	ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO	PCN.17	
		Rev. 04	Aprovado: 21/03/2025
		Página: 1/5	

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
16/09/2019	00	Emissão inicial aprovada
20/04/2021	01	-Retirada das bordas do texto dos itens -Mudança do tamanho da fonte, conforme PCN.01
05/05/2022	02	-Revisão geral do conteúdo
12/05/2024	03	-Ajuste no item 4 e 5.4
21/03/2025	04	-Alteração nos itens 4 e 5

2. OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática com que a NORMATIZAS 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 NORMATIZAS que já são certificados por esta, bem como estabelece uma sistemática a ser conduzida pela Seção de Programação e Logística.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA


- NBR ISO/IEC 17021-1 - Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
- NBR ISO/IEC 17021-13 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão - Parte 13: Requisitos de competência para auditoria e certificação de sistemas de gestão de compliance
- NBR ISO 37001 - Sistemas de Gestão Antissuborno - Requisitos com orientações para uso
- NBR ISO 37301 – Sistemas de Gestão de Compliance
- PCN.04 - Uso do certificado, logomarca NORMATIZAS e marca de acreditação
- PCN.09 - Grupo para tratamento de apelações

Nota: para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas, para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

5.1. ADVERTÊNCIA

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

	ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO	PCN.17	
		Rev. 04	Aprovado: 21/03/2025
		Página: 2/5	

Quando a NORMATIZAS entender que o cliente deve ser advertido, o Setor de Apoio Administrativo/Supervisor Técnico deverá registrar todas as ocorrências e comunicar oficialmente, através de e-mail, expondo ao cliente os motivos da advertência e que, caso o mesmo não realize o exposto no documento enviado, a certificação poderá ser suspensa.

5.2. SUSPENSÃO

Qualquer empresa que possua a certificação da NORMATIZAS 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 certificado não permite a realização das auditorias testemunhas realizadas pelos avaliadores dos Organismos de Acreditação e das ações de acompanhamento de mercado, sendo este o caso, as partes interessadas serão informadas
- O cliente, voluntariamente, solicitar a suspensão
- O não atendimento ao procedimento **PCN.04 - Uso de certificado, logomarca Normatizas e marca de acreditação**


Quando qualquer das situações acima ocorrer, o Setor de Apoio Administrativo/Supervisor Técnico da NORMATIZAS, após aprovação da Diretora Administrativa, deverá registrá-las no **FRN.20 - Carta resposta** e enviá-la ao cliente através de e-mail, 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 NORMATIZAS, as marcas de Organismos de Acreditação associadas ao contrato, além de devolver à NORMATIZAS toda a documentação que tenha sido emitida e indique tal certificação.

No mesmo e-mail enviado 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 NORMATIZAS analisará se as condições estabelecidas estão sendo satisfeitas. Em caso afirmativo, enviará uma correspondência informando que o certificado se encontra novamente em vigor. Caso contrário, reduzirá o escopo de certificação, quando aplicável, ou cancelará a certificação.

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

	ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO	PCN.17	
		Rev. 04	Aprovado: 21/03/2025
		Página: 3/5	

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 ou dar seguimento à execução do contrato e inadimplência financeira, sendo que antes da decisão deverá ser submetida à Direção Administrativa
- 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, durante o ciclo de certificação, o cliente venha a solicitar o cancelamento deste contrato, o pedido só será aceito por escrito, por documento contendo a logomarca da empresa e assinatura de seu representante legal, contendo o CNPJ e seguindo as cláusulas constantes do contrato de prestação de serviços.

5.3.2. Medidas pós suspensão ou cancelamento

Após a conclusão do cancelamento, a Normatizas deverá ratificar junto ao cliente as diretrizes do uso da marca e do certificado, por meio dos **PCN.04 - Uso do certificado, logomarca Normatizas e marca de acreditação** e **PCN.17 - Advertência, Suspensão, Cancelamento e Redução do Escopo de Certificação**.


