1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
20/08/2007	00	Emissão Inicial Aprovada
29/04/2018	14	Revisão do conteúdo ajustando a denominação à nova estrutura funcional.
07/07/2018	15	Inserido o itens 5.3.1 CANCELAMENTO POR SOLICITAÇÃO DO CLIENTE.
11/09/2018	16	Correção do FOR.15 para Relatório de Auditoria.

2. OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática com que a CERTIFICADORA CONCEITOS determina as condições para Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação e ainda assegura que sejam tomadas as ações para tratamento.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável aos clientes da CERTIFICADORA CONCEITOS que já são certificados, por esta, bem como estabelece uma sistemática a ser conduzida pelos respectivos Setores da Seção de Planejamento à certificação de Sistemas de Gestão grupados da seguinte forma:

-Setor de PBQP-H - Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat;

-Setor de ECV (Empresas Credenciadas em Vistoria Veicular);

-Setor de Empresas dentro do Estado de São Paulo;

-Setor de Empresas fora do Estado de São Paulo;

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17021-1 2016– Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
- NBR ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
- NBR ISO 14001:2015 - Sistemas da Gestão Ambiental – Requisitos com Orientação para Uso;

- PBQP-H/SiAC:2017 –Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil;
- NBR ISO 37001:2017- Sistemas de Gestão Antissuborno- Requisitos com orientações para uso;
- NBR 19600:2014 Sistema de Gestão de Compliance – Diretrizes;
- ABENDI-PRC 110 Reconhecimento de Curso de Formação de Auditor Líder;
- EBANC- DSC 10000:2015 Diretrizes para Sistema de Compliance.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

5.1 ADVERTÊNCIA

Qualquer empresa que possua a Certificação da CERTIFICADORA CONCEITOS, poderá ser advertida, caso tenham sido evidenciadas as ocorrências apresentadas na tabela que se encontra no final deste procedimento.

Quando a CERTIFICADORA CONCEITOS entender que o cliente deva ser advertido, o respectivo Setor da Seção de Planejamento deverá registrar todas as ocorrências e comunicar oficialmente, através de carta, expondo ao cliente os motivos da advertência e que caso o mesmo não realize o exposto no documento enviado, a organização poderá ser suspensa.

5.2 SUSPENSÃO

Qualquer empresa que possua a Certificação da CERTIFICADORA CONCEITOS, poderá ser suspensa por um período, caso tenham sido evidenciadas ocorrências tais como:
- O sistema de gestão do cliente falhou persistentemente ou seriamente ao atender aos requisitos de Certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- O cliente certificado não permite a realização das auditorias de supervisão ou de recertificação, nos prazos determinados;
- O cliente, voluntariamente, solicitou a suspensão; e
- O não atendimento ao procedimento **PRC.04 - Uso do Certificado, Logomarca Conceitos de Certificação e Marca de Acreditação.**

Quando qualquer das situações acima ocorrer, o respectivo Setor da Seção de Planejamento da CERTIFICADORA CONCEITOS, após aprovação da Direção Executiva, deverá registrá-las no **FOR.20 - Carta Resposta** e enviá-la, através de e-mail, ao cliente, expondo os motivos da suspensão e que, caso o mesmo não realize o exposto, a organização será legalmente responsabilizada pelo uso de marca e dos documentos de Certificação.

O cliente deverá cessar a utilização do certificado e de qualquer material de divulgação que utilize a marca "CONCEITOS", as marcas de Organismos de Acreditação associadas ao presente Contrato, além de devolver à CERTIFICADORA CONCEITOS toda a documentação que tenha sido emitida e indique tal Certificação.

Na mesma carta enviada ao cliente, também deverá constar as condições em que se dará o encerramento da suspensão. E que, durante o período de duração da suspensão, que não deve ser superior a seis (06) meses, a Certificação do sistema de gestão do cliente ficará suspensa.

Ao final do período da suspensão, a CERTIFICADORA CONCEITOS analisará se as condições estabelecidas estão sendo satisfeitas. Em caso afirmativo, enviará uma correspondência informando que o certificado, encontra-se novamente em vigor. Caso contrário, reduzirá o escopo de Certificação, quando aplicável, ou cancelará a Certificação.

A redução de escopo de Certificação do cliente ocorre quando o mesmo falhar persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de Certificação, para aquelas partes do escopo.

