

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

Análise crítica	Adriana Silva de Assis Oliveira	Diretora Técnica
Aprovação	Carlos Henrique Rocha Figueiredo	Diretor de Certificação

\*Revisão da nomenclatura dos níveis de certificação.

## 1. OBJETIVO

A presente Publicação 15 ou Regulamento Geral da Certificação do PROGRAMA CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIDADE ABSOLAR (Pb15), complementando o disposto no Manual da Qualidade da SAS CERTIFICADORA Ltda. estabelece requisitos: da certificação ABSOLAR; da concessão, uso e cancelamento do respectivo Certificado SAS ABSOLAR; e outros correlatos e/ou afins.

1.1 - O Certificado SAS ABSOLAR é um certificado de conformidade com um dos referenciais normativos:

- 1.1.1. REFERENCIAL NORMATIVO – Distribuidores Importadores.
- 1.1.2. REFERENCIAL NORMATIVO – Projetistas.
- 1.1.3. REFERENCIAL NORMATIVO – Instaladores.
- 1.1.4. REFERENCIAL NORMATIVO – Integradores.
- 1.1.5. REFERENCIAL NORMATIVO – Operadores.
- 1.1.6. REFERENCIAL NORMATIVO – Empresas de Treinamento.
- 1.1.7. REFERENCIAL NORMATIVO – Fabricantes.

Estes Requisitos de Certificação são aplicáveis a toda empresa que atue na cadeia produtiva de energia solar fotovoltaica e pretenda melhorar sua eficiência técnica e eficácia por meio da implementação de um programa de certificação associado a requisitos técnicos específicos vinculados às categorias previstas no PROGRAMA CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIDADE ABSOLAR.

1.2. São documentos complementares a este regulamento

Regulamento Geral (RG) do PROGRAMA CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIDADE ABSOLAR

Regimento Geral (RGI) do PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIDADE ABSOLAR

Referenciais Normativos (RN) relativos a cada uma das categorias/escopos previstos no PROGRAMA CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIDADE ABSOLAR, listados em 1.1.

Documentos Complementares (formulários e modelos) – [www.certificacaoABSOLAR.org.br](http://www.certificacaoABSOLAR.org.br)

### 1.2. Generalidades

1.2.1. O PROGRAMA CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIDADE ABSOLAR estabelece níveis de avaliação da conformidade, segundo os quais o atendimento a requisitos técnicos da empresa candidata à certificação são avaliados.

1.2.2. Espera-se que as empresas mantenham ou evoluam seu nível de certificação, evidenciando a melhoria contínua dos processos e serviços.

1.2.2.1 Não é permitida a regressão do nível de certificação já alcançado. Da mesma forma, espera-se que as empresas que evoluam até o nível AAA tenham a cada manutenção, um índice de pontuação referente a qualificação da empresa sempre mais alto do que a anterior.

1.2.3. A avaliação de instalações do escopo pretendido é obrigatória para a atribuição de uma certificação a uma empresa de serviços de energia solar fotovoltaica, exceto nas avaliações onde seja possível a verificação remota (nível A).

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

1.2.3.1 A avaliação do escopo pretendido deve considerar investigação local e serviços em andamento nos casos em que requerido a depender da categoria e nível de certificação avaliado.

1.2.3.2 Somente são aceitas para avaliação os serviços cuja responsabilidade técnica pela sua execução esteja em nome da empresa que busca a certificação, demonstrado por ART – Anotações de Responsabilidade Técnica perante o órgão de classe pertinente.

1.2.3.3 O solicitante da certificação poderá, a qualquer momento, solicitar certificação em nível superior devendo, para tanto, submeter-se a uma nova avaliação para o nível almejado).

1.2.3.4 Para que as empresas mantenham os seus certificados, espera-se que as mesmas evoluam até o nível AAA no prazo máximo estabelecido no Regulamento Geral ABSOLAR (RG) e a partir do nível AAA tenha a cada manutenção um índice de pontuação – Qualificação Técnica sempre mais alto do que a anterior, evidenciando a melhoria contínua dos processos e serviços.

1.2.4. Para fins deste Regulamento adotam-se as definições contidas no REGIMENTO GERAL (RGI) PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIDADE ABSOLAR e na NBR ISO/IEC 17000.

## **2 - SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO SAS ABSOLAR**

2.1 - A SAS exige que um representante autorizado da organização solicitante forneça as informações necessárias para lhe permitir estabelecer o seguinte:

- a) o escopo e o nível de certificação desejado da certificação;
- b) detalhes pertinentes da organização solicitante conforme requerido pelo esquema de certificação específico, incluindo seu nome e o endereço das suas plantas, seus contatos legal e técnico;

2.2 - A solicitação será realizada através do envio de e-mails diretamente a SAS.

## **3 - ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO**

3.1 - Recebendo as informações previstas em 2.1, a SAS procederá uma análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação para assegurar que:

- a) As informações sobre a organização solicitante sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria, para a emissão da Proposta técnica-comercial/Contrato e para realização da auditoria;
- b) Qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a SAS e a organização solicitante seja resolvida;
- c) A SAS tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
- d) O escopo solicitado para a certificação, a(s) planta(s) das operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade etc.);

A SAS utilizará os seguintes formulários e modelos, bem como os documentos abaixo aplicáveis:

- FORM. 9.1 – Proposta técnica-comercial / Contrato de Certificação SAS - Sistemas de Gestão;
- Registros de competências dos auditores e técnicos especialistas.

3.2 - Após a análise crítica da solicitação, a SAS aceita ou recusa a solicitação para a certificação. O aceite é evidenciado através do encaminhamento por email ao solicitante do FORM. 9.1 – Proposta técnica-comercial / Contrato de Certificação SAS. Quando a SAS recusa uma solicitação para certificação como resultado da análise crítica, ela documenta os motivos para a recusa da solicitação e deixa claro para o cliente.

3.3 - Com base nesta análise crítica, a SAS determina as competências adequadas que serão necessárias para incluir em sua equipe auditora e para a decisão da certificação.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

#### **4 - ACEITE DA PROPOSTA TÉCNICA-COMERCIAL/CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO SAS E ENVIO DE DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**

4.1 - Estando de acordo com a Proposta técnica-comercial/Contrato de Certificação SAS, a organização solicitante deverá formalizar o seu aceite, encaminhando por e-mail a SAS, o FORM. 9.1 – Proposta técnica-comercial / Contrato de Certificação SAS com assinatura de seu representante legal na última página e rubrica nas demais, juntamente com a documentação abaixo, para confirmação do agendamento das auditorias:

- Cópia do Contrato Social e alterações contratuais ou última alteração consolidada e seu registro na Junta Comercial ou órgão equivalente; ou Estatuto da organização e ultima ata de eleição dos administradores;
- relações de serviços terceirizados contratados pela empresa;
- certificados de conformidade anteriores, se aplicável (escopo, nível, data da certificação e validade);
- características dos serviços em andamento no escopo pretendido, independentemente de seu estágio, característica de porte, observações e particularidades, datas de início e de previsão de término e quantidade de funcionários próprios e terceirizados;
- Anotações de Responsabilidade Técnicas (ART) das referidas instalações.
- planilha ABSOLAR de cálculo da pontuação

#### **5 - PROGRAMA DE AUDITORIA**

5.1 - Um programa de auditoria - FORM. 10, para o ciclo completo de certificação, de três anos, é elaborado pela SAS, sob a supervisão da Diretoria de Certificação e/ou Técnica para identificar claramente a(s) atividade(s) de auditoria necessária(s) para demonstrar que o o cliente atende aos requisitos para certificação do escopo solicitado. Todas as auditorias cobrem todos os requisitos do **programa de certificação ABSOLAR**.

5.2 - O programa de auditoria inclui uma auditoria de certificação, auditorias de supervisão(manutenção) no primeiro e no segundo ano após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes considera o tamanho da organização cliente, o escopo e sua complexidade de produtos e processos, assim como os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

5.2.1 –A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação. As demais auditorias de supervisão não deverão ultrapassar 12 meses a partir da data da auditoria anterior. (ver 14.2.2).

