



## 1. Escopo do Procedimento

O Procedimento gerencia as informações necessárias para os clientes e demais interessados acerca de atuações e regras internas relativas aos processos de Certificação, incluindo: Solicitação comercial, Auditorias, Decisões, Uso de Marcas, Reclamações, Apelações e outras considerações importantes.

## 2. Referências

Considerados documentos externos e internos para o processo, aplicando a versão atual dos mesmos:

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem Auditorias e certificação de sistemas de gestão;
- ABNT NBR ISO 19011 – Diretrizes para Auditoria de Sistemas de Gestão;
- ABNT NBR ISO 9001 – Requisitos Sistema de Gestão da Qualidade;
- ABNT NBR ISO 14001 – Requisitos Sistema de Gestão Ambiental;
- OHSAS 18001 – Requisitos Sistema de Segurança e da Saúde;
- ISO 45001 – Requisitos Sistema de Saúde e Segurança Ocupacional;
- ISO 37001 – Sistemas de Gestão Antissuborno;
- Regimento SiAC - Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil;
- NIE-CGCRE-009 - Uso da Marca, do Símbolo e de Referências à Acreditação;
- Procedimento PRO 01 – Gestão da Imparcialidade;
- Procedimento PRO 05 – Realização de Auditorias;
- Política de Imparcialidade e Código de Ética ATRIUMCERT.

## 3. Validação Inicial

Elaborado por: Neomara Belício – 23/05/2019

Aprovado por: Alex Paulino – 27/05/2019

## 4. Histórico de Revisões

Revisão	Data	Reaprovação	Descrição
00	27/05/19	-	Emissão Inicial
01	05/08/19	Alex Paulino	Atualização dos documentos relativos a Fase 1.

## 5. Generalidades

Antes de iniciar qualquer atividade de certificação, a ATRIUMCERT, entra em contato com o possível cliente, coleta as informações necessárias, através do envio e preenchimento do Formulário FOR 01 – Solicitação de Certificação.

Após o recebimento da Solicitação de Certificação, caso seja identificada a falta de alguma informação crítica para o processo, o Comercial deverá novamente entrar em contato seja por telefone, e-mail ou outro meio, para complementar o documento.

A ATRIUMCERT irá realizar uma análise detalhada das informações do cliente, para entendimento da empresa e preparação dos documentos comerciais apropriados. Após o término desta etapa, é elaborada a Proposta Comercial juntamente ao Contrato de Certificação para que o cliente possa ter ciência dos termos e cláusulas contratuais a que deverá estar de acordo para continuidade das atividades, assim como das taxas relativas à Certificação, podendo estas condições alteradas mediante comunicação prévia da ATRIUMCERT.

A ATRIUMCERT realiza suas Auditorias seguindo padrões pré-estabelecidos pelas normas de referência e por meio de seus princípios éticos e morais, além de considerar as diretrizes dos procedimentos estabelecidos internamente. Os requisitos de referência para as Auditorias podem ser conferidos considerando os próprios documentos normativos em sua íntegra.

Para tanto, os processos de certificação seguem as condições previstas conforme a ISO IEC 17021:1, sendo que todos os clientes são auditados de uma maneira padronizada, visando assegurar a verificação coerente das conformidades, a credibilidade e imparcialidade em todas as atividades envolvidas no processo de Auditoria.

## 6. Fase 1

Após assinatura da Proposta Comercial e Contrato de Certificação, dá-se início a Certificação. O Setor Operacional irá selecionar uma Equipe Auditora para realização da Auditoria de Fase 1 e tem a responsabilidade pelo controle do agendamento para realização dessas Auditorias. Esta Auditoria trata-se do estágio inicial de Auditorias de certificação, sendo uma avaliação documental, para analisar o Sistema de Gestão do cliente. O processo considera aspectos chave da documentação, como objetivos, política, escopo de atividades, níveis de controle, Auditoria interna e análise crítica, e ainda, a compreensão do cliente quanto aos requisitos aplicáveis, preparação e planejamento para realização da próxima fase da Certificação.