OBS.: a Gerência Geral deverá ainda registrar no **FRN.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. Esta situação será atualizada junto ao Organismo Acreditor por meio da planilha de auditorias enviada por e-mail.

5.4. EXPANSÃO OU REDUÇÃO

Qualquer solicitação referente à expansão 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 Gerente Geral verificará as condições comerciais/financeiras junto à empresa. Caso esteja de acordo com os valores adicionais, o respectivo setor dará prosseguimento ao processo.

Será selecionado o auditor e/ou auditores e agendada(s) a(s) data(s) com a empresa solicitante para a realização da auditoria.

	ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO	PCN.17	
		Rev. 04	Aprovado: 21/03/2025
		Página: 4/5	

O **FRN.15 - Relatório de auditoria NBR ISO 37001/FRN.16 - Relatório de auditoria NBR ISO 37301** e demais documentos e registros preparados pelo auditor líder serão encaminhados ao Setor de Apoio Administrativo/Supervisor Técnico para proceder à análise e deliberação.

Caso 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 NORMATIZAS mantém, em arquivo, os registros relativos às situações acima mencionadas.

A NORMATIZAS 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 de qualquer declaração em propagandas, documentos, entre outras, sobre a certificação, sem que a NORMATIZAS seja previamente informada e que concorde formalmente com esta declaração.


Caso a empresa discorde das decisões tomadas, deve enviar correspondência com a apelação, conforme descrito no **PCN.09 - Grupo para tratamento de apelações**.

A empresa deve tomar providências, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores, no caso de auditores em treinamento da NORMATIZAS e avaliadores de testemunha de acreditação da equipe dos Organismos Acreditadores. Caso a organização contratante não aceitar a presença da equipe avaliadora dos Organismos de Acreditação, as providências serão tomadas conforme sanção prevista neste procedimento, disponível no site da NORMATIZAS (www.normatizas.com.br).

A empresa deve, ainda, permitir auditorias por esses organismos sem a participação da NORMATIZAS ou acompanhando a mesma em suas auditorias, caso o contratante solicite selo de acreditação de 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 NORMATIZAS	Advertência
Uso indevido do certificado ou da identificação de certificação	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

	ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO	PCN.17	
		Rev. 04	Aprovado: 21/03/2025
		Página: 5/5	

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 NORMATIZAS	Advertência
Não tomar providências, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores, no caso de auditores em treinamento, Especialistas Técnicos da NORMATIZAS, Avaliadores de Auditorias Testemunhadas e Acompanhamento de Avaliadores de Mercado.	Suspensão
Não permitir auditorias por Organismos de Acreditação e Fiscalização, sem a participação ou intermediação da NORMATIZAS ou acompanhando a organização em suas auditorias, caso a mesma solicite selo de acreditação com credenciamento de outros Organismos de Acreditação.	Suspensão
Ultrapassar 6 (seis) meses na situação de suspensão da certificação sem a mesma ter sido retomada.	Cancelamento

NOTA 1. É facultada à NORMATIZAS tomar ações diferentes da tabela acima, dependendo da gravidade ou abrangência do ato irregular praticado pelo cliente.

NOTA 2. Na recorrência de ações passíveis de sanções, a NORMATIZAS poderá aplicar sanções diferentes das previstas na tabela acima.

As medidas tomadas pela NORMATIZAS 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.

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

Caso, por motivos adversos, o status da NORMATIZAS Certificadora perante os Organismos de Acreditação seja alterado para as condições de SUSPENSO, ficam terminantemente proibidas as auditorias e emissões de certificados.

8. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORAÇÃO	REVISÃO	APROVAÇÃO
 Sumaya Milanez Supervisor Técnico Data: 21/03/2025	 Maria José Santana Gerente Geral Data: 21/03/2025	 Neuma Santos Diretora Executiva Data: 21/03/2025