5.3 - Em casos em que a organização e/ou a SAS é afetada por algum evento fora de seu controle ou evento de força maior, ou em outros casos, a critério da SAS, é analisada a viabilidade, riscos e oportunidades, podendo:

- Realizar uma auditoria presencial conforme previamente programado;
- Optar por realizar uma auditoria remota parcial e posteriormente uma auditoria presencial complementando os requisitos mínimos necessários (quando a visita à obra for imprescindível, por exemplo);
- Realizar uma auditoria totalmente remota (em caso de ausência de obras, por exemplo);
- Recomendar postergar a realização da auditoria completa presencial e/ou
- Estender a validade do certificado sem a realização de auditoria por, no máximo, 6 (seis) meses, na qual serão então avaliados todos os requisitos previstos no programa de auditoria. Neste caso, não haverá alteração no ciclo da certificação, mantendo-se, mesmo em caso de recertificação, a data prevista para a próxima auditoria (sempre que possível).

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

5.3.1 - São analisadas as respostas da organização às questões de evento de força maior, que são encaminhadas previamente pela SAS por e-mail, e outros requisitos necessários para garantir um resultado de auditoria eficaz, levando em consideração, a maneira como a organização estará operando no momento do evento, o uso de equipamentos e o tipo e a complexidade da organização (atividades/serviços administrativos ou atividades de construção, industriais, saúde, mineração, agronegócio, transporte e outros).

NOTA: São considerados eventos fora de seu controle ou evento de força maior: guerras, greves, instabilidade política, tensão geopolítica, terrorismo, crime, pandemia, terremoto, inundação, invasão criminosa de computadores ou outros desastres naturais ou causados pelo homem.

5.4 - Pode ser necessário também, ajustar a frequência das auditorias de supervisão para acomodar fatores como sazonalidade, eventos de força maior ou certificação de unidades de duração limitada (ex. plantas temporárias), podendo haver também ajustes no dimensionamento do tempo total de auditoria.

5.5 - Quando a SAS levar em conta certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, ele obtém e mantém evidências suficientes, como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade (ver item 13.4). A SAS, baseada na informação obtida, justifica e registra quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanha a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

5.6 - Onde o cliente opera em regime de turnos, as atividades que acontecem durante o turno de trabalho devem ser consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditoria.

## **6 - DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITORIA**

6.1 - O procedimento documentado da SAS para determinar o tempo de auditoria está descrito em seu Manual da Qualidade, e para cada cliente é calculado o tempo necessário para planejar, realizar e relatar uma auditoria completa e eficaz.

6.2 - Ao determinar o tempo de auditoria, a SAS utiliza a tabela de dimensionamento presente no Regulamento Geral da Certificação ABSOLAR, bem como considera requisitos iguais e/ou similares dos escopos de certificação.

NOTA:

1 - O tempo gasto em deslocamento para chegar e deixar os locais auditados não está incluído no cálculo da duração da auditoria.

2 – Em caso de auditoria remota, a determinação do tempo de auditoria não leva em consideração possíveis falhas de conexão. Caso essas falhas ocorram, deverão ser avaliadas pelo auditor líder, que deverá fazer os ajustes necessários no plano de auditoria juntamente com a organização auditada. Em casos de dúvidas ou impossibilidade de se prosseguir com a auditoria, a SAS deverá ser contatada pelo auditor líder.

6.3 - A duração da auditoria e a sua justificativa são registrados através do software de gerenciamento de auditorias SAS

NOTA:

1 - Para o uso de tradutores e intérpretes pode ser preciso um tempo adicional de auditoria.

2 – Para o uso de TICs (tecnologias de informação e comunicação) pode ser preciso tempo adicional bem como pode haver redução do tempo e eventual ganho de amostragem, conforme avaliação da SAS.

## **7 - OBSERVADORES, ESPECIALISTAS TÉCNICOS E GUIAS**

### **7.1 - Observadores**

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria são acordadas entre a SAS e o cliente antes da realização da auditoria. A equipe auditora assegura que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria.

**NOTA:**

Os observadores podem ser membros da organização do cliente, consultores, pessoal da ABSOLAR realizando uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

**7.2 - Especialistas técnicos**

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria é acordado entre a SAS e o cliente antes da condução da auditoria. Um especialista técnico não atua como auditor na equipe auditora. Os especialistas técnicos são acompanhados por um auditor.

**NOTA:**

Os especialistas técnicos podem fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.

**7.3 - Guias**

Cada auditor será acompanhado por um guia, a menos se acordado de outra forma pelo auditor líder e pelo cliente. Os guias são designados pela equipe auditora para facilitar a auditoria. A equipe auditora deve assegurar que os guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria, podendo solicitar sua substituição, quando apropriado.

**NOTAS:**

1 - As responsabilidades de um guia podem incluir:

- a) estabelecer contatos e horários para entrevistas;
- b) organizar visitas para partes específicas do local ou da organização;
- c) assegurar que regras relativas aos procedimentos de segurança e seguridade do local sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe auditora;
- d) testemunhar a auditoria em nome do cliente;
- e) fornecer esclarecimento ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

2 - Quando apropriado, o auditado pode também atuar como guia.

**8 – PLANO DE AUDITORIA**

**8.1 - Generalidades**

8.1.1 - A SAS assegura, através do FORM. 11 - Carta de Comunicação de Auditoria, que um plano de auditoria é estabelecido antes de cada auditoria identificada no programa de auditoria, que sirva de base para um acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

8.1.2 - O plano de auditoria é elaborado pela SAS, sob a supervisão da Diretoria de Certificação e/ou Técnica. Sempre que necessário, o auditor líder também elaborará o plano de auditoria ou revisará o planejamento durante a auditoria.

8.1.3 - Nos casos em que a organização certificada e/ou a SAS é afetada por algum evento fora de seu controle ou de força maior que não permita a realização no prazo previsto das auditorias programadas, a SAS planeja suas ações:

- Contatando os clientes individualmente ou através de carta circular e/ou inserindo informações no website;
- Avaliando, caso a caso, se os procedimentos SAS permitem que o evento previsto pode ser postergado e eventuais ações necessárias e riscos decorrentes deste adiamento (auditoria remota ou documental para análise de risco de adiamento ou extensão da validade do certificado);
- avaliando a necessidade, a possibilidade e os riscos e oportunidades de realizar a auditoria total ou parcialmente de forma remota com utilização de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC;

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

- provendo os devidos treinamentos de forma a garantir que as ações tomadas sejam eficazes e garantam que as decisões decorrentes sejam baseadas em evidências objetivas.

8.1.4 - A SAS avalia a complexidade da organização e tipo de auditoria apropriados. No caso de organizações, processos ou produtos e serviços complexos e onde os objetivos do tipo de auditoria exigem uma avaliação completa da amostra padrão e mais ampla, uma análise cuidadosa da viabilidade das auditorias remotas para avaliar completamente a conformidade da organização todos os requisitos devem ser executados.

8.1.5 - A SAS se baseia na identificação documentada dos riscos e oportunidades que podem impactar a auditoria, para decisão de realização das auditorias com utilização de TICs.

### **8.1.6 - Decisão pela realização de auditoria remota**

8.1.6.1 - A conclusão sobre a decisão de se realizar ou não a auditoria remota cabe a SAS Certificadora e é baseada na avaliação da infraestrutura apropriada, no tipo de auditoria, na complexidade dos processos e na capacidade de atender aos objetivos da auditoria.

8.1.6.2 - Todas as outras situações potenciais devem ser tratadas por medidas apropriadas a serem refletidas conforme necessário no plano de auditoria. Apesar de usar métodos de auditoria remota, a confiança de que os objetivos de auditoria desejados serão alcançados deve ser mantida.

8.1.6.3 - Todas as análises de risco e oportunidades, bem como a decisão da SAS, são registradas e comunicadas às organizações certificadas.

