

# Regras gerais para auditorias e certificações DQS



## 1. Serviços de Certificação e Auditoria

### 1.1 Escopo e Aplicabilidade

Estas Regras Gerais para Auditorias e Certificações DQS aplicam-se a todos os serviços de certificação e de auditoria oferecidos e prestados aos clientes do Grupo internacional DQS, incluindo todas as suas subsidiárias e parceiros. Uma lista atualizada de todos os membros do Grupo DQS está disponível em <http://www.dqs-holding.com/>. Estas regras aplicam-se durante todas as fases do processo de certificação ou auditoria incluindo, mas não limitado, à oferta e cotações de serviços, contratos, ordens de compra e / ou trabalho, programação e adendos acordados entre a DQS e o cliente, salvo se houver contrato expresso por escrito em contrário ou prescritos por instrumentos regulatórios.

Estas Regras Gerais para Auditorias e Certificações se tornam efetivas a partir de publicação e permanecem válidas até que uma nova versão seja elaborada e publicada.

A versão atual destas regras está disponível em inglês em <http://www.dqs-holding.com/en/pages/about-dqs-group/certification-rules.html> ou a pedido a partir de todos os escritórios DQS.

Caso ocorra alguma discrepância entre uma versão traduzida e a versão em inglês do documento, a versão em inglês terá precedência.

### 1.2 Definição de termos

- "Cliente" refere-se a pessoas e organizações que solicitem informações ou recebam qualquer serviço de auditoria ou certificação DQS, incluindo seus representantes, que agem em seu nome.
- "DQS" significa qualquer membro do Grupo Internacional DQS, incluindo suas subsidiárias e parceiros, que oferecem e/ou fornecem serviços de certificação e avaliação aos clientes.
- "Avaliação" significa qualquer atividade sistemática de DQS para obter evidência objetiva e avaliá-la objetivamente para determinar até que ponto os critérios definidos são preenchidos; pode também ser referido como "auditoria".
- "Auditor" refere-se a avaliadores, auditores e especialistas, que são nomeados para um processo de certificação e auditoria em nome do grupo DQS.

### 1.3 Serviços de Auditoria e Certificação

A auditoria e certificação de um sistema de gestão por uma organização de terceira parte independente, competente, como a DQS, geram benefícios de grande valor para o cliente. Um certificado DQS servirá como evidência de um sistema de gestão adequado e eficaz com capacidade para atender continuamente as expectativas dos clientes bem como os requisitos regulamentares e regulatórios.

Durante uma auditoria, auditores qualificados e experientes analisam o sistema de gestão e seus processos quanto à adequação e eficácia contínuas à luz das alterações dos mercados e do ambiente. Ao identificar um potencial de melhoria, os auditores contribuem para o aumento da capacidade da organização em atingir as metas e objetivos estabelecidos, contribuindo assim para o sucesso sustentável do cliente. Com um certificado DQS, se gera confiança no cliente e no seu sistema de gestão certificado, que foi auditado e certificado em relação a normas e especificações reconhecidas.

### 1.4 Referência a contrato individual e termos comerciais

Estas Regras Gerais para Auditorias e Certificações DQS são parte integral de todo e qualquer contrato de certificação e auditoria entre clientes e a DQS. Os contratos sempre especificarão o tipo e a natureza individuais dos serviços oferecidos e prestados incluindo preços e prazos. Além disso, as partes estabelecerão condições comerciais, que geralmente são específicas para o país da prestação de serviços e / ou o país de residência dos parceiros contratuais. Tais condições comerciais podem incluir cláusulas sobre representação legal, jurisdição, responsabilidade, impostos, condições de pagamento e outros, definidos no contrato em si ou em um respectivo documento de referência e anexo ao contrato.