Para Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança, dentre os requisitos normativos avaliados neste primeiro estágio, consideram:

- ✓ 4.1 Entendendo a organização e seu contexto;
- ✓ 4.3 Determinando o escopo do Sistema de Gestão;
- ✓ 4.4 Sistema de Gestão;
- ✓ 9.2 Auditoria Interna; e

✓ 9.3 Análise crítica pela direção

Nota: Em caso de Auditoria de Sistema de Gestão Integrado, a Equipe deve avaliar o nível de integração do Sistema, considerando documentos, elementos e responsabilidades.

Para Construção Civil (PBQP-H), dentre os requisitos normativos avaliados neste primeiro estágio, considera-se como adicional aos já citados, a verificação das obras.

A Auditoria tem como ponto de resultado, a aptidão da organização para seguir com o processo, podendo ser identificadas áreas de preocupação, as quais podem ser classificadas como não conformidades durante a Auditoria de Fase 2.

O evento também pode resultar em Não Conformidades, as quais serão comunicadas ao cliente para ciência e tratamento. Quando ocorrerem, estas poderão ser apenas indicadas para que o cliente defina as ações necessárias, visando resolvê-las antes da Auditoria subsequente. Porém caso o Auditor entenda que as mesmas impedem a continuidade do processo, a Fase 2 deverá ser avaliada para confirmação da condição do cliente, podendo ser adiada para que as ações necessárias sejam tomadas.

As Não Conformidades da Fase 1 terão sua verificação de atendimento na Auditoria subsequente, sendo que caso estas não tenham sido solucionadas, o Auditor Líder deverá registrá-las na Fase 2 ou Recertificação, considerando a abertura do Relatório de Não Conformidade para oficialização do processo.

As evidências da Auditoria de Fase 1 ficam descritas no Formulário FOR 16 – Relatório de Auditoria Fase 1. Esta Auditoria pode ocorrer nas instalações do cliente, sem a necessidade formal de envio de plano de Auditoria, ou até mesmo, no escritório da ATRIUMCERT, dependendo da análise feita durante o processo comercial. A justificativa pela escolha do local de realização da Auditoria é registrada através do Formulário FOR 02 – Análise Crítica da Solicitação.

As informações obtidas através da Auditoria de Fase 1 são utilizadas para programação ou reprogramação, quando necessário, da Auditoria de Fase 2, ou nova análise crítica, considerando a necessidade de atualização de dados.

As conclusões da Auditoria de Fase 1 e as áreas de preocupação identificadas são comunicadas ao cliente para ciência quanto sua aptidão para realização da Auditoria de Fase 2.

## 7. Fase 2

Após realização da Auditoria de Fase 1 e antes da realização da Auditoria de Fase 2, é importante que a Organização resolva quaisquer áreas de risco identificadas para que estas não resultem em não conformidades na Auditoria a ser realizada no cliente. Para tal, caso a Fase 2 esteja agendada e o cliente demande de um tempo maior para tratamento, a Auditoria poderá ser reagendada. Caso o evento ainda não esteja planejado, o agendamento se dará considerando o tempo necessário para implementar as ações por parte do cliente, para solução das áreas preocupantes. Considerando realização da análise documental, o processo pode seguir para Auditoria de Fase 2. Este evento é obrigatoriamente

realizado nas instalações do cliente, como Auditoria completa para recomendação da certificação e posterior análise quanto a concessão da certificação.

Esta Auditoria tem por objetivo avaliar a implementação, eficácia e conformidade do Sistema de Gestão com relação aos requisitos normativos aplicáveis.

O agendamento da Auditoria de Fase 2 pode ser realizado antes do término da Auditoria de Fase 1. Caso necessário, estas Auditorias poderão ser realizadas em conjunto, ou seja, agendadas em sequência. Isto significaria a realização da Auditoria de Fase 1 nos dias necessários segundo dimensionamento, com início da Auditoria de Fase 2, no dia seguinte ao término da primeira. Esta condição deve ser acordada com o cliente para que o mesmo possa se programar e preparar para tais eventos.

## **8. Supervisões**

Para manutenção da Certificação do Sistema de Gestão, são realizadas Auditorias de Supervisão (in loco), para manutenção da confiança na continuidade do atendimento aos requisitos. Estas Auditorias ocorrem duas vezes, sendo a primeira, dentro do prazo de 12 meses após a concessão inicial da certificação e a segunda ocorre dentro do prazo de 24 meses após a concessão inicial da certificação. Estas não são, necessariamente, Auditorias completas do sistema, podendo ser alternados processos, desde que não afetem o objetivo final para verificação do desempenho do sistema e tomada de decisão de certificação.