8.1.7 - Para a realização de auditorias remotas é utilizada TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, preferencialmente através da ferramenta “Microsoft Teams” ou similar autorizado pela SAS (link a ser informado pela SAS). A equipe auditora e a organização devem prover de equipamento apropriado para realização da auditoria, tais como notebook com tela de no mínimo 10 polegadas, câmera própria ou externa e microfone, para que seja permitida a perfeita visualização e comunicação com a organização cliente. O uso de aparelho celular também é permitido, mas deve ser utilizado apenas quando não houver outra opção, em caso de perda de comunicação total durante a auditoria através da ferramenta Microsoft Teams ou similar no notebook. Também é permitido solicitar, à organização auditada, filmagens via aparelho celular ou drones e gravações para permitir que o auditor verifique processos, setores e instalações da organização auditada, bem como realize entrevistas com o pessoal auditado.

8.1.8 - A SAS realiza, antes da auditoria, treinamento/teste para a equipe auditora e para a organização a ser auditada para acessar a ferramenta “Microsoft Teams”. Conhecimento e habilidade dos membros da equipe auditora em acessar e utilizar a ferramenta de TIC são avaliados neste momento e, caso não seja evidenciada, a SAS procederá a troca da equipe auditora.

8.1.9 - A SAS e a Organização auditada possuem responsabilidades sobre o uso da TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação, podendo a auditoria ser interrompida em casos de falha na conexão ou outros fatores que venham a prejudicar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

#### **NOTA:**

Em caso de auditorias remotas, para a preparação da conclusão, o auditor deve levar em consideração as respostas para as questões apresentadas na reunião de abertura.

### **8.2 - Comunicação do plano de auditoria**

8.2.1 - A comunicação do plano de auditoria com a informação das datas da auditoria, da forma de realização, se remota e/ou presencial, dos processos a serem auditados, dentre outros necessários, previamente acordados com a organização cliente, é realizada através do FORM. 11 - Carta de Comunicação de Auditoria, com antecedência razoável (não menos do que sete dias, exceto em casos de agendamento de última hora ou demora no envio da documentação pela empresa).

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

8.2.2 - A SAS analisa a viabilidade, riscos e oportunidades para a realização de uma auditoria remota utilizando a TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação, através do Diretor de Certificação e da Equipe Auditora SAS, confirmado com a organização cliente no planejamento da auditoria e validado na própria auditoria.

8.2.3 - Em caso de uso da TIC - Tecnologia da Informação e Comunicação, durante auditorias remotas, a SAS e a Organização declaram que definiram previamente os recursos a serem utilizados e avaliaram previamente a habilidade e conhecimento dos envolvidos no seu uso.

8.2.4 - O planejamento de uma auditoria remota inclui:

- a) a avaliação e documentação da viabilidade e dos riscos com o auditado;
- b) determinar as diferentes TICs utilizadas, preferencialmente “Microsoft Teams” e como serão utilizadas;
- c) definir a agenda que pode precisar acomodar disposições diferentes de uma auditoria no local (por exemplo, melhor definição de tarefas por diferentes membros da equipe para garantir que os auditores auditem separadamente e fazer melhor uso do tempo, definição mais detalhada dos temas a serem tratados em diferentes momentos que exigirão uma compreensão melhor e prévia dos processos da organização, etc.);
- d) permitir que a organização identifique as pessoas a serem auditadas e garanta sua disponibilidade em um horário definido conforme identificação dos itens a serem auditados.

8.2.5 - Previamente à auditoria, um membro da SAS contata a organização a ser auditada e a equipe auditora de forma a visualizar um teste sobre o uso das TIC, para confirmar que há uma conexão estável e se as pessoas sabem como usar a tecnologia.

8.2.6 - As conclusões, após a análise de riscos e oportunidades, fornecem a base para definir quais processos serão auditados sob quais TICs.

8.2.7 - O auditor também deve confirmar com a organização a viabilidade do método de auditoria remota proposto no programa, com base nas TICs exigidas e no seu conhecimento da organização. Isso inclui a verificação de que as pessoas envolvidas saberão usar a ferramenta. O auditor analisa os riscos e oportunidades determinados à luz dessa auditoria específica e seus objetivos e pode propor alterações no uso determinado das TICs.

8.2.8 - O plano de auditoria irá identificar claramente o que, quando e como a auditoria será conduzida. Nele estão descritos como as TIC serão utilizadas e até que ponto serão usadas para os objetivos da auditoria e para otimizar sua eficácia e eficiência.

8.2.9 - A avaliação e documentação da viabilidade e dos riscos da realização da auditoria de forma remota com o auditado devem ser confirmados pelo auditor líder na reunião de abertura.

8.2.10 - A SAS e a Organização, através da concordância em realizar a auditoria, declaram que analisaram a viabilidade, os riscos e as oportunidades e que eventuais divergências foram previamente resolvidas.

8.2.11 - Em caso de uso de Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC, durante auditorias remotas, a SAS e a Organização declaram que definiram previamente os recursos a serem utilizados e avaliaram previamente a habilidade e conhecimento dos envolvidos no seu uso.

### **8.3 - Comunicação relativa aos membros da equipe auditora**

A SAS fornece o nome e, quando solicitado, torna disponíveis informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente pedir a substituição de qualquer auditor ou especialista técnico em especial e para a SAS fazer a substituição em resposta a qualquer objeção válida, incluindo ameaças à imparcialidade. Este pedido deverá ser feito em, no máximo, 2 (dois) dias após o recebimento do FORM. 11 - Carta de Comunicação de Auditoria e será apreciado pelo Diretor de Certificação que, concordando, fará as substituições necessárias na equipe auditora.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

## 9 - AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO INICIAL

### 9.1 Generalidades

9.2 - A auditoria inicial de certificação do Programa Voluntário de Certificação ABSOLAR será realizada em fase única

### 9.3 – Auditoria de Certificação

9.3.1 - O objetivo da **Auditoria de Certificação** é avaliar o atendimento aos requisitos de certificação pelo cliente. Ela ocorre nos locais do cliente. A mesma inclui a avaliação de informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável;

Os resultados da auditoria serão registrados com a utilização do Relatório de Auditoria e FORM. 11.2- Registro de Não Conformidade e comunicados ao cliente.

9.3.2 - A SAS não incentiva a realização de auditoria de certificação quando a organização cliente e/ou a SAS é afetada por algum evento fora de seu controle ou de força maior que não permita a realização in loco da auditoria completa.

## 10 - CONCLUSÕES DA AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO INICIAL

A equipe auditora analisa todas as informações e evidências coletadas durante a **Auditoria de Certificação**, a fim de analisar as constatações e concordar quanto às conclusões da auditoria.

## 11 - CONDUZINDO AUDITORIAS

### 11.1 - Generalidades

11.1.1 - A SAS tem um processo para realizar auditorias *in loco* (presenciais ou remotas). Esse processo inclui uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria e é descrito no documento P0 - Auditores/Técnicos Especialistas - documentos e principais requisitos para realização da auditoria.

11.1.2 - Quando parte da auditoria for realizada de forma remota ou quando o local a ser auditado for virtual, as evidências obtidas durante este tipo de auditoria deverão ser suficientes para permitir que a SAS tome uma decisão consciente sobre a conformidade do requisito em questão. Conhecimento e habilidade dos membros da equipe auditora em acessar e utilizar a ferramenta de TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação são avaliados.

NOTA: É permitido o uso e o registro no relatório de auditoria de informações coletadas por meio de imagens e áudios gerados pela organização auditada em auditorias remotas (através de aparelhos celulares, drones), de forma a permitir que o auditor verifique processos, setores e instalações da organização auditada, bem como realize entrevistas com o pessoal auditado.

11.1.3 - Em uma auditoria remota, é importante que sejam permitidas pequenas interrupções, típicas daquelas que geralmente ocorrem de maneira não planejada em uma auditoria presencial. Também é aceitável que o auditor informe o auditado quando for necessária uma interrupção para ler e analisar as informações fornecidas. Isso permite uma maior compreensão da documentação e evidências apresentadas e a determinação de perguntas adicionais antes da nova reunião.

11.1.4 - A equipe auditora deve solicitar autorização da organização auditada, antes de proceder quaisquer fotos / capturas de tela de documentos ou registros ou outro tipo de evidência.

