

Elaborado por: Karen Carolina Martins
Rogéria Araújo Cutolo

Verificado por: Suzete Suzuki

Aprovado por: Regina Toscano

Data Aprovação: 04/08/2009

TÜV Rheinland do Brasil

A Empresa abaixo identificada declara conhecer perfeitamente este documento:

RC-001 – “Regra de Certificação para Sistemas de Gestão”

De Acordo:

NOME DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

ASSINATURA DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA

CARIMBO DA EMPRESA

1 – OBJETIVO

O objetivo deste documento é o de 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 – CAMPO DE APLICAÇÃO

O presente documento aplica-se às atividades de certificação de sistemas de gestão.

- NBR ISO 9001;
- NBR ISO 14001;
- NBR ISO 22000;
- OHSAS 18001;
- PBQP-H (SIAC);
- NBR ISO 13485;
- **PARAOBRAS;**
- **QUALINSTAL;**
- **QUALIHAB.**

3 – RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão desta “Regra de Certificação” é da Superintendência Técnica para Certificação de Sistemas.

4 – NORMAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- NIT DICOR-007: Critérios Adicionais para a Acreditação de Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade PBQP-H / SIAC.
- NIE-CGCRE-009 - Uso da Logomarca, do Símbolo e de Referências à Acreditação (em agosto de 2007).
- NIT-DICOR-042 - Diretriz do IAF para aplicação do ABNT ISO/IEC Guia 62:1997 - 4ª Edição
- NIT-DICOR-039 - Edição 4ª da Diretriz do IAF para aplicação do ABNT ISO/IEC Guia 66:2001
- ABNT NBR ISO/IEC 17021: Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistema de gestão – 1ª Edição.

5 – 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 organização da TÜV Rheinland, assim como o desenvolvimento do processo de certificação, estão descritos nos documentos do seu Sistema de Gestão.

6 – PROCEDIMENTOS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.1 – Solicitação da Certificação

A empresa deve solicitar o orçamento para certificação, através do formulário “Solicitação de Orçamento para Certificação” fornecido pela TÜV Rheinland ou disponível no site (www.tuvbrasil.com.br) ou ainda de outra maneira acordada entre as partes.

6.2 – Análise Crítica da Solicitação

A solicitação do cliente deverá ser analisada criticamente quanto à capacidade/competência/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 no Memorial de Cálculo.

Caso seja verificada a capacidade em atender a 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.

Nota 1: Para a estimativa do tempo e etapas das auditorias, a TÜV Rheinland segue rigorosamente a recomendação do INMETRO/Fórum Internacional de Acreditação - 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.

6.3 – Emissão da Proposta, Aceite e Contrato

Baseada na análise crítica da solicitação, a área comercial elabora e envia a proposta comercial ao cliente. Esta proposta contemplará os valores cobrados para solicitação (quando houver), certificação inicial e manutenção.

Caso o cliente aprove a proposta comercial, deve formalizar sua aprovação através de assinatura no formulário de aceite ou ainda de outra maneira acordada entre as partes. Somente após o recebimento do aceite pela área comercial, o processo de certificação será iniciado.

Após o recebimento do aceite, a área jurídica elabora o contrato e submete a aprovação do cliente e respectiva assinatura das partes.

6.4 – Descrição do Processo de Certificação

O processo de certificação divide-se nas etapas descritas abaixo:

6.4.1 – Preparação para Auditoria de Certificação

Após o aceite da proposta pelo cliente, a TÜV Rheinland enviará um plano de auditoria (com reunião de abertura, realização da auditoria e reunião de encerramento) de comum acordo com o cliente, para cada etapa do processo de certificação, informando a agenda de auditoria, equipe auditora e toda logística necessária.

Os auditores serão selecionados em função de sua qualificação (FO-054), competência e experiência na área a ser auditada.

Com o objetivo de preparar-se para uma auditoria de certificação, a empresa poderá realizar uma Auditoria Preliminar (opcional). A extensão da Auditoria Preliminar será previamente estabelecida junto ao cliente.

Nota: Por ser opcional, a Auditoria Preliminar não tem influência no processo de certificação.

6.4.2 – Auditoria Inicial de Certificação

A Auditoria inicial de certificação (ou recertificação com mudanças consideradas críticas) de um sistema de gestão deve ser realizada em duas fases: fase 1 e fase 2.