Para o planejamento das Auditorias de Supervisão, o Setor Operacional deve encaminhar ao cliente o Formulário FOR 28 – Carta de Atualização, para que o seja preenchido com quaisquer mudanças ocorridas na Organização cliente que envolva a Certificação de seu Sistema de Gestão.

## **9. Recertificação**

Antes de se encerrar o Ciclo de Certificação de 03 anos do cliente, considerando prazo de vencimento do Certificado, deve ser planejada e realizada uma Auditoria de Recertificação. Esta Auditoria tem por finalidade confirmar a conformidade e a eficácia contínua do Sistema de Gestão, assim como a contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

A Auditoria de Recertificação considera uma avaliação da eficácia do sistema considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade; comprometimento da manutenção da eficácia; e eficácia para alcance dos objetivos e seus resultados. Não conformidades maiores serão analisados junto ao cliente para implementação antes do prazo de expiração do Certificado.

## 10. Planejamento de Auditorias

O Setor Operacional (Planejamento) tem a responsabilidade de entrar em contato com o Cliente para iniciar as tratativas de agendamento da Auditoria e definição da Equipe Auditora adequada, a qual pode ter membros recusados pela empresa, desde que isso seja devida e coerentemente justificado.

A Equipe Auditora é designada conforme as competências necessárias para a Auditoria. Informações curriculares serão disponibilizadas ao cliente em tempo hábil, quando solicitado, para análise e quando houver discordância, a ATRIUMCERT irá designar uma nova Equipe. A composição da Equipe Auditora obedece aos critérios internos estabelecidos pela ATRIUMCERT, assim como padrões normativos de referência de acreditação das normas relacionadas. Para tal é necessário que esta Equipe seja considerada pelo conjunto das competências, podendo ser definida apenas por um profissional como Auditor Líder, ou por mais membros, desde que a somatória das qualificações seja suficiente para entendimento e atendimento ao processo dos clientes.

O Plano é enviado normalmente, com prazo mínimo de 48 horas de antecedência a realização das Auditorias, para que o cliente possua tempo hábil para realizar a análise de seu conteúdo e se posicionar quanto a ele. Caso não haja respostas do cliente quanto a concordância ou não com o plano, dentro do prazo estipulado, o mesmo será considerado aprovado para sequência.

## 11. Realização de Auditorias

Para realização das Auditorias, a ATRIUMCERT tem como padrão a realização de uma Reunião de Abertura, conduzida normalmente pelo Auditor Líder. Esta tem a finalidade de explicar ao cliente como serão realizadas as atividades da Auditoria. Todos os aspectos que devem ser considerados como base na Reunião estão descritos no Formulário FOR 18 – Lista de Auditoria, sendo de extrema importância para ciência de todos os envolvidos e confirmação de dados fundamentais à Auditoria.

Caso o Auditor entenda como necessário, demais informações podem ser transmitidas, desde que as citadas como base não sejam omitidas.

Durante o desenvolvimento do evento, o Auditor deve se atentar a trilha a ser seguida, considerando a coleta suficiente de informações e evidências para todos os requisitos normativos aplicáveis, e a avaliação do Sistema de Gestão implementado para a operação e para os envolvidos, não somente na teoria. Caso seja identificado a falta de tais dados, deverá ser aberto um plano de ação para tratamento.

Durante a realização da Auditoria, a Equipe tem a responsabilidade de comunicar aos auditados a respeito do progresso da Auditoria, possibilitando a troca de informações. Conforme desenvolvimento da Auditoria, o trabalho dos membros da Equipe pode ser redistribuído caso necessário, comunicando ao cliente de possíveis preocupações.

O surgimento de riscos críticos para alcance dos objetivos na Auditoria, devem ser comunicados ao cliente e a ATRIUMCERT pelo Auditor Líder, para determinação das ações necessárias. O resultado pode ser a alteração do Plano de Auditoria, nos Objetivos ou no escopo, ou ainda resultar no encerramento do evento. Isto deve ser relatado a ATRIUMCERT.