11.1.5 - Em uma auditoria remota, também é recomendável que informações documentadas que serão analisadas de maneira assíncrona sejam compartilhadas em um sistema seguro e acordado, como nuvem, rede virtual privada ou outros sistemas de compartilhamento de arquivos.

NOTA: Auditorias *in loco* podem incluir acesso remoto a *sites* eletrônicos que contenham informações pertinentes à auditoria do sistema de gestão. Pode ser considerado o uso de meios eletrônicos para a condução de auditorias.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

## 11.2 - Comunicação durante a auditoria

11.2.1 Durante a auditoria, a equipe auditora avalia periodicamente o progresso da auditoria e troca informações. O auditor líder redistribui o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunica periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

11.2.2 Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor líder relata esse fato ao cliente e, se possível, a SAS, para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor líder relata o resultado da ação para a SAS.

11.2.3 O auditor líder analisa com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local, e relata essas mudanças ao organismo de certificação.

11.2.4 - Em auditorias remotas, o planejamento das atividades leva em consideração a necessidade de acomodar disposições diferentes de uma auditoria no local (por exemplo, melhor definição de tarefas por diferentes membros da equipe para garantir que os auditores auditem separadamente e fazer melhor uso do tempo, definição mais detalhada dos temas a serem tratados em diferentes momentos que exigirão uma compreensão melhor e prévia dos processos da organização, etc.).

## 11.3 - Identificação e registro das constatações de auditoria

11.3.1 As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, são identificadas, classificadas, registradas e relatadas (ver FORM. 11.1 – Relatório de auditoria e FORM. 11.2 – Registro de não conformidade) para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

11.3.2 Oportunidades de melhoria podem ser identificadas e registradas, exceto se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação. Entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades não são registradas como oportunidades de melhoria.

11.3.3 Uma constatação de não conformidade é registrada contra um requisito específico, e contém uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades são discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor abstém-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

NOTA: O termo “compreendidas” não significa necessariamente que as não conformidades foram aceitas pelo cliente.

11.3.4 O auditor líder empenha-se em solucionar quaisquer opiniões divergentes entre a equipe auditora e o cliente, relativas às evidências ou constatações da auditoria, e os pontos não resolvidos devem ser registrados.

### NOTAS:

Os resultados das auditorias são registrados tendo como base as constatações e evidências da auditoria, obedecendo ao seguinte vocabulário:

1 – Não Conformidade é o não atendimento ao Referencial Normativo, caracterizado pela ausência de um ou mais requisitos ou falha em implementá-los e mantê-los, ou uma situação que vá, com base em evidências objetivas, levantar dúvida quanto à capacidade da organização em atender aos objetivos estabelecidos ou quanto à qualidade dos produtos ou serviços que a organização oferece, impedindo a decisão ou manutenção da certificação.

1.1 - **Não conformidade maior:** serão classificadas como não conformidades maiores:

- aquela que comprove que o produto/serviço oferecido não atende aos requisitos normativos pertinentes;
- falhas sistêmicas (não cumprimento de um requisito inteiro da norma auditada);

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

- o acúmulo de não conformidades menores em um mesmo item normativo ou;
- a reincidência de uma mesma não conformidade menor identificada em uma auditoria anterior (implementação de ações planejadas para eliminar a não conformidade menor não foi eficaz);

A SAS poderá realizar Auditoria Adicional Complementar para avaliação *in loco* da implementação e eficácia das correções e ações corretivas das não conformidades antes de submeter o processo à decisão de certificação ou Auditoria Adicional Extraordinária para acompanhamento das não-conformidades, necessidade de maior amostragem e outros, após a concessão da certificação.

1.2 - **Não conformidade menor:** falha pontual no atendimento e controle de um requisito.

2 - **Oportunidades de Melhoria:** constatações (não aplicáveis a fase 1) focadas nas áreas/processos para possível melhoria do sistema de gestão da qualidade.

#### 11.4 - Condução da reunião de encerramento

11.4.1 - É realizada uma reunião de encerramento formal, na qual a presença é registrada, com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente é presidida pelo auditor líder, é, entre outros, apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades são apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e acordado o prazo para resposta.

11.4.2 - Em casos em que a organização e/ou a SAS é afetada por algum evento fora de seu controle ou evento de força maior, a critério da SAS, o Auditor Líder pode recomendar ou não o adiamento e/ou extensão da validade do certificado por no máximo 6 (seis) meses, inserindo no relatório de auditoria, as justificativas, bem como registrando o risco no relatório de auditoria.

11.4.3 O risco referenciado acima deve ser classificado como “**risco aceitável**” pelo auditor. Isto significa que, não há comprometimento para a decisão da SAS em adiar e/ou estender a validade do certificado, considerando:

- a análise das evidências apresentadas na auditoria remota;
- o número reduzido de auditores.dia e/ou sites auditados;
- o tipo e a complexidade da organização.

11.4.4 - A retroalimentação ou a validação da análise do risco em relação à realização de uma auditoria remota utilizando TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação, incluindo sua eficácia e consecução dos objetivos da auditoria é reforçada pelo Auditor Líder. Este pode ter aceito ou não o uso de TIC. Em casos de não possibilidade de realização e/ou continuidade da auditoria e em casos de resultados insatisfatórios ou não eficazes, as justificativas devem ser inseridas no relatório de auditoria.

#### 11.5 - Relatório de auditoria

11.5.1 - A SAS fornece um relatório escrito para cada auditoria ao cliente dentro de um prazo de 10 (dez) dias úteis. A equipe auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não pode recomendar soluções específicas. A SAS mantém a propriedade pelo relatório de auditoria.

11.5.2 - O auditor líder assegura a preparação do relatório de auditoria, é responsável por seu conteúdo, sendo analisado criticamente pela SAS. O relatório da auditoria fornece um registro preciso, conciso e claro da auditoria para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada.

11.5.3 - Em auditorias remotas, o auditor líder deve confirmar a adequação do plano da auditoria realizada como forma de atualização de dados para análise do risco da SAS para futura auditoria remota utilizando TIC. Isto inclui a eficácia na consecução dos objetivos da auditoria.

11.5.4 - O auditor líder deve confirmar também qualquer outra modificação necessária para futuras auditorias como, por exemplo: escopo da certificação, não aplicabilidade de itens (verificar justificativa), descrição completa do produto, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, competência da equipe auditora, entre outros.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

### 11.6 - Recomendação da equipe auditora

A recomendação da equipe auditora deverá ser devidamente informada à organização na reunião de encerramento e deverá ser assinalada no Relatório de Auditoria – FORM. 11.1.

### 11.7 - Não conformidades

A SAS exige que o cliente descreva as correções tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas, dentro de um tempo definido (máximo de 90 dias), através do FORM. 11.2 - Registro de não conformidade.

## 12 - EFICÁCIA DAS CORREÇÕES E AÇÕES CORRETIVAS

12.1 - A SAS analisa as correções apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. Esta análise é realizada primeiramente pelo auditor líder. A SAS verifica a eficácia das correções tomadas. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades são registradas. O cliente é informado sobre o resultado da análise e verificação e também é informado se uma auditoria adicional complementar completa, parcial, ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) serão necessárias para verificar a eficácia das correções

#### NOTAS:

1 - A verificação da eficácia de correções pode ser realizada com base em uma análise da informação documentada fornecida pelo cliente ou, quando necessário, por meio de verificação no local. Normalmente esta atividade é feita por um membro da equipe auditora.

2 - Caso a Correção proposta pela organização no Registro de Não-Conformidade ou as evidências de implementação encaminhadas pela organização não estejam completas, o Auditor Líder deverá informar a SAS e, após autorização do Diretor de Certificação, solicitar os documentos faltantes à organização.

12.2 - O auditor deve sempre aprovar as propostas de correção ou ações corretivas, independentemente da classificação da não conformidade.

12.3 - Caso haja necessidade da auditoria adicional complementar, as ações propostas, caso solicitadas, devem ser encaminhadas para análise pelo Auditor Líder antes da realização da auditoria no local.

12.4 - Todas as ações corretivas propostas devem ter sua eficácia evidenciada "in loco" na auditoria subsequente. Neste caso, o Auditor Líder designado para realizar a próxima auditoria na organização deverá realizar o fechamento do registro anotando no campo apropriado.