6.4.2.1 – Auditoria Fase 1

A auditoria 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 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 para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;
- f. Permitir o planejamento da auditoria 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 fase 2;

Todas estas informações serão evidenciadas pela TÜV Rheinland no Relatório de Auditoria .

6.4.3 – Auditoria *Preliminar* (opcional)

Auditoria realizada in loco, em todos ou em parte dos processos do Sistema de Gestão.

Nota: A partir de 01/06/2008 as Auditorias Preliminares deverão possuir Plano de Auditoria e Relatório.

6.4.4 – Auditoria Fase 2

A TÜV Rheinland tem como objetivo na fase 2 avaliar a implementação, incluindo eficácia, do Sistema de Gestão do cliente.

A auditoria fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente e deve incluir no mínimo o seguinte:

- 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.

A empresa deve demonstrar durante a auditoria, a aplicação prática dos seus procedimentos de trabalho, de gestão, atendimento e conformidade aos requisitos da norma objeto de certificação. O não atendimento aos requisitos da norma objeto da certificação será documentado em relatório de auditoria, para os quais a empresa deverá indicar dentro de um período acordado, as respectivas ações de correção, causas e ações corretivas para as não-conformidades encontradas.

O cancelamento ou adiamento da data para realização da auditoria (Auditoria Preliminar, Fase 1, Fase 2, auditoria de ação corretiva, auditoria de acompanhamento, auditoria suplementar/extraordinária e auditoria de recertificação) deverá ser comunicado com pelo menos 5 dias úteis de antecedência, caso contrário uma taxa de 50% do valor do evento agendado será cobrada do cliente.

O certificado somente será emitido quando todas as não-conformidades estiverem encerradas de forma satisfatória.

6.4.4 – Conclusão da Auditoria de Certificação Inicial

A Equipe Auditora da TÜV Rheinland deve analisar todas as informações e evidências coletadas durante a auditoria fase 1 e fase 2 a fim de constatar e concordar quanto às conclusões de auditoria.

Na reunião de encerramento, o cliente será informado do resultado da auditoria e receberá uma cópia do relatório. Caso ocorram não-conformidades, as mesmas serão documentadas no relatório e poderão eventualmente resultar na realização de auditoria de ação corretiva, onde será verificada a análise crítica das ações de correção, investigação das causas e ações corretivas. Quando determinado pelo auditor bastará o envio de documentos adicionais que, por si só, comprovem as correções efetuadas.

É o Auditor Líder quem decide a extensão da mencionada auditoria de ação corretiva, sendo que nesta auditoria serão auditados apenas os requisitos da norma relativos as não-conformidades constatadas.

6.4.5 – Informações Para Concessão de Certificação Inicial

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) Uma recomendação de conceder ou não a certificação juntamente com quaisquer condições ou observações.

6.4.6 – Apreciação do Processo de Certificação na Comissão Técnica

Cumpridos todos os itens exigidos nesta regra de certificação, a TÜV Rheinland apresenta o processo à Comissão Técnica de Certificação.

6.4.7 – Atividades de Supervisão

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

Outras atividades de Revisão Técnica são efetuadas:

- a) consultas da TÜV Rheinland ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;
- b) análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações;
- c) pedido ao cliente para fornecimento de documentos e registros;
- d) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

6.4.8 – Emissão e envio do certificado

No caso do processo ser aprovado, é emitido e enviado o certificado de conformidade ao cliente após a assinatura do contrato e cumprimento das condições comerciais entre a TÜV Rheinland e o cliente.

O contrato será emitido por um período definido na proposta comercial (normalmente de três anos) contados a partir da data de emissão do certificado. Este certificado será emitido nos idiomas estabelecidos e tempo determinado na proposta comercial.

O certificado deve conter no mínimo: nome, 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, quaisquer

outras informações exigidas pela norma e/ou outro documento normativo usado para a certificação, controle de revisões.

6.4.9 – Auditorias de Supervisão

Para a manutenção da validade do certificado são necessárias auditorias de supervisão numa frequência mínima anual, tendo como referência o último dia de Auditoria de Certificação/Recertificação podendo ser adiantada em 3 meses e não podendo passar 1 dia desta data, necessitando um adicional para recertificar com Fase 1 e Fase 2 caso isto ocorra. A redação está confusa

Nota: As auditorias de supervisão agendadas a partir de 01/06/2008 terão obrigatoriamente como referência a data da realização da auditoria de certificação/Fase 2 ou 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.