A Auditoria deve ser conduzida de maneira amostral, coletando as evidências de forma suficiente para conclusão satisfatória do evento. Os métodos para obtenção das evidências incluem entrevistas, observações de processos e atividades e análise da documentação e seus registros. Todas as constatações da Auditoria, incluindo as conformidades e relatos de não conformidades, devem ser registradas nos Formulários FOR 18 – Lista de Auditoria e FOR 20 – Relatório de Auditoria, para tomada de decisão de certificação ou manutenção fundamentada. A Auditoria pode ainda indicar Oportunidades de melhoria, desde que não se trate de um desvio do requisito normativo.

Quando durante a Auditoria forem detectadas não conformidades, estas devem:

- ✓ Ser informadas de imediato ao cliente;
- ✓ Discutidas com cliente para assegurar evidência precisa e compressão por parte do auditado;
- ✓ Ser registradas através do Formulário FOR 21 – Relatório de Não Conformidade;
- ✓ Ser identificadas, com detalhes das evidências nas quais se baseia;
- ✓ Relatadas, com descrição clara do desvio;
- ✓ Classificadas quanto ao tipo de Não Conformidade, se maior ou menor;

O Auditor Líder não deve sugerir a causa das não conformidades, nem as soluções aplicáveis. O próprio cliente tem a responsabilidade por analisar a causa, descrever a correção e ações corretivas tomadas ou que planeja tomar para eliminar as não conformidades, dentro dos prazos cabíveis. A sistemática é detalhada através do Procedimento PRO 06 – Gestão de Não Conformidades.

Nota: Em casos de Sistemas de Gestão Integrados, o Auditor Líder deve analisar a relação da Não Conformidade detectada com uma ou mais das normas cobertas no escopo da Auditoria.

Quando houverem opiniões divergentes entre Equipe Auditora e Cliente, o Auditor Líder deve se empenhar em solucioná-las e quando um ponto comum não for alcançado, estes aspectos devem ser registrados através do Formulário FOR 20 – Relatório de Auditoria.

Ao término do evento, a Equipe Auditora, como padrão, deve realizar uma Reunião de Encerramento, conduzida normalmente pelo Auditor Líder. A Reunião tem por finalidade, apresentar as conclusões da Auditoria, incluindo a recomendação relativa à Certificação e apresentar as Não Conformidades junto aos prazos cabíveis. Os aspectos que devem ser considerados como base na Reunião estão descritos no Formulário FOR 18 – Lista de Auditoria, sendo de extrema importância para ciência de todos os envolvidos e confirmação de dados fundamentais à Auditoria. Caso o Auditor entenda como necessário, demais informações podem ser transmitidas, desde que as citadas como base não sejam omitidas.

A Equipe deve abrir espaço para o cliente se posicionar e realizar perguntas ou expor opiniões. Em caso de divergências, estas devem ser, quando possível, discutidas e solucionadas. Quando permanecerem opiniões divergentes, estas deverão estar descritas.

A Equipe Auditora tem a responsabilidade de coletar evidências dos participantes e envolvidos com a Auditoria, através do Formulário FOR 19 – Lista de Presença, com a identificação e assinatura dos mesmos.

## **12. Realização de Auditorias**

### **12.1. Extensão de Escopo**

Em caso de solicitação de expansão de escopo por parte do cliente certificado, será feita uma análise quanto as atividades de Auditoria necessárias para conceder a certificação. A extensão pode considerar também a inclusão de novos sites à Certificação. O processo deve ser analisado, podendo ser feita uma Auditoria de Extensão de escopo (extraordinária) ou em conjunto com a Auditoria de Supervisão ou Recertificação.

Para empresas certificadas conforme Regimento SiAC / PBQP-H, a empresa que peça mudança ou extensão de escopo numa mesma especialidade técnica e nível ou estágio de certificação pode passar por uma nova auditoria que verifique apenas os requisitos complementares aplicáveis, desde que a última auditoria tenha ocorrido, no máximo, 6 meses antes. Para certificação no referencial normativo do nível ou estágio superior, deve ser realizada uma nova auditoria de certificação para o nível ou estágio requerido.

### **12.2. Sem aviso ou com pouca antecedência**

Em resposta a mudanças ou como acompanhamento de clientes suspensos, e em atendimento a reclamações e/ou denúncias, a ATRIUMCERT pode realizar Auditorias especiais, avisadas com pouca antecedência ou até mesmo sem avisos prévios.