### 1.5 Relação contratual com o escritório acreditado

Sempre que um escritório local da DQS fornece um serviço sob autorização ou credenciamento de outro escritório da DQS, ele age em nome do respectivo escritório autorizado/credenciado. O aceite da oferta local e assinatura do contrato local constitui também um contrato de certificação vinculativo entre o cliente e o escritório autorizado/credenciado da DQS. A responsabilidade operacional, financeira e legal pelas atividades sob um credenciamento específico permanece sempre sob responsabilidade do escritório credenciado da DQS.

## 2. O Processo de Certificação

A DQS audita o sistema de gestão do cliente, ou suas partes, com o objetivo de determinar a sua conformidade com os requisitos acordados e reconhecidos, como normas ou especificações internacionais, nacionais ou setoriais. O processo de auditoria respectivo pode envolver uma ou mais etapas, geralmente terminando com um relatório de auditoria, que documenta os resultados da auditoria. No caso dos serviços de certificação, a DQS emitirá um certificado específico do cliente, confirmando a conformidade em relação aos respectivos requisitos, quando o cumprimento de todos os requisitos estiver evidente.

Se forem identificadas não-conformidades com os requisitos das respectivas normas ou especificações durante uma auditoria, ações corretivas devem ser planejadas e realizadas pelo cliente dentro de um prazo especificado. Os certificados serão emitidos somente depois que a implantação eficaz das ações corretivas adequadas tenha sido demonstrada. O escopo e o prazo de validade devem estar indicados no certificado.

Todas as constatações da auditoria são baseadas em um processo de amostragem, direcionado a evidências confiáveis para implementação e conformidade efetiva do sistema de gestão. Outros aspectos de negócios podem existir, positivos ou negativos, que não foram avaliados pela equipe de auditoria. É de responsabilidade exclusiva da organização investigar e avaliar o impacto potencial e a abrangência dos resultados, garantindo continuamente a conformidade total com a(s) norma(s) aplicada(s). Nos casos de não conformidade, a DQS não é responsável.

A DQS e o cliente concordam que a auditoria e/ou a certificação do(s) sistema(s) de gestão do cliente deve ser realizada de acordo com as normas aplicáveis, os requisitos relacionados do setor (se aplicável) e o Contrato de Auditoria e Certificação, incluindo este documento e qualquer documento associado a ele ou nele referido.

A DQS é independente, neutra e objetiva em suas avaliações e certificações. As avaliações são normalmente realizadas no local de operações do Cliente (in loco), mas podem ser parcialmente conduzidas, substituídas ou complementadas por atividades de auditoria remota (fora do local). O tipo, extensão e cronograma do procedimento estão sujeitos a acordo separado entre as partes. A DQS se esforça para minimizar quaisquer perturbações do processo de negócios ao realizar a avaliação nas instalações do Cliente.

O Processo de Certificação normalmente incluirá as seguintes etapas:

- 2.1** O processo se inicia com as necessidades e expectativas do cliente. A DQS quer aprender sobre a organização do cliente, seu sistema de gestão, tamanho e tipo de operação. Juntas, ambas as partes definirão objetivos para a auditoria e/ou certificação, incluindo as normas e especificações aplicáveis.
- 2.2** A DQS fornecerá uma proposta detalhada para os serviços de auditoria e certificação, personalizada para as necessidades individuais do cliente, com base nas informações fornecidas inicialmente. Um contrato por escrito especificará todos os resultados aplicáveis bem como os critérios de auditoria e certificação pertinentes.
- 2.3** Uma pré-auditoria pode servir como análise do desempenho inicial ou gap analysis, identificando pontos fortes e áreas para melhoria. Para projetos maiores de auditoria e certificação, uma reunião de planejamento de projeto fornece uma oportunidade valiosa para o cliente conhecer o auditor líder e desenvolver um plano de auditoria personalizado para todas as funções e locais envolvidos. Os dois serviços são opcionais.