Ao final da auditoria de supervisão o cliente receberá um relatório das atividades realizadas.

6.4.10 – Auditoria Suplementar/Extraordinária

Por solicitação do organismo acreditador (INMETRO) ou outras circunstâncias que indiquem ser necessário, a TÜV Rheinland conduzirá auditoria suplementar/extraordinária durante a manutenção da certificação. Tais circunstâncias podem incluir mudança significativa no sistema de gestão.

A TÜV Rheinland informará o cliente da necessidade de uma auditoria completa ou parcial, ou evidência documentada, para verificar se as correções e ações corretivas foram eficazes.

6.4.11 – Recertificação

A fim de prorrogar a validade da certificação por mais um ciclo, o cliente deverá realizar nova auditoria antes de expirar o 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 é realizada nos mesmos moldes da auditoria de certificação e deverá ocorrer antes do último dia da data da auditoria de Certificação Fase 2/Recertificação.

Os auditores avaliam os requisitos da norma, assim como a correta utilização do certificado e a aplicação da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland.

Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma auditoria fase 1 em situações onde houve mudanças significativas no sistema de gestão no cliente ou no contexto no qual o sistema de gestão opera, ou quando o certificado estiver vencido, ou ainda quando não se respeitar o intervalo máximo anual entre as supervisões.

A TÜV Rheinland toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como no resultado da análise do sistema, durante o período de certificação e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

7 – CERTIFICAÇÃO DE GRUPO

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

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

- 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 “no site” das filiais pode ser distribuída entre a auditoria de certificação e as de acompanhamento. A matriz sempre será auditada junto com as filiais

8 – 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;
- 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.

9 – 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;
- 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. A TÜV Rheinland para atender aos requisitos de acreditação deve tornar público às 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 (por exemplo INMETRO ou outra certificadora), 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.

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

10.1 - 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.

10.2 - 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 (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.

10.3 - 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;
- 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 descumpre 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: Esta suspensão deve indicar os motivos e o período de suspensão, período este não superior a 6 meses

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:

- Atualizar, com relação a suspensão, os devidos registros incluindo o web-site da TÜV Rheinland e o banco de dados do Inmetro, 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: Tal suspensão poderá ser revogada somente quando a TÜV Rheinland verificar que a empresa tomou ações efetivas para reverter a situação de suspensão.

10.4 - Na hipótese da 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.

10.5 - 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:

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

A TÜV Rheinland deve no cancelamento:

- Comunicar à empresa o motivo do cancelamento;

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

10.6 - 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.

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

11 – AUDITORIAS ESPECIAIS

11.1 - Extensão ou Redução do Escopo de Certificação

A empresa certificada poderá solicitar formalmente à TÜV Rheinland a extensão do escopo da certificação. A TÜV Rheinland analisará a solicitação e verificará a necessidade de uma nova auditoria. O cálculo da proposta baseia-se no tipo de extensão que, por sua vez, deverá estar claramente definida pela empresa certificada antes da realização da auditoria. Esta auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

Nota: Na redução de escopo, não será necessária auditoria de verificação. Será emitido outro certificado com o novo escopo. A empresa certificada deve avaliar seu material de propaganda de forma a não divulgar indevidamente a certificação.

11.2 – Auditorias realizadas em caráter de urgência

A TÜV Rheinland poderá efetuar auditorias em caráter de urgência, mediante comunicação à empresa certificada com pouca antecedência, para investigar reclamações, em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos, tomando as seguintes providências:

- a) avisar antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias devem ser realizadas;
- b) tomar um cuidado adicional na designação da equipe auditora em face da inviabilidade do cliente recusar algum membro da equipe auditora.

12 – APELAÇÕES

A TÜV Rheinland é responsável por todas as decisões, em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. A TÜV Rheinland 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 TÜV Rheinland conduzirá o processo de tratamento de apelações de forma imparcial. Segue abaixo a descrição do processo de tratamento de apelações:

1º - Recebe a apelação;

2º - Abre a ocorrência e registra todas as ações ou correções tomadas para solucioná-las no FO-215;

3º - Ações de correção ou corretivas apropriadas sejam tomadas.

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

Caso a empresa não concorde com a deliberação da certificadora, poderá apelar ao INMETRO (apelação válida somente para certificações com acreditação INMETRO).

A TÜV Rheinland envia ao apelante uma notificação formal (carta ou e-mail) do término do processo de tratamento da apelação.