#### NOTAS:

1 - Caso seja recomendada a realização de uma auditoria adicional complementar, a organização deverá implementar a correção, **sendo a eficácia verificada nesta Auditoria Adicional Complementar, sempre que possível.**

3 - Apenas após o completo preenchimento dos registros da auditoria, estes serão encaminhados para análise da SAS.

## 13 - DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

### 13.1 - Generalidades

A SAS assegura que pessoas (Diretores conforme responsabilidades definidas em sua documentação) que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. O(s) indivíduo(s) designado(s) para conduzir a decisão da certificação possui (em) a competência apropriada.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

### 13.2 - Ações antes da tomada de decisão

13.2.1 - A SAS tem o processo descrito a seguir para conduzir uma análise eficaz antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, assegurando que:

- as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
- para qualquer não conformidade maior, tenha analisado, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- para qualquer não conformidade menor, tenha analisado e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

#### NOTAS:

- Esta análise é realizada e registrada pelo Diretor de Certificação em campo apropriado do FORM. 11.1 - Relatório de Auditoria.
- Em caso de transferência da certificação emitida por outro organismo de certificação, são avaliadas ainda as informações previstas no item 13.3.4 abaixo.

13.2.2 - Após o encerramento da auditoria, a SAS deverá encaminhar à organização, o FORM. 11.1 - Relatório de auditoria e, se houver, o FORM. 11.2 - Registro de não conformidade, elaborados pelo auditor líder e analisados pela Diretoria Técnica, dentro do prazo estabelecido.

13.2.3 - Não tendo sido identificadas não conformidades, a Diretoria Técnica fará uma análise do FORM. 11.1 - Relatório de auditoria e encaminhará ao Diretor de Certificação para decisão sobre a certificação.

13.2.4 - Sendo identificadas não conformidades (MAIOR / MENOR), a organização deverá preencher o FORM. 11.2 - Registro de não conformidade com plano para correções somente para não conformidade MENOR e preencher o FORM. 11.2 - Registro de não conformidade, encaminhando as evidências de implementação da correção a SAS somente para não conformidade MAIOR, dentro do prazo acordado. Uma análise destes documentos é realizada pelo auditor líder e posteriormente pela Diretoria Técnica, que encaminhará ao Diretor de Certificação para decisão sobre a certificação.

13.2.5 - As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades são registradas. O cliente é informado sobre o resultado da análise e verificação. A organização também é informada se uma auditoria adicional complementar ou extraordinária completa, parcial, ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) serão necessárias para verificar a eficácia das correções.

13.2.6 - A data da decisão da certificação é a data identificada na emissão aposta no certificado de conformidade.

### 13.3 - Informações para concessão da certificação inicial

13.3.1 As informações fornecidas pela equipe auditora a SAS para a decisão sobre a certificação incluem no mínimo:

- o relatório da auditoria;
- comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção tomadas pelo cliente;
- confirmação das informações fornecidas a SAS usadas na análise crítica da solicitação;
- confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados e;
- uma recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou justificativas/observações.

13.3.2 - O Diretor de Certificação da SAS realizará análise de todo o processo e poderá adotar uma das seguintes decisões:

- Conceder/ Manter o Certificado de Conformidade;
- Conceder o Certificado de Conformidade, condicionando a manutenção do mesmo através da realização de uma Auditoria Adicional (Extraordinária) em um prazo máximo de 6 (seis) meses contados a partir da decisão da certificação ou em caso de Auditoria de Supervisão, em um prazo máximo de 6 (seis) meses contados a partir da data de realização da Auditoria de Supervisão;

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

c) Requerer a apresentação de documentos ou a realização de Auditoria Adicional (Complementar) em um prazo máximo de 90 (noventa) dias contados a partir da data de realização da Auditoria, para solucionar eventuais dúvidas decorrentes do Relatório de Auditoria;

d) Processo interrompido (Negar o Certificado de Conformidade).

13.3.3 - Se a SAS não conseguir verificar a implementação das correções de qualquer **não conformidade maior** no período determinado, após o último dia da Auditoria de Certificação, a SAS deverá conduzir outra Auditoria de Certificação ou uma Auditoria Adicional Complementar.

#### **13.4 - Informações para transferência de certificação**

13.4.1 - Para transferência de certificação de outro organismo de certificação, a SAS adotará o processo a seguir para obtenção de informação suficiente de forma a tomar uma decisão sobre a certificação:

13.4.2 - A SAS solicitará o envio prévio dos relatórios de auditoria anteriores e dos registros de não conformidades (se houver) do ciclo de certificação atual para analisar/avaliar a existência ou não de alguma situação específica que impeça a transferência da organização solicitante.

13.4.3 - Poderá ser recomendada a realização de uma pré-visita de transferência para análise da informação documentada fornecida pela solicitante e obtenção de outras informações necessárias.

13.4.4 - A decisão da certificação caberá ao Diretor de Certificação, que realizará a análise do processo após a análise crítica e recomendação da equipe auditora e levará em consideração os seguintes aspectos e evidências documentadas:

(i) confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão cobertas e válidas pelo escopo da credenciamento da SAS, caso solicitada a acreditação do certificado;

(ii) confirmação de que o escopo acreditado do organismo de certificação emissor está coberto pelo escopo de credenciamento ABSOLAR;

(iii) os motivos que levaram à transferência;

(iv) que o site ou sites que desejam a transferência da certificação possuem uma certificação válida;

(v) relatórios de auditoria de certificação inicial ou recertificação mais recente e os relatórios das auditorias de supervisão do ciclo atual;

NOTA: Se esses relatórios de auditoria não estiverem disponíveis ou se a auditoria de supervisão ou recertificação não tiver sido finalizada, como exigido pelo programa de auditoria do organismo de certificação emissor, então a organização será tratada como um novo cliente SAS.

(vi) o status de todas as não conformidades críticas evidenciadas nos relatórios ou outros meios disponíveis;

(vii) documentação relevante relacionada ao processo de certificação.

(viii) reclamações recebidas pelo solicitante desde a última auditoria e ações tomadas;

(ix) considerações relevantes para estabelecer um plano de auditoria e um programa de auditoria.

NOTA: O programa de auditoria estabelecido será revisado pela SAS, se disponibilizado.

(x) qualquer envolvimento atual do cliente a ser transferido com órgãos regulamentadores relevantes para o escopo da certificação em relação à conformidade legal;

13.4.5 - A SAS não aceitará a transferência até que:

(i) tenha sido verificada a implementação de correções e ações corretivas em relação a todas as não conformidades maiores, e

(ii) tenham sido aceitos os planos de correção e ação corretiva para todas as não conformidades menores pendentes do cliente solicitante da transferência.

#### **NOTAS:**

1 - Somente certificações cobertas pela credenciamento ABSOLAR devem ser elegíveis para transferência. As organizações portadoras de certificações que não estejam cobertas por tais credenciações devem ser tratadas como novos clientes.

2 - Somente certificações acreditadas válidas devem ser transferidas. Certificações que estejam em vias de serem suspensas não devem ser aceitas para transferência.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

3 - Em casos onde a certificação foi concedida por um organismo de certificação que tenha cessado a operação ou que a acreditação expirou, esteja suspenso ou cancelado, a transferência deverá ser finalizada no prazo de 90 (noventa) dias a partir da data da decisão do cancelamento do Organismo de Certificação ou no vencimento da certificação, o que vier primeiro. Findo este prazo, os certificados serão considerados cancelados ainda que estejam na validade.

### **13.5 - Informações para concessão da recertificação**

A SAS toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

### **13.6 - Emissão do Certificado**

13.6.1 - Se decidido favoravelmente à concessão do Certificado de Conformidade, será emitido o Certificado de Conformidade aplicável e encaminhado à organização. Caso a organização requeira outras cópias, deverá pagar as despesas com a emissão de cópias adicionais.

13.6.2 - O Certificado será controlado através do FORM. 16 - Lista de Organizações Certificadas SAS, propriedade exclusiva da SAS, que também estará acessível ao público através do website da SAS.