### **12.3. Follow-Up**

Em casos onde seja necessária a realização de uma Auditoria de Follow-up, normalmente devido a identificação de Não Conformidades Maiores, as condições do evento serão descritas através do Formulário FOR 17 – Plano de Auditoria. O tempo demandado para esta Auditoria não é o padrão de realização de Auditorias de Certificação ou Supervisão. Este será considerado conforme necessidade do evento, normalmente com mínimo de 0,5 HD.

### **12.4. Alteração de Endereço**

Quando o cliente certificado passar por uma mudança de localidade, para emissão do novo Certificado, com endereço atualizado, a ATRIUMCERT realiza uma Auditoria especial nas novas dependências. Este evento visa verificar que o Sistema de Gestão não sofreu com os impactos da mudança e que mantém a adequação e conformidade dos requisitos.



### **13. Decisões nos processos de Certificação**

#### **13.1. Generalidades**

A ATRIUMCERT é responsável pelas questões e decisões quanto à Certificação, as quais consideram:

- Concessão de Certificação inicial; Recusa de Certificação; Manutenção da Certificação concedida; Renovação da Certificação vigente; Expansão ou Redução do Escopo; e Suspensão ou Cancelamento da Certificação.

#### **13.2. Concessão da Certificação e Expansão de Escopo**

Considerando o término da Auditoria e o tratamento eficaz de Não Conformidades, caso detectadas, a ATRIUMCERT realiza uma análise das evidências objetivas obtidas durante atividades de Certificação. Esta análise tem por finalidade verificar a confiança e adequação do processo, considerando a existência de evidências suficientes, para decidir pela Concessão da Certificação. Antes da realização da tomada de decisão, a ATRIUMCERT analisa a avaliação, considerando:

- Informações suficientes fornecidas pela Equipe Auditora quanto a requisitos e escopo; Análise, aceitação e verificação de correções e ações corretivas para Não Conformidades Maiores; Análise e aceitação do plano para correções e ações corretivas para Não Conformidades Menores; e Manutenção e controle de todos os registros aplicáveis ao processo.

#### **13.3. Recusa de Certificação**

Após a realização da Auditoria, caso o Auditor Líder considere que o resultado foi ineficaz ou insuficiente para recomendação da Certificação, este pode declarar através do Relatório uma recusa do processo. Caso seja aplicável a realização de Auditorias especiais, estas serão programadas para nova avaliação e, em caso de resultado positivo, recomendar a certificação. Para não conformidades maiores, caso a ATRIUMCERT não consiga verificar a implementação das correções e ações corretivas no prazo de 06 meses a partir do último dia de Auditoria, ou quando outros possíveis problemas que retenham a Certificação não sejam solucionados no prazo, uma nova Auditoria de Fase 2 deverá ser realizada para prosseguir com o processo e recomendar a certificação.

#### **13.4. Manutenção da Certificação**

A decisão para manutenção da certificação objetiva a confirmação de que o cliente continua satisfazendo os requisitos aplicáveis ao Sistema e já avaliados anteriormente.

#### **13.5. Renovação da Certificação**

Para a tomada de decisões de renovação da Certificação, além dos aspectos considerados para concessão inicial, incluem-se na verificação os seguintes pontos:

- ✓ Resultados da Análise Crítica do Sistema, conforme período de Certificação;





- ✓ Reclamações recebidas acerca do Sistema certificado.

Caso o sucesso na Auditoria de Recertificação seja alcançado antes da data de expiração da certificação vigente, a data de vencimento da nova certificação poderá ser baseada na data de vencimento do ciclo atual, porém a data efetiva no certificado será considerada a partir da decisão de Recertificação.

### **13.6. Redução de Escopo**

Quando um cliente apresentar falhas sistêmicas ou críticas no atendimento a requisitos de certificação específicos para determinadas partes do Escopo de Certificação, a ATRIUMCERT através da análise feita para tomada de decisão, indicará a exclusão de tais partes do escopo pretendido.