13 – RECLAMAÇÕES

A TÜV Rheinland, ao receber uma reclamação, confirma se a mesma está relacionada com as atividades de certificação pelas quais é responsável (esta confirmação pode ser através da consulta ao banco de dados que descreve as atividades de certificação de cada cliente certificado) e caso esteja, procede ao tratamento da reclamação no FO-122, 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.

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, rastreamento, etc, a TÜV Rheinland documenta todas as tratativas do processo em questão no FO-122 e, caso sejam necessárias outras ações, a mesma será encaminhada ao Superintendente Técnico de Sistemas ou a Coordenadora de Sistemas para as devidas ações.

Sempre que possível, a TÜV Rheinland fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado. A decisão a ser comunicada ao reclamante é feita pelo Superintendente Técnico de Sistemas ou Coordenador de Sistemas ou Analista de Qualidade. Caso estes não tenham sido envolvidos com o assunto da reclamação deverão designar os responsáveis por esta comunicação.

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

NOTA: Nos casos de irregularidades, reclamações, sugestões ou denúncias, estas devem ser formalizadas junto ao setor de qualidade interna da TÜV Rheinland ou através do site www.tuvbrasil.com.br ou e-mail qualidade@br.tuv.com.

14 – RENÚNCIA

14.1 - A empresa pode renunciar à certificação:

- a. No vencimento do contrato de certificação;
- b. A qualquer momento, com um aviso prévio de 30 dias;

14.2 – A renúncia poderá ter as seguintes motivações:

- a. Quando não aceitar as variações das condições econômicas;
- b. Quando não aceitar as variações introduzidas nesta Regra de Certificação e norma objeto de certificação;
- c. Quando não aceitar as variações das normas de referência;
- d. Por outros motivos que devem ser analisados pela TÜV Rheinland.

14.3 - No caso de renúncia, a empresa obriga-se a:

- a. Encaminhar à TÜV Rheinland documento assinado pelo seu responsável legal ou quem por ele designado informando a sua decisão;
- b. Quitar eventuais dívidas com a TÜV Rheinland;
- c. Restituir e não mais utilizar o certificado de conformidade de Sistema de Gestão;
- d. Não utilizar mais a Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland;
- e. Destruir todo material publicitário que faça alusão à certificação ou à Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland.

15 – GARANTIA

Em especial, a TÜV Rheinland não garante que o certificado TÜV Rheinland possa ser utilizado, pela empresa certificada, de forma ilimitada e para fins de publicidade / propaganda.

16 – MARCA DE IDENTIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO TÜV RHEINLAND OU UCIEE

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. Esta divulgação pode ser feita, após **aprovação da Qualidade** e Coordenador de Certificação.

O INMETRO e o Fórum Internacional de Acreditação – IAF determinam através de suas regras que a Marca de Identificação da Certificação dos Organismos de Certificação não deve ser utilizada de forma que possa causar qualquer tipo de confusão, mal entendido ou engano para as empresas e consumidores que adquirem produtos e serviços de organizações certificadas.

Para garantir que as regras de uso sejam informadas e entendidas por nossos clientes, permitindo que possam fazer o melhor uso da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland, foi elaborado o Complemento da Regra de Certificação – CRC. Espera-se que o CRC responda a maioria das dúvidas e questionamentos a respeito do uso da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland. No entanto, caso surja situação não prevista no CRC, é importante que a TÜV Rheinland seja contatada para os devidos esclarecimentos.

Este contato pode ser feito através do site www.tuvbrasil.com.br ou através do e-mail qualidade@br.tuv.com

Consultar:

CRC – 026 – SGT: Complemento da Regra de Certificação para Sistemas de Gestão, disponível no site www.tuvbrasil.com.br

O Complemento da Regra de Certificação – CRC trata somente da utilização da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland para as empresas com sistema de gestão da qualidade certificado.

No caso de empresas com produtos certificados, o uso da Marca de Identificação da Certificação TÜV Rheinland deverá ser consultado em documento específico.

17 – OPÇÃO

A Alta Direção TÜV Rheinland decidiu pela implementação da opção 2 – Requisitos Gerais de Sistema de Gestão em cumprimento com a NBR ISO/IEC 17021.

18 – ALTERAÇÕES EFETUADAS

- Inclusão das normas PARAOBRAS, QUALINSTAL e QUALIHAB.