13.7. Caberá a SAS, após análise e emissão do Certificado de Avaliação de Conformidade, encaminhar ao Comitê Técnico-CT da ABSOLAR, o check-list da Decisão de Certificação relativo ao processo avaliado.

13.7.1 Caberá ao Comitê Técnico-CT PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO VOLUNTÁRIA QUALIDADE ABSOLAR analisar o material recebido da SAS e, em caso de aprovação, proceder a concessão do SELO QUALIDADE ABSOLAR, encaminhando à empresa certificada o arquivo eletrônico com o selo.

## **14 - MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO**

A SAS mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos normativos. A SAS pode manter a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora sem posterior análise independente e decisão, desde que:

- para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, a SAS exija que o líder da equipe auditora relate a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente, diferentemente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida;
- pessoal competente da SAS monitore suas atividades de supervisão, incluindo o monitoramento do relatório por seus auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

NOTA 1: A decisão pela manutenção, expansão ou redução do escopo, renovação, suspensão ou restauração após suspensão, ou cancelamento da certificação é tomada, geralmente, pelo Diretor de Certificação conforme responsabilidades definidas pela SAS.

NOTA 2: A análise é registrada pelo Diretor de Certificação em campo apropriado do FORM. 11.1 – Relatório de Auditoria.

### **14.1 - Atividades de supervisão**

#### **14.1.1 - Generalidades**

14.1.1.1 - A SAS desenvolve suas atividades de supervisão da certificação, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo da certificação sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados .

14.1.1.2 - As atividades de supervisão incluem Auditorias de Supervisão no local para avaliar se o o cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. Outras atividades de supervisão podem incluir:

- consultas da SAS ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

- b) análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, site na Web);
- c) pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada (em papel ou meio eletrônico);
- d) análise de informações publicadas na imprensa ou em outras fontes relativas às operações do cliente;
- e) análise de reclamações apresentadas quanto às operações do cliente;
- f) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

## 14.2 - Auditoria de Supervisão

14.2.1 - Auditorias de supervisão (manutenção) são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas e são planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que a SAS possa manter a confiança de que o cliente certificado continua a atender aos requisitos entre as Auditorias de Recertificação. A supervisão inclui a avaliação de todos os requisitos do referencial normativo do escopo certificado.

14.2.2 – A primeira Auditoria de Supervisão do cliente após a concessão de certificação do primeiro ciclo de certificação de 3 (três) anos deve ser realizada no máximo 1 (hum) ano após a data da concessão de certificação. As demais Auditorias de Supervisão convém ser realizadas no máximo anualmente, até na data da concessão da certificação ou recertificação anterior.

14.2.3 –Em caso de alteração do Contrato Social ou Estatuto, essa documentação poderá ser solicitada à organização pelo auditor líder para análise, quando da realização da auditoria de supervisão.

14.2.4 –Caso, 30 (trinta) dias antes do prazo previsto a organização não agende a data da auditoria, a SAS informa a data máxima de realização, tendo em vista as sanções previstas neste Regulamento. Independente do contato da SAS com a organização, a responsabilidade pela realização da Auditoria de Supervisão dentro do prazo previsto é da organização certificada.

### 14.2.5 - Auditorias de supervisão durante evento fora do controle da SAS ou de força maior

14.2.5.1 - **Para a primeira auditoria de supervisão após a certificação**, a SAS avalia o risco de não realizar esta auditoria no prazo previsto no programa e toma a decisão apropriada.

14.2.5.2 - **Para outras auditorias de supervisão**, caso os eventos de força maior ou fora do controle da SAS impeçam a realização desta auditoria dentro do prazo previsto, a SAS avalia o risco e toma a decisão apropriada.

14.2.5.3 - Uma análise cuidadosa da viabilidade da realização da auditoria presencial, do adiamento ou da realização de auditoria remota (total ou parcial) para avaliar a conformidade da organização é realizada pela SAS.

14.2.5.4 - Após primeira análise, para a avaliação da viabilidade e dos riscos da realização de forma remota ou adiamento de uma auditoria quando a organização certificada e/ou a SAS é afetada por algum evento fora de seu controle ou de força maior, a SAS obtém da organização certificada, como parte da avaliação de riscos, respostas para as questões sobre a situação da operação da organização. Esta informação é solicitada por e-mail antes da emissão da Carta de Comunicação de Auditoria (Plano de Auditoria).

NOTA: A SAS informa à equipe auditora, as respostas às questões sobre a situação da operação da organização para que sejam confirmadas na reunião de abertura da auditoria, quando for realizada auditoria.

14.2.7.5 – Nos casos citados anteriormente, a SAS solicita previamente à organização certificada o envio das informações documentadas abaixo.

- do relatório da auditoria de certificação ou de supervisão anterior (como aplicável);
- de evidências de implementação das correções de eventuais não conformidades menores;
- da retroalimentação e reclamação de clientes.

14.2.7.6 - Caso a SAS conclua que o risco do adiamento previsto no quadro anterior é **ACEITÁVEL** e que a situação que gerou o adiamento possa ser solucionada até seis meses após o prazo normal de realização desta auditoria, concede um prazo extra para que a auditoria de supervisão seja realizada.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

## 14.3 – Recertificação

### 14.3.1 - Planejamento da auditoria de recertificação

14.3.1.1 - O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de recertificação é planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente. A mesma é planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

14.3.1.2 - A atividade de recertificação inclui a análise dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considera o desempenho durante o ciclo de certificação mais recente.

### 14.3.2 - Auditoria de recertificação

14.3.2.1 - A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que onde são avaliados todos os requisitos do escopo certificado.

14.3.2.2 - Convém que a auditoria de recertificação seja realizada ao menos 60 (sessenta) dias antes da expiração da certificação de forma a haver tempo hábil para permitir a análise do relatório de auditoria, o tratamento de eventuais não conformidades, a tomada de decisão e a emissão do certificado antes expiração da certificação do cliente.

14.3.2.3 - Para qualquer não conformidade MAIOR, a SAS define limites de tempo para correção e ações corretivas. Estas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

14.3.2.4 - Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação pode ser baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.

14.3.2.5 - Após a expiração da certificação, a SAS pode restaurar a certificação em até seis meses, desde que as atividades pendentes sejam completadas em até seis meses. A data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da recertificação e a data de expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior.

#### NOTA:

A SAS toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da Auditoria de Recertificação, nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

### 14.3.3 Auditoria de recertificação durante evento fora do controle da SAS ou de força maior

14.3.3.1 - Caso a auditoria de recertificação não possa ser realizada em prazo que permita o encerramento do processo de recertificação antes do vencimento do certificado, em função de algum evento fora de seu controle ou de força maior, a SAS avalia o risco de emitir um novo certificado para a organização, estendendo o prazo de validade da certificação em até seis meses, dentro dos quais deve ser realizada a auditoria de recertificação completa, da seguinte forma:

1. Preferencialmente através da realização de uma auditoria adicional extraordinária, realizada de forma remota, por um auditor líder qualificado para a norma de referência, na qual devem ser avaliados os requisitos de certificação e as Reclamação de clientes

2. Caso não seja possível realizar a auditoria remota descrita no item 1, a SAS avalia o risco através da análise:

- do relatório da última auditoria de supervisão realizada;
- de evidências de implementação das correções de eventuais não conformidades menores;
- da retroalimentação e reclamação de clientes.

14.3.3.2 - Caso a SAS conclua, através de uma das formas acima,

- que o risco de estender a certificação da organização, sem a realização de uma auditoria de recertificação completa, por até seis meses é **aceitável** e

- que a situação que gerou o adiamento possa ser solucionada até seis meses após o vencimento do certificado vigente,

a SAS concede a recertificação por este prazo e emite um novo certificado.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

14.3.3.3 - Na situação acima, a emissão do certificado para todo o ciclo de 3 anos é condicionada ao encerramento do processo de recertificação dentro deste prazo de seis meses, mantendo-se o ciclo (de 3 anos) a partir da validade do certificado anterior.