### **13.7. Suspensão, Restauração e Cancelamento de Certificação**

Durante as atividades de Certificação, pode ser que se faça necessária a suspensão da certificação do cliente. Motivos pelos quais a suspensão seria cabível são:

- Sistema de Gestão apresentar falhas persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de Certificação; O cliente certificado não permitir a realização e conclusão das Auditorias de Supervisão ou Recertificação dentro dos prazos adequados; O cliente não apresentar Planos de Ação para quaisquer Não Conformidades detectadas; O cliente solicitar voluntariamente a suspensão; O cliente não cumprir quaisquer obrigações contratuais previstas no Formulário FOR 03 – Proposta Comercial e Contrato de Certificação, anteriormente assinado por ele. (Incluindo o cumprimento das condições financeiras acordadas); O cliente impedir a participação de acompanhantes da Equipe CGCRE nas Auditorias, em caso de solicitação do Organismo Acreditador; O cliente impedir de qualquer verificação necessária para atendimento a denúncias recebidas; Em casos de Renovação, caso seja impossível completar o processo ou verificar a implementação de correções e ações corretivas para Não Conformidades maiores, antes do vencimento da Certificação, a Recertificação será retida e informada ao cliente.

O período de Suspensão do cliente compreende o prazo de 06 meses a partir da data de decisão, ficando a Certificação do Sistema de Gestão, temporariamente inválida. A Suspensão aplicada somente será interrompida para Restauração da Certificação, caso o cliente suspenso demonstre a resolução do problema detectado. Caso o prazo de suspensão expire, antes da solução do problema, a Certificação será cancelada. Em caso de cancelamento, a retomada da Certificação somente será possível, desde que todo processo de Certificação seja realizado novamente.

Para empresas certificadas conforme Regimento SiAC / PBQP-H, caso a Auditoria de Supervisão não seja concluída no prazo máximo previsto, estas deverão ser submetidas a Auditorias com dimensionamento total de Recertificação no prazo máximo de 60 dias, mantendo-se o ciclo de Certificação vigente.

#### 14. Uso da marca ATRIUMCERT

A logomarca de certificação ATRIUMCERT é destinada a organizações cujo Sistema de Gestão tenha sido auditado e cumprido com os requerimentos determinados pela norma de referência.

As marcas de certificação devem ser utilizadas de maneira controlada, obedecendo a critérios específicos contra seu uso inadequado. Para apresentação de qualquer marca, estas não devem apresentar ambiguidade, com relação ao que foi certificado. Estas devem apresentar claramente a ATRIUMCERT como Organismo Certificador.

A ATRIUMCERT proíbe o uso, por parte de seus clientes, de qualquer marca em produtos, em suas embalagens, nem em qualquer outro meio que possa ser interpretado como certificação da conformidade do produto, visto que a Auditoria realizada considerou a Certificação do Sistema de Gestão. A marca ATRIUMCERT não pode ser utilizada em Relatórios de ensaios de Laboratórios, referentes a ensaios, calibração ou inspeção ou certificados.

O uso de declarações em embalagens (aquela que pode ser removida sem desintegrar ou danificar o produto) e em informações que acompanham os produtos (consideradas como disponíveis separadamente ou facilmente destacadas), devem ser conferidas junto a ATRIUMCERT, sempre que possível, para que estas não induzam a erros na leitura da certificação. Estas declarações não podem indicar a Certificação além do Sistema de Gestão em questão, ou seja, não podem relacionar a Certificação do Sistema com a Certificação do Produto, Serviço ou Processo.

Nota: Os rótulos e placas são considerados como parte do produto.

Estas declarações devem incluir a identificação do cliente, o tipo de Sistema de Gestão (sendo qualidade, ambiental, etc.), a norma de referência e a identificação da ATRIUMCERT como Organismo emissor do Certificado.

A Organização pode utilizar a logomarca ATRIUMCERT em correspondência, mídias eletrônicas, anúncios e material promocional, paredes internas e portas e em stands de exibição relacionados à sua certificação, desde que este material exponha a certificação que foi realmente obtida; ou em veículos, desde que o nome da organização ou marca esteja juntamente indicada.

É permitido o uso da logomarca ATRIUMCERT junto a marca do cliente ou isolada, sendo que no segundo caso, deve estar acompanhada da identificação da norma ou do Sistema de Gestão do cliente conforme codificação da ATRIUMCERT.

Fica vetado o uso da logomarca, nas seguintes circunstâncias:

- ✓ Utilizar a logomarca em associação com qualquer atividade, serviço ou produto fora do escopo da certificação;
- ✓ Utilizar a logomarca em certificados de apresentação;
- ✓ Utilizar a logomarca em material promocional ou anúncios de outras organizações além das que forem certificadas pela ATRIUMCERT;

Nota: O símbolo é específico para organização certificada e não poderá ser transferido ou utilizado por outras companhias que não façam parte da certificação.