- 2.4** Análise do Sistema: O procedimento de auditoria em si começa com uma análise crítica e avaliação da documentação do sistema, metas, resultados de análises críticas pela direção e auditorias internas. Durante este processo, será determinado se o sistema de gestão do cliente está suficientemente desenvolvido e pronto para a certificação. O auditor explicará as constatações e coordenará todas as atividades requeridas para preparar para a auditoria do sistema *on-site*.

- 2.5 Auditoria do Sistema (Auditoria Fase 2):** A equipe auditora designada auditará o sistema de gestão do cliente no local de entrega da produção ou do serviço. Aplicando as normas e especificações do sistema de gestão definidas, a equipe auditora irá avaliar a eficácia de todas as áreas funcionais, bem como todos os processos do sistema de gestão, com base em observações, inspeções, entrevistas, análise dos registros pertinentes e outras técnicas de auditoria. O resultado da auditoria, incluindo todas as constatações será apresentado ao cliente durante a reunião final. Os planos de ação requeridos serão acordados, quando necessário.
- 2.6 Avaliação do Sistema:** A função de certificação independente da DQS irá avaliar o processo de auditoria e seus resultados e decidir de forma independente sobre a emissão do certificado. O cliente recebe um relatório da auditoria, documentando os resultados da auditoria. Quando todos os requisitos aplicáveis forem atendidos, o cliente recebe também o certificado.
- 2.7 Auditorias de Acompanhamento:** Semestralmente ou pelo menos uma vez por ano, haverá uma auditoria dos componentes críticos do sistema de gestão. O potencial de melhoria será identificado, com foco na melhoria contínua e eficácia sustentada. Para a certificação do produto, uma auditoria de supervisão é geralmente substituída por uma nova auditoria anual.
- 2.8 Auditoria de Recertificação:** Um certificado do sistema de gestão é válido por um período de tempo limitado, normalmente por no máximo três anos. No final deste ciclo, uma auditoria de recertificação será realizada para garantir o cumprimento contínuo de todos os requisitos aplicáveis. Sujeito a este cumprimento, um novo certificado será emitido.

Para normas específicos do setor ou certificação de processo e produto, o processo de certificação descrito pode ser diferente.

## **3. Direitos e Obrigações do Cliente**

### **3.1. Manutenção do Sistema de Gestão**

Para obter e manter um certificado, o Cliente deve implementar e manter um sistema de gestão documentado que atenda aos requisitos da norma ou especificação selecionada. No caso de certificação de processo / produto, o Cliente é responsável por garantir a conformidade contínua. O Cliente deve fornecer evidências de conformidade e eficácia do sistema de gestão avaliado, processos ou produtos, prontamente disponíveis para avaliação pela equipe de avaliação designada. O Cliente deve realizar todas as ações necessárias para garantir que o sistema de gestão e / ou produto seja mantido em conformidade e de maneira eficaz em todos os momentos.

O Cliente será notificado de quaisquer mudanças no programa de certificação ou requisitos novos ou revisados que afetem o Cliente. Caso a certificação se aplique à produção em andamento, o Cliente deve garantir que o produto certificado continue atendendo aos requisitos do sistema ou do produto. A DQS deve verificar a implementação das mudanças pelo Cliente e iniciar as medidas necessárias no processo de certificação.

### **3.2. Acesso a Informação**

O Cliente garante que a DQS tenha acesso a todas as informações e recursos necessários para realizar as tarefas de avaliação atribuídas. O Cliente compromete todos os representantes nomeados e funcionários a conceder acesso e fornecer ao avaliador informações precisas e completas e evidências objetivas em tempo hábil sobre todos os processos que possam ser significativos para a avaliação. No âmbito dos sistemas de gestão, processos e / ou produtos certificados, todos os registros relativos às reclamações e suas ações corretivas devem ser apresentados à DQS mediante solicitação.