5.3 CANCELAMENTO

No que se refere ao cancelamento, o mesmo ocorre, entre outros, nos seguintes casos:
Reincidência do uso abusivo; ações corretivas inadequadas quando da suspensão; inadequação aos novos requisitos em caso de revisão das normas; falência; não desejar renovar o contrato e inadimplência financeira, sendo que antes da decisão deverá ser submetida à Direção Executiva.
Automaticamente, tendo sido ultrapassado o prazo de 6 (seis) meses para a retomada da certificação, estando na situação de Suspensão.

5.3.1 CANCELAMENTO POR SOLICITAÇÃO DO CLIENTE.

Caso o cliente, durante o ciclo de certificação, venha a solicitar o cancelamento deste contrato, o mesmo só será aceito através de carta registrada, contendo a logomarca da empresa e assinatura de seu representante autorizado com carimbo, contendo o CNPJ e seguindo as cláusulas constantes do Contrato registrado no primeiro Oficial de Registro de Imóveis, Títulos e Documentos e Civil de São Bernardo do Campo - SP sob o nº 248895.

OBS.: O respectivo Setor da Seção de Planejamento deverá ainda registrar no **FOR.06 – Programa de Auditorias** o status "SUSPENSO" ou "CANCELADO" se, por ocasião da data de realização de auditorias programadas, o cliente se encontrar nas situações acima, sendo que esta situação deverá ser atualizada no aplicativo CERTIFIQ do CGCRE.

5.4 EXTENSÃO OU REDUÇÃO

Qualquer solicitação referente à Extensão ou Redução do escopo da Certificação, anteriormente concedida, deve ser formalmente encaminhada à Direção para as providências quanto à realização de auditoria extraordinária (não há necessidade de auditoria em caso de redução de escopo).

O respectivo Setor da Seção de Planejamento verificará as condições comerciais/financeiras junto a empresa. Caso a mesma esteja de acordo com os valores adicionais, o respectivo setor dará prosseguimento ao processo.
É selecionado o auditor e/ou auditores e agendada (s) a(s) data(s) com a empresa solicitante, para a realização da auditoria.

O **FOR.15 - *Relatório de Auditoria***, demais documentos e registros, preparados pelo Auditor Líder, são encaminhados ao respectivo Setor da Seção de Planejamento e de Revisão, para procederem à análise e deliberação.

Caso o respectivo Setor da Seção de Planejamento aprove o processo, o certificado original é cancelado, emitindo-se novo certificado.

5.5 AUDITORIAS EXTRAORDINÁRIAS

As auditorias extraordinárias serão realizadas, entre outros motivos, quando houver alteração do escopo de Certificação, denúncia etc.

A CERTIFICADORA CONCEITOS mantém, em arquivo, os registros relativos às situações acima mencionadas.
A CERTIFICADORA CONCEITOS exige que a empresa só divulgue anúncios relativos à Certificação concedida. Além disso, a empresa deve utilizar a Certificação, de maneira clara, de forma a não prejudicar sua imagem e fica proibida qualquer declaração em propagandas, documentos, brochuras, entre outras, sobre a Certificação, sem que a CERTIFICADORA CONCEITOS seja previamente informada e concorde formalmente com esta declaração.
Caso a empresa discorde das decisões tomadas, deve enviar correspondência com a apelação, conforme descrito no **PRC.9 - Grupo Para Tratamento de Apelação**.

A empresa deve tomar providências, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores, no caso de auditores em treinamento da CERTIFICADORA CONCEITOS e Avaliadores de Testemunha de Acreditação e Acompanhamentos de Mercado da Equipe CGCRE do Inmetro entre outros. Em caso da organização contratante não aceitar a presença da equipe avaliadora CGCRE do Inmetro e/ou outros, as providências serão tomadas conforme sanção prevista neste procedimento, disponível no site da CERTIFICADORA CONCEITOS (www.certificadoraconceitos.com.br).

A empresa deve ainda, permitir auditorias por esses Organismos, sem a participação da CERTIFICADORA CONCEITOS ou acompanhando a mesma em suas auditorias, caso o contratante solicite selo de acreditação com credenciamento CGCRE do Inmetro ou de outros Organismos de Acreditação, se responsabilizando pelos honorários e despesas advindas dessas auditorias.