## 15. Obrigações do Cliente

A ATRIUMCERT visa o devido controle da utilização de marcas e referências à Certificação, aplicando regras, obrigatórias, aos clientes certificados:

- ✓ Atenda aos requisitos da ATRIUMCERT ao fazer referência a sua condição de certificação nos meios de comunicação, tais como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos;
- ✓ Não faça ou permita qualquer declaração que induza a erro em relação a sua certificação;
- ✓ Ao se utilizar o certificado em meio eletrônico, o mesmo deve ser apresentado integralmente, sem obstrução de nenhuma informação contida no mesmo. É vetado o uso de documentos de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza ao erro;
- ✓ Quaisquer cópias do Certificado, devem ser identificadas como tal, para assegurar que não sejam confundidas com o documento original;
- ✓ Altere todo material publicitário, caso o escopo de certificação venha ser reduzido.
- ✓ Não permitir que a referência à certificação seja usada de tal forma que implique que a ATRIUMCERT certifica um produto.
- ✓ Não dê a entender que a Certificação aplica-se às atividades e locais fora do escopo de certificado;
- ✓ Não utilize a Certificação de tal forma que possa comprometer a reputação da ATRIUMCERT ou do Sistema de Gestão, ou ainda resultar na perda de sua confiança pública;
- ✓ Atenda as regras de utilização da logomarca ATRIUMCERT;

Em caso de Cancelamento da Certificação, todo material publicitário que faça referência à Certificação deve ser interrompido. Passa a ser proibido o uso da logomarca da ATRIUMCERT, assim como o uso do certificado, o qual deve ser enviado novamente à ATRIUMCERT.

## 16. Uso inadequado das marcas e referência à Certificação

A ATRIUMCERT exerce controle quanto à propriedade e toma ações para lidar com a referência incorreta à condição de Certificação, assim como o uso enganoso dos documentos de certificação, marcas e relatórios. Em caso de identificação de falha no uso ou na referência à Certificação, esta deverá ser considerada como uma Não Conformidade, Independentemente do prazo para resposta e apresentação dos Planos de Ação, todo material onde a falha estiver presente, deverá ter seu uso interrompido imediatamente, até que seja constatada a conformidade do processo.

Quando o uso das marcas e referência a Certificação permanece inadequado, a ATRIUMCERT reagirá a situação com a Suspensão da Certificação do cliente. Este processo fica passível de cancelamento, caso a conformidade não seja constatada dentro do prazo de 06 meses. Em caso de identificação de uso inadequado de forma grave, a ATRIUMCERT poderá tomar ações apropriadas para tratar a ocorrência. Estas possíveis ações seriam aplicadas para manter a confiança e credibilidade da ATRIUMCERT, assim como punição legal em casos extremos, onde seja necessário. Este processo também pode resultar no Cancelamento da Certificação do cliente.

Nota: A ATRIUMCERT recomenda o envio das marcas e da forma pretendida para sua utilização, para que seja feita uma análise crítica antes do uso, evitando problemas futuros.

## 17. Uso de marca do Organismo Acreditador

De acordo com as regulamentações da Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, a utilização do logo de acreditação Inmetro é apenas permitido pelos Organismos Acreditados de certificação nos certificados emitidos. A logomarca Inmetro não pode ser utilizada por empresas certificadas em materiais de marketing, tais como papel de carta, brochuras e websites.

## 18. Tratamento de Apelações e Reclamações

A ATRIUMCERT trata todas as Apelações ou Reclamações recebidas das partes interessadas, através do cadastro da mesma conforme Formulário FOR 27 – Tratamento de Ocorrência. O processo deve ser controlado pela Diretoria ou pelo Comitê Técnico, com imparcialidade do processo, sem envolvimento com as Auditorias ou Decisões de Certificação. Caso o Diretor Executivo esteja impossibilitado de desenvolver o processo de atendimento à Apelação ou Reclamação, deverá ser conduzido pelo Comitê, considerando Matriz de Versatilidade e não envolvimento do mesmo nas atividades de certificação do apelante ou reclamante, ou cliente envolvido.