### **3.3. Notificação de Alterações**

O Cliente é obrigado a informar a DQS de forma rápida sobre quaisquer alterações que podem influenciar o sistema de gestão certificado. Isto aplica-se, em particular, à compra/venda de toda ou parte da empresa, qualquer alteração na propriedade, grandes mudanças nas operações, alterações fundamentais nos processos, incidentes como um acidente grave ou uma violação grave do regulamento/obrigação legal que exija o envolvimento da autoridade reguladora competente, pedido de falência ou processo de fusão. Em qualquer um desses casos, o DQS consultará o Cliente e determinará como o certificado pode ser mantido.

O cliente é obrigado a notificar imediatamente a DQS em caso de recall do produto. As normas de certificação individuais e seus regulamentos usam prazos diferentes em termos de cumprimento deste prazo. Essas especificações podem ser encontradas nas respectivas normas e regulamentos aplicáveis.

### **3.4. Independência da Auditoria**

O cliente é obrigado a evitar qualquer coisa que possa comprometer a independência de funcionários e auditores da DQS. Isso se aplica em particular a ofertas de consultoria, de emprego, tanto assalariado quanto subcontratado, a acordos separados sobre gratificações ou outras recompensas monetárias.

### **3.5 Direito de rejeitar o Auditor**

Antes da confirmação da auditoria, o Cliente tem o direito de avaliar e rejeitar o (s) avaliador (es) designado (s) pela DQS com a devida justificativa. Em casos justificados, por ex. em caso de ameaça à imparcialidade, e se as regras de acreditação aplicáveis permitirem, a DQS designará um substituto para o avaliador rejeitado.

### **3.6. Confidencialidade e Segurança da Informação**

Os documentos fornecidos pelo cliente para a DQS, incluindo as marcas e o símbolo da certificação DQS, são protegidos por direitos autorais. O cliente expressamente reconhece que todos os documentos que são fornecidos ou colocados à disposição pela DQS para exame permanecem propriedade da DQS, só podem ser utilizados para as necessidades internas do cliente e não podem ser colocados à disposição de terceiros ou ser utilizados para outros fins diferentes daqueles aqui acordados ou por escrito. O cliente está obrigado a manter sigilo absoluto sobre qualquer informação revelada nos termos deste Contrato, bem como de todo o conhecimento de assuntos relacionados com a DQS, seus funcionários e auditores. Esta obrigação também se aplica após o término do contrato. O cliente, da mesma forma, aceita essa obrigação em nome de quaisquer agentes indiretos e pessoas auxiliares. O cliente está autorizado a encaminhar o relatório de auditoria na sua totalidade. O encaminhamento de extratos ou partes isoladas não é permitido.

### **3.7 Direito de uso da Certificação e Marcas**

Com uma certificação DQS válida, o Cliente tem o direito de utilizar o certificado, as respectivas marcas de certificação e, em alguns casos, as marcas de acreditação para efeitos de promoção de acordo com as regras afins publicadas no site da DQS.

O uso autorizado da marca registrada DQS Certified Management System Mark®, da UL Registered Firm Mark® e de outras Marcas de Certificação ou Credenciamento deve aumentar a confiança dos clientes no sistema de gestão certificado do Cliente e o seu respectivo desempenho. Essas marcas são frequentemente utilizadas em papel timbrado da empresa, em folhetos, na Internet, em exposições, em veículos ou em anúncios e estão diretamente associadas à organização certificada e ao seu sistema de gestão. O uso de certificados e marcas está restrito ao escopo e ao período de validade da certificação e não deve ser usado em um produto ou embalagem de produto, nem de qualquer outra forma que possa ser interpretada como denotando a conformidade do produto.

### **3.8 Reclamações**

Todo Cliente da DQS tem o direito de que os serviços sejam executados dentro do escopo acordado, de forma que todas as expectativas e requisitos razoáveis sejam atendidos. Em caso de não cumprimento, o Cliente tem o direito de reclamar junto à DQS. A DQS solicitará as informações necessárias para análise e melhoria.