#### **14.4 - Auditorias especiais**

##### **14.4.1 - Expansão de escopo**

14.4.1.1 - A SAS, em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, realiza uma análise crítica da solicitação, por meio de seu Diretor de Certificação, e determina quaisquer atividades de auditoria são necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Esta Auditoria Especial, também pode ser chamada de Auditoria Adicional Complementar e poderá ser realizada em conjunto com as Auditorias de Supervisão ou Auditorias de Recertificação.

14.4.1.2 – Tanto para a solicitação de extensão quanto para a redução de escopo, a SAS deverá:

- a) Fazer alteração no Certificado de Conformidade os quais terão as seguintes características:
  - Numeração: será repetido o mesmo número do original acrescido do seqüencial alfabético (A, B, C... etc);
  - Data: será colocada a data da nova decisão/emissão;
  - Validade: permanecerá a validade do Certificado;
- b) Colocar no verso do novo Certificado uma observação contendo a(s) razão(ões) que motivou(aram) a alteração ou emenda ao certificado;
- c) Solicitar à organização, caso necessário, a devolução do Certificado que está sendo substituído.

##### **14.4.2 - Auditorias avisadas com pouca antecedência**

Pode ser necessário para a SAS realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento de mercado. Em tais casos:

- a) a SAS descreverá e avisará antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- b) a SAS toma um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

#### **NOTA:**

Na escolha da amostragem para acompanhamento de mercado dos clientes certificados, a SAS analisa, dentre outros: o número de não conformidades nas últimas auditorias / análise de relatório de auditoria; reclamações de clientes realizadas diretamente a SAS ou em notícias/sites.

#### **14.5 - Procedimento para Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação**

14.5.1 - A SAS considera como falta grave aquela cometida por uma organização certificada que tenha realizado uma ou mais das seguintes condutas:

- a) omissão de informações relativas à sua inscrição ou à sua manutenção no Programa;
- b) omissão de dados/informações necessárias ao dimensionamento e planejamento das atividades de certificação, tais como (mas não se limitando a): número de colaboradores, número de escritórios/filiais/estabelecimentos, número de serviços, localidades e/ou de serviços então envolvidos no escopo da certificação;
- c) adulteração de qualquer informação que conste do Certificado de Conformidade;
- d) alteração significativa de sua estrutura operacional sem prévia comunicação a SAS;
- e) divulgação de informação enganosa quanto aos dados do seu Certificado de Conformidade;
- f) realização de produto ou prestação de serviço sem observar os preceitos da qualidade e as exigências dos requisitos de certificação, que causem riscos à segurança e à saúde das pessoas que trabalham na organização, aos circunvizinhos e aos futuros usuários do empreendimento, serviço ou produto;
- g) não permissão, por parte da organização certificada, que as Auditorias de Supervisão, Adicional Complementar, Adicional Extraordinária ou de Recertificação sejam realizadas nas freqüências exigidas.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

h) não cumprimento de obrigações financeiras e demais despesas pertinentes e relacionadas com o contrato e seu objeto.

i) não notificação imediata à SAS sobre qualquer incidente ou quebra de regulamentação relativa ao escopo do certificado que exija o envolvimento da autoridade regulatória competente, nos casos em que possa ser demonstrado que a organização falhou seriamente em atender aos requisitos da certificação.

14.5.2 - Para toda falta grave cometida por parte de uma organização aos procedimentos da SAS, e ao contrato correspondente, sem prejuízo do disposto neste capítulo, poderá ser aplicada as seguintes sanções:

a) Advertência privada;

b) Suspensão parcial ou integral por prazo máximo de 6 (seis) meses (sem rescisão de contrato);

d) Cancelamento ou Redução do Escopo (com rescisão de contrato ou emissão de novo contrato com redução do escopo).

14.5.3 - A SAS suspende a certificação nos casos em que, por exemplo:

- a organização certificada falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação;
- o cliente/organização certificada não permitiu que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- o cliente/organização certificada solicitou voluntariamente uma suspensão;
- o cliente não pagou a SAS as taxas constantes na proposta técnica-comercial, bem como todas as demais despesas pertinentes e relacionadas com o contrato e seu objeto;
- o cliente/organização certificada não permitiu o acesso dos avaliadores da ABSOLAR em suas instalações e dependências quando da realização das auditorias testemunhas e não permitiu o acesso da ABSOLAR e SAS em suas instalações e dependências nas ações de acompanhamento de mercado.

14.5.4 - Durante a suspensão, a certificação do cliente fica temporariamente inválida.

14.5.5 - A SAS restaura a certificação suspensa se o problema que resultou na suspensão foi resolvido. A falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido pelo organismo de certificação, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

NOTA: Na maioria dos casos, a suspensão não ultrapassa 6 (seis) meses.

14.5.6 - A SAS reduz o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação. Qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

14.5.7 - A concessão do Certificado e do direito de uso da Marca SAS de Organização Certificada não substituem, em caso algum, a garantia que corresponde à organização nos termos da Lei.

14.5.8 - O uso abusivo do Certificado e da Marca SAS de Organização Certificada pela organização, poderá acarretar a tomada de ações pela SAS podendo incluir pedidos para correção, as sanções previstas neste procedimento, publicação da transgressão e, se necessário, ação legal.

14.5.9 - As sanções serão aplicadas por determinação do Diretor de Certificação, Diretor Presidente ou Conselho de Certificação da SAS, que deverá notificar a organização através de carta registrada ou e-mail.

14.5.10 - Será assegurado à organização que receber a sanção, exceto em casos de solicitação voluntária de suspensão, o direito de defesa por escrito, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento da notificação, observando que a defesa não terá efeito suspensivo.

14.5.11 - A SAS poderá realizar Auditoria Adicional Complementar nos casos de suspensão juntamente com a Auditoria de Supervisão ou Recertificação, caso aplicável, para verificar a eficácia da implementação da correção e da ação corretiva para a(s) não conformidade(s) dentro do prazo máximo estabelecido para a suspensão.

14.5.12 - Caso após algum evento fora de controle ou evento de força maior, a SAS não consiga contato com uma organização certificada, deve proceder normalmente quanto à suspensão e cancelamento dos certificados.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

14.5.13 - No caso de cancelamento ou redução do escopo (independente de como foi determinado), a organização deverá se abster de continuar promovendo a certificação e, caso necessário, devolver todos os documentos de certificação exigidos pela SAS.

14.5.14 - A revogação das sanções, caso aplicável, serão aplicadas por determinação do Diretor de Certificação, Diretor Presidente ou Conselho de Certificação da SAS, que deverá notificar a organização através de carta registrada ou e-mail.

14.5.15 - A SAS possui Contrato de Certificação com validade jurídica com o cliente certificado em relação às condições de cancelamento, assegurando que, quando avisado do cancelamento da certificação, o cliente interrompa o uso de todo material publicitário que faça referência à situação de organização certificada.

## 15 - PROCESSO DE TRATAMENTO DE APELAÇÕES

15.1 - A SAS possui o processo documentado abaixo para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações.

### NOTA:

A SAS torna acessível ao público o procedimento para tratamento de apelações nos Regulamentos Gerais da Certificação – Pb e no site [www.sascertificadora.com.br](http://www.sascertificadora.com.br).

15.2 - A SAS, é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações e assegura que as pessoas envolvidas neste processo sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação (ver item 13.1).

15.3 - A submissão, investigação e decisão sobre apelações não poderão resultar em nenhuma ação discriminatória contra o apelante.

15.4 - As apelações poderão ser apresentadas a SAS pelas organizações certificadas, por escrito e devidamente fundamentadas.

15.4.1 - Após a validação das apelações apresentadas, inicia-se o processo de investigação, consultando a outra parte envolvida.

15.4.2 - É assegurado o direito de defesa para as apelações, através de notificação à outra parte que também deverá ser apresentada por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento de notificação.

15.4.3 - Para a tomada de decisão, a SAS considera os resultados de apelações anteriores similares.

15.4.4 - A SAS mantém os registros das apelações através do FORM. 17 – Registro de Apelação e Reclamação, possibilitando o rastreamento das apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las.