Sempre que receber uma Apelação ou Reclamação, o Setor, colaborador ou Auditor deverá encaminhá-la à Direção, para que este desenvolva o processo de atendimento a Apelação ou Reclamação. O Diretor deverá analisar criticamente a solicitação do apelante ou reclamante e verificar sua coerência e procedência, conforme registros do processo, e comunicar ao apelante ou reclamante da abertura do processo. Caso a Apelação ou Reclamação seja analisada e considerada inadequada à situação, este processo deverá ser comunicado ao cliente para ciência e, caso aplicável, retorne com atualização da Apelação ou Reclamação ou acordo do fechamento da mesma. O contexto da ocorrência também deve ser analisado, considerando todas as evidências disponíveis, conflitando a alegação do apelante ou reclamante e a posição do oposto. O apelante ou reclamante e quaisquer envolvidos deverão ser contatados, quando for necessária a coleta de evidências maiores do processo. Todo processo é conduzido de forma imparcial, mantendo toda confidencialidade necessária e descartando toda e qualquer influência que ocasione discriminação aos envolvidos.

O processo completo, quando necessário, poderá ser discutido junto ao Comitê Técnico da ATRIUMCERT, para tomada de decisão para atendimento da Apelação ou Reclamação e conclusão técnica. Quando do envolvimento do Comitê, este não recebe informações específicas de identificação do cliente, para evitar qualquer tipo de influência que possa discriminá-lo ou afetar a decisão.

As ações resultantes do processo de análise da Apelação ou Reclamação devem ser comunicadas aos envolvidos. Os prazos para tomadas de ação devem ser identificados para que os responsáveis sejam monitorados quanto ao atendimento a elas. O controle de sua realização e eficácia é feito através do Formulário FOR 05 - Gestão de Atividades. O documento identifica a ocorrência, os envolvidos, a decisão e as tratativas necessárias, e o status da Apelação ou Reclamação. A Gestão inclui

numeração das Apelações ou Reclamações para identificação e rastreamento, seguindo a ordem para abertura de novos processos. O resultado do processo e os registros são mantidos para manutenção da gestão de acompanhamento e controle sobre as Apelações e Reclamações. Ao término do processo, o cliente é comunicado através do Formulário FOR 27 – Tratamento de Ocorrência.

Em caso de Denúncias, referentes a clientes de Certificação, o processo pode ser desenvolvido utilizando-se da mesma sistemática descrita para Apelações e Reclamações, podendo incluir realização de Auditorias e afins relacionados à Denúncia.

## **19. Controle de Ocorrência**

Todas as reclamações e apelações registradas pela ATRIUMCERT, ficam arquivadas no Servidor, por pelo menos um ciclo completo de Certificação. A cada 03 meses o Diretor Executivo verifica a existência de ocorrências e seu status. Nesta análise é considerado a abertura do processo, situação do tratamento necessário e ações corretivas ou de acompanhamento aplicadas a cada caso.

Caso o processo esteja em desenvolvimento, o Diretor deve verificar se a Apelação ou Reclamação está sendo devidamente atendida. Caso esteja encerrada, o Diretor deve analisar se as ações implementadas foram devidamente conduzidas pelos envolvidos.

## **20. Outras Considerações Importantes**

A ATRIUMCERT visa atender os clientes de forma satisfatória, oferecendo opções variadas de Certificação. As principais normas de atuação estão indicadas no próprio website, podendo estas serem consultadas a qualquer momento. Caso haja dúvidas quanto a uma norma específica ou sobre a disponibilidade da ATRIUMCERT quanto a outras normas não informadas, o escritório pode ser acionado para que um agente interno possa atender as necessidades.

A ATRIUMCERT através de sua Alta Direção definiu e estabeleceu uma Política de Imparcialidade, para direcionar a conduta do pessoal interno e externo durante a execução de toda e qualquer atividade relativa ao processo de Certificação. Caso necessário, a Política está disponível no próprio website, podendo ser acessada a qualquer momento.

Caso necessário pode ser solicitado à ATRIUMCERT informações relativas às suas áreas geográficas de operação, através da comunicação com o escritório através dos contatos disponíveis no próprio website.

Caso necessário pode ser solicitado à ATRIUMCERT informações relativas a situações de Certificações específicas ou ainda, de clientes certificados, desde que consistentes com informações que não sejam sigilosas ou que ultrapassem os limites de propriedade ou autoridade da ATRIUMCERT.