### **3.9 Apelações**

Se um cliente não concordar com uma decisão de certificação específica, o cliente pode apresentar um recurso por escrito e solicitar a reconsideração da decisão. Um revisor técnico imparcial separado, não envolvido na condução da auditoria e na decisão inicial, toma a decisão final sobre um recurso após consultar a direção do escritório DQS credenciado.

## **4. Direitos e Obrigações da DQS**

### **4.1. Auditoria de Sistema de Gestão**

A DQS verifica a conformidade e eficácia do sistema de gestão certificado do Cliente, processos ou produtos, realizando avaliações regulares (geralmente em uma base semestral ou anual). Para estes fins de avaliação, a DQS tem o direito de acessar as instalações do Cliente no âmbito das visitas de avaliação planejadas, observar operações, inspecionar processos, produtos e serviços, entrevistar funcionários e representantes, revisar documentos e registros pertinentes e coletar informações com outras técnicas de avaliação em para obter evidências objetivas suficientes sobre as quais basear uma decisão de certificação. Caso a DQS receba informações de terceiros que contestem a conformidade ou eficácia de um sistema de gestão, processo ou produto certificado pela DQS, ela tem o direito de realizar avaliações adicionais não rotineiras após consultar o Cliente. Em áreas legalmente regulamentadas, a DQS tem o direito de realizar avaliações adicionais, sem aviso prévio, sempre que justificado.



#### **4.2. Acreditação e Autorização**

A DQS está autorizada por vários organismos de acreditação e outras autoridades governamentais e não governamentais a emitir relatórios de avaliação e certificados de acordo com várias normas e especificações. Isso inclui a obrigação de permitir que funcionários ou auxiliares desses órgãos participem das avaliações. De acordo com as regras de credenciamento e autorização aplicáveis, a DQS permite que esses indivíduos tenham acesso tanto aos seus próprios documentos quanto aos dados do Cliente, sujeitos aos requisitos de confidencialidade aqui estabelecidos. Além disso, sempre que normas ou especificações individuais exigirem explicitamente, os dados relativos ao Cliente e os resultados das avaliações são repassados a esses órgãos. Ao aceitar estes Regulamentos de Certificação e Avaliação, o Cliente consente com os requisitos de acreditação e autorização aplicáveis em sua versão atual (por exemplo, ISO/IEC 17021-1 ou ISO/IEC 17065), incluindo todos os anteriores.

A DQS tem o direito de atribuir tarefas específicas de avaliação e certificação a outras empresas da DQS, detentoras das credenciações ou autorizações exigidas. Sempre que os certificados forem emitidos por uma Empresa DQS que não seja o parceiro DQS local do Cliente, todos os direitos e obrigações relevantes aqui aplicam-se igualmente à empresa credenciada e certificadora da DQS.

#### **4.3 Designação de Auditores**

A designação de auditores competentes é de responsabilidade exclusiva da DQS. A DQS concorda em usar apenas auditores que estejam qualificados para a tarefa com base em sua qualificação técnica, sua experiência e suas habilidades pessoais. Os auditores devem ser aprovados para a(s) norma(s) ou especificação(s) exigida(s) e devem possuir experiência adequada na área de operação do cliente, bem como em gestão e auditoria. Sempre que necessário a DQS pode designar uma equipe de auditoria, composta por dois ou mais auditores para uma auditoria específica ou processo de certificação. Quando solicitado, a DQS apresentará para o cliente um breve CV do auditor selecionado.

Se um auditor ficar indisponível antes ou durante a auditoria, a DQS se esforçará para conseguir um auditor substituto adequado, quando possível.

#### **4.4 Programação de Auditorias**

DQS tem o direito de programar as auditorias do sistema de gestão do cliente. As auditorias devem ser programadas de acordo com a conveniência de ambas as partes dentro dos prazos obrigatórios conforme os requisitos aplicáveis. As datas de auditoria devem ser acordadas por escrito. Uma vez confirmadas tais datas de auditoria estão comprometidas. Acordos específicos de auditoria podem incluir disposições relativas à indenização por cancelamento ou adiamento de auditorias confirmadas.

