantar e cobrar eventuais débitos.

Havendo violações/infrações por parte da empresa certificada quanto ao estipulado nesta regra de certificação e no contrato, a TÜV Rheinland se reserva o direito de pleitear em administrativa e judicialmente os danos e eventuais prejuízos sofridos.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

O direito de uso extingue-se também com o distrato ou encerramento do contrato de forma consensual.

MARCA DE IDENTIFICAÇÃO (TestMark):

A Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland, pode ser utilizada para divulgar internamente e externamente a certificação do Sistema de Gestão de uma empresa. Para obter maiores informações, envie um e-mail para acorretiva@br.tuv.com.

13 APELAÇÕES

A TÜV Rheinland é responsável por todas as decisões, em todos os níveis do processo de tratamento de apelações e assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam distintas daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

A empresa deve enviar formalmente para acorretiva@br.tuv.com as razões pela apelação, bem como as evidências disponíveis que possam embasar a posição defendida no apelo.

A TÜV Rheinland confirma o recebimento da apelação e fornece ao apelante os relatórios de andamento e o resultado. Se a empresa não concordar com as decisões da certificadora, poderá recorrer no prazo de 30 (trinta) dias da comunicação da decisão, expondo as razões de sua divergência.

A TÜV Rheinland envia ao apelante uma notificação formal ao término do processo de tratamento da apelação onde garantirá que as ações corretivas e preventivas apropriadas serão tomadas.

14 RENÚNCIA

A TÜV Rheinland, ao receber uma reclamação, confirma se ela está relacionada com as atividades de certificação pelas quais é responsável e caso esteja, procede ao tratamento da reclamação, sujeitando-se aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação. Em alguns casos, deverá ser analisada a eficácia do sistema de gestão certificado.

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

Em qualquer reclamação sobre um cliente certificado, a TÜV Rheinland informa formalmente ao cliente certificado em um prazo de até 15 dias.

Para garantir a descrição geral do processo de recebimento e rastreamento, a TÜV Rheinland documenta todas as tratativas do processo em questão e, caso sejam necessárias outras ações, a mesma será encaminhada aos responsáveis técnicos para as devidas ações.

Sempre que possível, a TÜV Rheinland fornece ao reclamante os relatórios de andamento e o resultado.

A TÜV Rheinland envia ao reclamante uma notificação formal ao término do processo de tratamento da reclamação e determina juntamente com o cliente e o reclamante, se o assunto da reclamação ou solução deve se tornar público e, se assim for, em qual extensão.

As irregularidades, reclamações, sugestões ou denúncias, devem ser formalizadas para a TÜV Rheinland através do site www.tuv.com/br ou e-mail qualidade@br.tuv.com.

15 HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Alteração	Data	Responsável
0	Alteração no modelo e na codificação do documento de MS-0043913 Rev. 0 para RCS-001.	25.05.2021	Débora Reis
Anteriores	Revisão dos itens para parametrizar a inclusão do documento no sistema ETQ	15/07/2020	Ana Paula Tamasia
	Alteração da regra referente às auditorias de supervisão	27/11/2019	Mayara Paulino
	Adequação do documento ao novo padrão da TÜV Rheinland Revisão do item 4.3.2 Exclusão do Anexo A - PARTICULARIDADES DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO PARA ISO/TS 16949 Inclusão do conteúdo Anexo B - PARTICULARIDADES DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO PARA PBQP-H / SiAC no texto desse documento Exclusão do Anexo C - COMPLEMENTO DA REGRA DE CERTIFICAÇÃO PARA SISTEMAS DE GESTÃO	20/09/2019	Mayara Paulino
	Adequação do documento em relação à ISO 17021-1:2016	18/07/2016	Mayara Paulino

Regra de Certificação de Sistema de Gestão

4. 2. 2 Análise Crítica da Solicitação 4. 2. 3 Emissão da Proposta, Aceite e Contrato 4.3.1 Tipos de Auditoria 4.3.3.3 Prazo para Fechamento de Ocorrências 4.3.4 Concessão de Certificação Inicial / Recertificação 7. Licença de Uso do Certificado Exclusão do Anexo A - PARTICULARIDADES DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO PARA SA 8000			
Substituição dos termos INMETRO por CGCRE	06/10/2016		Afonso Martins
Item 4.4 – Revisão técnica e provação Adequação do anexo B para SiAC 2016	04/07/2017		Afonso Martins

*O documento não será mais controlado pelo ETQ, porém foi mantido o histórico das revisões anteriores do documento.

16 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA EXTERNA

- NIT-DICOR-008 - Critérios de acreditação para organismos de certificação de sistemas de gestão.
- NIE-CGCRE-009 - Uso da Logomarca, do Símbolo e de Referências à Acreditação.
- NIT-DICOR-054 – Documentos mandatórios do IAF para aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1