6. TABELA DE OCORRÊNCIAS:

AÇÕES PASSÍVEIS DE SANÇÕES	1ª OCORRÊNCIA
Uso da Certificação antes do recebimento do certificado	Advertência
Divulgação promocional abusiva em desacordo com procedimentos da CERTIFICADORA CONCEITOS e do CGCRE.	Advertência
Uso indevido do certificado, ou da identificação do CGCRE	Advertência
Uso do certificado durante o período de suspensão	Cancelamento
Não envio de propostas de ações nos prazos estabelecidos	Advertência
Não cumprimento dos prazos estabelecidos para implementação de ações corretivas	Advertência
Não correção das não conformidades constatadas	Suspensão
Não cumprimento das ações financeiras	Suspensão
Não realização de qualquer auditoria programada	Suspensão
Não notificação de mudanças	Advertência
Não realização de auditoria interna e/ou análise crítica pela Direção	Advertência
Utilização de auditor interno sem a devida qualificação	Advertência
Não atendimento ao tratamento de ações emanadas pela CERTIFICADORA CONCEITOS	Advertência
Não tomar providências, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores, no caso de auditores em treinamento, Especialistas Técnicos da CERTIFICADORA CONCEITOS e Avaliadores de Testemunha de Acreditação e Acompanhamentos de Mercado da Equipe Cgcre do Inmetro entre outros.	Suspensão
Não permitir auditorias por Organismos Acreditadores e Fiscalizadores, sem a participação da CERTIFICADORA CONCEITOS ou acompanhando a **organização** em suas auditorias, caso a **mesma** solicite selo de acreditação com credenciamento CGCRE do Inmetro ou de outros Organismos de Acreditação	Suspensão
Ultrapassar 6 (seis) meses, na situação de Suspensão da certificação sem a mesma ter sido retomada.	Cancelamento

1. É facultada à CERTIFICADORA CONCEITOS tomar ações diferentes da tabela acima, dependendo da gravidade ou abrangência do ato irregular praticado pela organização.
2. Na recorrência de ações passíveis de sanções, a CERTIFICADORA CONCEITOS poderá aplicar sanções diferentes das previstas na tabela acima.

As medidas tomadas pela CERTIFICADORA CONCEITOS que implicam na Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do escopo de Certificação, devem ser tomadas de forma técnica e profissional sem temor ou favorecimento, dentro da ética e da imparcialidade.

A CERTIFICADORA CONCEITOS deverá expor no site "CERTIFIQ" do CGCRE, o 'status" em que se encontra o cliente para que o mesmo e seus clientes, ao acessarem o site, identifiquem a situação em que se encontra seu fornecedor, para que possam ser tomadas as providências necessárias pelas partes interessadas.
Todas as informações com relação à situação de Certificação, do(s) sistema(s) de um cliente constam no site da CERTIFIQ do CGCRE e também podem ser obtidas com o Setor respectivo da Seção de Revisão.

7. MUDANÇA DE SITUAÇÃO DA CERTIFICADORA EM RELAÇÃO AOS ORGANISMOS ACREDITADORES

Caso, por motivos adversos, O "status" da Certificadora Conceitos, perante os organismos acreditadores, seja alterado para as condições de SUSPENSO, ficam terminantemente proibidas as auditorias, emissões de certificados e quaisquer atos que possam vir a impedir o cumprimento do que prescreve a Dicor/Cgcre-Inmetro que define:
"Durante a suspensão, o OAC não poderá realizar qualquer atividade de avaliação da conformidade acreditada, seja ela para certificação inicial, manutenção ou recertificação, bem como de emitir qualquer certificado, na ambiência de todos os escopos acreditados".

8. DOCUMENTOS APLICÁVEIS

PRC.04 - Uso do certificado e da logomarca CONCEITOS de certificação e marca de acreditação.

PRC.9 - Grupo para tratamento de apelação

FOR.06 – Programa de Auditorias

FOR.20 - Carta Resposta

FOR.15 - Relatório de Auditoria

9 APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
 Selma Ap. Ferreira da Silva **Supervisor Técnico** Data:11/09/2018	 Antonio J. Viégas **Gerente Geral** Data: 11/09/2018	 Sonia Bolsoni **Diretora Executiva** Data: 11/09/2018