A certificação também pode incluir, dependendo da norma, auditorias não anunciadas, que são totalmente não anunciadas ou anunciadas em curto prazo. Se uma auditoria não anunciada não puder ser realizada devido a razões pelas quais o cliente é responsável (recusa de entrada), a DQS pode cobrar os custos realmente incorridos pela preparação para a auditoria não anunciada na conta do cliente. O local certificado deve tomar as medidas necessárias para garantir que o acesso seja concedido ao auditor no caso de uma auditoria não anunciada.

#### **4.5 Emissão de Certificado**

A DQS emitirá um certificado DQS (aqui referido como "certificado") e o enviará ao cliente após o cumprimento pelo cliente de todos os requisitos de certificação e obrigações contratuais. A decisão de certificação é de responsabilidade exclusiva do acreditado ou autorizado da empresa do grupo DQS, com base na recomendação dos auditores para emissão e em todos os resultados da auditoria, conforme registrado no relatório da auditoria. Os certificados DQS são válidos por um período limitado de tempo, normalmente um máximo de três anos, a contar da data de emissão.

#### **4.6 Confidencialidade e Proteção de Dados**

A DQS se compromete a proteger a confidencialidade de todas as informações confidenciais do Cliente que não estejam publicamente disponíveis e que sejam disponibilizadas para a DQS no contexto de suas atividades nas instalações do Cliente, sejam essas informações relacionadas a assuntos internos do Cliente ou às suas relações comerciais. Isso também se aplica aos resultados verbais e escritos da avaliação. A DQS divulgará informações confidenciais a terceiros apenas com a autorização por escrito do Cliente, a menos que seja exigido legalmente ou explicitamente previsto de outra forma nestes Regulamentos de Certificação e Avaliação. Esses compromissos também se aplicam após a rescisão do contrato. Em alguns esquemas de certificação setoriais, parte da auditoria e os dados do cliente são obrigatoriamente manipulados em aplicativos fornecidos pelo proprietário do esquema (por exemplo, automotivo, aeroespacial, esquemas alimentares); o cliente consente com isso.

O DQS retém os registros associados às avaliações por um mínimo de dois ciclos de certificação (geralmente seis anos).

#### **4.7 Publicidade**

A DQS tem o direito de manter e publicar um registro de todos os clientes que possuem uma certificação DQS atual. Esta publicação contém o nome e endereço da organização certificada, bem como o escopo e norma / especificação de referência e o status da certificação. O Cliente concorda com a publicação de tais informações abaixo. Além disso, durante o processamento do pedido, os dados do cliente são armazenados e processados em bancos de dados externos dos proprietários do esquema. O cliente concorda com a aceitação da oferta de que os dados do cliente possam ser armazenados, acessados e visualizados por terceiros nas bases de dados correspondentes.

#### **4.8 Comunicação Eletrônica**

Não obstante o acima, o cliente autoriza a DQS a transmitir informações confidenciais não criptografadas e outras informações através da Internet ou de uma rede pública de endereços de e-mail ou de outros locais fornecidos pelo cliente. O cliente reconhece que a DQS não pode garantir a privacidade e confidencialidade dessas transmissões. O Cliente concorda que a transmissão de informações através da Internet ou outra rede pública não será uma violação de qualquer obrigação de confidencialidade sob este documento e que a DQS não se responsabiliza por quaisquer danos resultantes de tais transmissões, desde que tais informações confidenciais sejam tratadas com o mesmo grau de cuidado que a DQS trata suas informações confidenciais.

Se o cliente utiliza hiperlinks para o site da DQS, o cliente concorda que: (i) a informação contida no site DQS pertence à DQS, (ii) o link para o site irá transferir o usuário diretamente ao site da DQS conforme publicado pela DQS sem imposição de quaisquer quadros, janelas do navegador ou conteúdo de terceiros e (iii) o link para o site não pode afirmar ou sugerir que o cliente ou os seus produtos ou serviços sejam endossados pela DQS.

### **5. Certificados e Marcas**

#### **5.1 Emissão de certificados e uso de marcas**

A DQS emite certificados que atestam a conformidade do sistema de gestão do cliente em relação a determinadas normas nacionais e internacionais, bem como em relação a requisitos reconhecidos pelo setor, ou específicos de clientes, quando o cliente demonstrou durante uma auditoria que todos os requisitos foram cumpridos. O cliente tem direito a utilizar o certificado e as marcas de certificação relacionadas para promover a confiança dos seus clientes em seu sistema certificado.

Após a emissão de um Certificado, um serviço de acompanhamento permanente será estabelecido para garantir que a conformidade do sistema de gestão seja mantida de forma contínua. O estabelecimento e a manutenção da certificação estão condicionados à execução do contrato de auditoria e certificação e à adesão continuada aos seus termos e condições por parte do cliente.

O cliente concorda em cooperar com a DQS para averiguar os fatos, se for relatado que o sistema de gestão, processos, produtos ou serviços do cliente não estão em conformidade com requisitos de regulamentação, legais, de certificação ou outros aplicáveis. Esta cooperação inclui o compartilhamento de informações que o cliente adquiriu sobre as não-conformidades relatadas, a tomada de ações corretivas necessárias e a informação sobre estas à DQS.

O cliente concorda que o serviço de acompanhamento, como auditorias de acompanhamento e auditorias especiais realizadas pela DQS foi projetado para servir apenas como uma verificação do modo como o cliente atua para determinar a conformidade do seu sistema de gestão com os requisitos de certificação e que o cliente não está de nenhum modo desobrigado da sua responsabilidade em relação ao seu sistema de gestão, processos, bens e serviços dentro do escopo da certificação.

Certificados e marcas de certificação não podem ser transferidos para sucessores ou outras organizações. Depois de uma certificação ter expirado ou ter sido suspensa, revogada ou anulada, o Cliente deverá desistir de qualquer promoção ou outro uso da certificação. O Cliente concorda em devolver o certificado após a expiração, revogação ou anulação. O direito de retenção é especificamente excluído.

#### **5.2 Não-emissão de Certificados**

A DQS apenas pode emitir certificados se todos os requisitos da(s) norma(s) selecionada(s), especificações e contratos forem cumpridos após a auditoria (inicial / auditoria de recertificação). Em caso de não cumprimento, o auditor documenta as falhas em um relatório de não-conformidade e/ou caso contrário identifica as restrições que devem ser cumpridas para que um certificado seja emitido.

Todas as não-conformidades ou restrições devem ser eliminadas antes da emissão de um certificado DQS. Se necessário, a DQS repetirá a auditoria parcialmente ou no seu todo. Se as não-conformidades não tiverem sido eliminadas ou se os pré-requisitos para a concessão de um certificado não forem atendidos, mesmo depois da auditoria de *follow-up*, o processo de certificação será concluído através da emissão de um relatório sem um certificado.

### **5.3 Suspensão, Revogação e Anulação de um Certificado**

#### **5.3.1 Suspensão**

A DQS tem o direito de suspender temporariamente um certificado se o cliente violar as obrigações oriundas da certificação ou as obrigações contratuais ou financeiras em relação à DQS, incluindo, mas não limitado a:

- Ações corretivas para o sistema de gestão não foram implementadas de forma comprovada e eficaz dentro do prazo acordado;
- O calendário de auditorias sugerido pela DQS para avaliação(ões) necessária(s) para a manutenção da certificação não foi cumprido e a frequência prescrita desde a avaliação anterior foi excedida;
- A DQS não foi informada em tempo hábil sobre mudanças planejadas no sistema de gestão e outras mudanças ou incidentes especiais (ver 3.3) que afetam a conformidade do sistema com a norma ou especificação que forma a base para a avaliação;
- Um certificado DQS ou um símbolo de certificação foi usado de maneira incorreta ou não autorizada;
- Os pagamentos devidos para serviços de avaliação e certificação não foram feitos em tempo hábil após pelo menos uma notificação por escrito.

A DQS também tem o direito de suspender um certificado se violações significativas das regras de acreditação forem conhecidas após a decisão de certificação.

A DQS notificará o cliente sobre a suspensão, planejada, por escrito. Se os motivos para a suspensão não forem eliminados em duas semanas, a DQS informará ao cliente por escrito sobre a suspensão do certificado declarando os motivos, bem como as ações corretivas necessárias para a certificação ser reestabelecida.

Os certificados ficam suspensos por um período limitado (geralmente um máximo de 90 dias). Se as medidas requeridas forem implementadas de forma comprovada e eficaz, no prazo estabelecido, a suspensão do certificado é cancelada. Se as medidas requeridas não forem implementadas dentro do prazo estabelecido, a DQS pode revogar o certificado, conforme estabelecido abaixo.

#### **5.3.2 Revogação**

A DQS tem o direito de revogar os certificados ou declará-los inválidos mediante aviso por escrito ao cliente se:

- O período de suspensão do Certificado foi excedido,
- A conformidade do sistema de gestão com a norma ou especificação em que se baseia não é assegurada ou o Cliente não está disposto ou é capaz de resolver não-conformidades;
- O Cliente continua a usar/divulgar a certificação após a suspensão do Certificado;
- O cliente usa a certificação de forma a prejudicar a reputação do organismo de certificação ou DQS;
- As pré-condições que levaram à emissão do certificado não se aplicam mais;
- O cliente registra qualquer pedido voluntário ou involuntário de falência;
- O cliente efetivamente encerra seu relacionamento contratual com o DQS.

#### **5.3.3 Anulação**

A DQS tem o direito de anular os certificados ou declará-los retroativamente inválidos se:

- Verificar-se que as condições prévias necessárias para a emissão do Certificado não tinham de fato sido cumpridas;
- O cliente comprometer o processo de certificação de modo que a objetividade, neutralidade ou independência dos resultados da auditoria esteja, no entender da DQS, em dúvida.

## 6. Requisitos específicos do setor

Para alguns sistemas de gestão específicos do setor ou certificação de produtos e serviços de avaliação, requisitos obrigatórios adicionais do programa podem ser aplicados, incluindo, mas não limitados a:

<b>Setor Automotivo:</b>	Anexo Automotivo <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>Setor Aeroespacial:</b>	Anexo Aeroespacial <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a>
<b>DQS GmbH – Sector Ferroviário:</b>	Anexo IRIS <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> e/ou <a href="https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/">https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/</a>
<b>DQS Inc. – Sector Telecomunicação</b>	Anexo TL9000 <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> e/ou <a href="https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/">https://www.dqs.de/en/auditing-and-certification-regulations/</a>
<b>Programas DQS MED:</b>	Auditorias DQS e regulamentos de certificação da DQS Medizinprodukte GmbH e seus suplementos <a href="https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information">https://www.dqs-med.com/good-to-know/general-information</a>
<b>Programas DQS CFS:</b>	Condições específicas para Avaliação de Sistemas de Gestão e Certificação de produto da DQS CFS GmbH <a href="https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/">https://dqs-cfs.com/audit-and-certification-regulations/</a>
<b>Mercado Chinês</b>	Condições específicas para actividades no mercado Chinês como definido pelas autoridades governamentais Chinesas (ex. CNCA) <a href="https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/">https://www.dqs-holding.com/en/certification-regulation/</a> ou <a href="http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html">http://www.dqs-cn.com/Cn/Customer/download/catid/21.html</a>

Fim do Documento