15.4.5 - Caso validada, a SAS garante a implementação de correções e ações corretivas apropriadas, podendo ser:

- o cancelamento total ou parcial da não conformidade;
- a revisão da redação da não conformidade;
- a orientação ao pessoal envolvido nas atividades de certificação pertinentes.

15.5 - A SAS, que recebe a apelação, será responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação.

15.6 - A SAS confirma o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatório de andamento e o resultado da apelação.

15.7 - A decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

15.7.1 - Caso a apelação seja realizada antes da tomada de decisão pela certificação, a SAS assegura que a análise dessa apelação será realizada pela Diretoria de Certificação, que poderá consultar outros auditores e especialistas não envolvidos na auditoria.

15.7.2 - As apelações pertinentes as atividades e/ou decisões da Diretoria Técnica serão resolvidas pelo Diretor de Certificação.

15.7.3 - As apelações pertinentes as atividades e/ou decisões do Diretor de Certificação serão resolvidas pelo Diretor Presidente e/ou pelo Conselho de Certificação, conforme natureza da apelação.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

15.7.4 - As apelações pertinentes às atividades e/ou decisões do Diretor Presidente, serão resolvidas pelo Conselho de Certificação.

15.8 - O apelante será comunicado formalmente da decisão final e término do processo relativo às apelações, decisão esta, tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto das apelações.

## **16 - PROCESSO DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

16.1 - A SAS é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

16.2 - A SAS assegura que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações não resultem em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

16.3 - Ao receber as reclamações, a SAS deverá confirmar se as mesmas estão relacionadas com atividades de certificação pelas quais é responsável e, se estiverem, deve tratá-las. Se as reclamações forem relativas a um cliente certificado, o exame das reclamações deverá incluir a análise dos requisitos da certificação.

16.4 - Quaisquer reclamações sobre um cliente certificado deverão ser comunicadas pela SAS ao cliente certificado em questão em um tempo adequado.

16.5 - A SAS descreve, neste capítulo, o processo para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações. Este processo está sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação.

16.5.1 - As reclamações poderão ser apresentadas à SAS pelas organizações certificadas ou outras partes, por escrito e devidamente fundamentadas.

### **NOTA:**

A SAS torna acessível ao público o procedimento para tratamento de reclamações nos Regulamentos Gerais da Certificação – Pb e no site [www.sascertificadora.com.br](http://www.sascertificadora.com.br).

16.6 - O processo de tratamento de reclamações da SAS inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da reclamação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela;
- b) rastreamento e registro de reclamações, incluindo as ações tomadas em resposta a elas;
- c) garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

16.7 - A SAS, ao receber a reclamação, é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

16.8 - Sempre que possível, a SAS confirma o recebimento das reclamações e fornece ao reclamante informações sobre o andamento e o resultado do processo.

16.8.1 - É assegurado o direito de defesa para as reclamações, através de notificação à outra parte que também deverá ser apresentada por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias à partir do recebimento de notificação.

16.9 - A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto das reclamações.

16.9.1 - As reclamações serão resolvidas pelo Diretor de Certificação ou pela Diretoria Técnica.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

16.9.2 - As reclamações pertinentes às atividades e/ou decisões do Diretor de Certificação ou da Diretoria Técnica serão resolvidas pelo Diretor Presidente e/ou pelo Conselho de Certificação, conforme natureza da reclamação.

16.9.3 - As reclamações pertinentes às atividades e/ou decisões do Diretor Presidente, serão resolvidas pelo Conselho de Certificação.

16.9.4 - Caso aplicável, a SAS poderá aplicar as sanções descritas no item 14.5.2.

16.10 - Sempre que possível, a SAS enviará ao reclamante uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

#### NOTA:

A SAS mantém os registros das reclamações através do FORM. 17 - Registro de apelação e reclamação, que inclui ações tomadas para solucioná-las, quaisquer correções, ações corretivas ou preventivas tomadas e avalia sua eficácia.

16.11 - A SAS determina, junto com o cliente certificado e o reclamante, se ele deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, em que extensão.

16.12 - Caso a análise de uma reclamação ou outra qualquer informação indicar que a organização certificada não mais atende aos requisitos da certificação, a SAS também poderá, à critério do Diretor de Certificação realizar Auditoria Adicional Complementar para verificar a implementação das correções e ações corretivas ou poderá aplicar as sanções previstas neste Regulamento.

### 17 - Imparcialidade

17.1 - A SAS realiza suas atividades baseada em princípios para inspirar confiança, não permitindo a existência de situações que configurem ameaça à imparcialidade, ou seja, deve haver a presença real e perceptível de objetividade, implicando na ausência de conflitos de interesse ou a sua resolução de modo a não influenciar de forma adversa as atividades subsequentes da SAS.

17.2 - Observando-se o princípio da imparcialidade, configuram conflitos de interesse, situações em que um ou mais membros do Conselho de Certificação, da Equipe Auditora, além de todos os que estiverem ligados a SAS por vínculos empregatícios tenham:

- a) parentesco até o segundo grau, com administradores da organização solicitante ou com acionistas que tenham um percentual significativo, no seu controle acionário;
- b) participação acionária na organização solicitante;
- c) esteja prestando serviços de qualquer tipo à solicitante;
- d) prestado serviços de consultoria à organização solicitante, nos últimos três (3) anos.

### 18 - Requisitos para referência à Certificação, Uso do Certificado e da Marca SAS de Organização Certificada

18.1 - A SAS possui regras para gerir qualquer marca de certificação que ela autorize os clientes certificados a usar. Estas regras asseguram, entre outros aspectos, a rastreabilidade a SAS.

18.2 - Não deve existir ambigüidade na marca ou no texto que a acompanha, em relação ao que foi certificado e à qual organismo concedeu a certificação.

18.3 - A Marca SAS de Organização Certificada **não deve ser usada** em um produto nem na embalagem (primária ou secundária) do produto nem de qualquer outra maneira que possa ser interpretada como denotando conformidade do produto. Na embalagem poderá haver declaração (ver 18.8 e 18.10).

18.4 - A organização deverá encaminhar à Diretoria de Certificação da SAS, o material a ser divulgado referente à certificação, para autorização, antes de sua divulgação para impressão em gráfica, distribuição ou publicação em meios de comunicação tais como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

18.5 - Se a SAS autorizar o direito de uso de uma logomarca para indicar a certificação, a organização pode usar esta logomarca especificada somente conforme autorizado pela SAS. Esta logomarca **não poderá ser usada** em um produto, ou de modo a poder ser interpretado como denotando conformidade do produto.

18.6 - A SAS **não permite** que sua Marca SAS de Organização Certificada seja aplicada a relatórios de laboratórios referentes a ensaio, calibração ou inspeção ou certificados.

18.7 - A SAS possui regras para gerir o uso de qualquer declaração, na embalagem ou nas informações que acompanham o produto, que o cliente certificado possui uma certificação.

18.8 - A SAS não permite o uso de declaração no produto de que é certificado. É permitido o uso de tal declaração na embalagem (ver nota abaixo).

#### NOTAS:

Embalagem do produto é considerada aquela que pode ser removida sem que o produto seja desintegrado ou danificado. Informações que acompanham o produto são consideradas como disponíveis separadamente ou facilmente destacadas.

Rótulos ou placas de identificação são consideradas parte do produto.

18.9 - A declaração **não pode inferir** que o produto seja certificado.

18.10 - A declaração **deverá** incluir referência aos três itens abaixo:

- identificação (ex. marca ou nome) do cliente certificado;
- programa aplicável;
- identificação da SAS.

18.12 - A SAS, através deste regulamento, parte integrante do Contrato de Certificação exige que o cliente certificado:

- a) atenda aos requisitos da SAS ao fazer referência à sua condição de certificação nos meios de comunicação, como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos.
- b) não faça ou permita qualquer declaração que induza a erro em relação à sua certificação,
- c) não use ou permita o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a erro,
- d) em caso de cancelamento da sua certificação, interrompa o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação, conforme orientações da SAS,
- e) altere todo material publicitário quando o escopo da certificação tiver sido reduzido,
- f) não permita que a referência à certificação seja usada de tal forma que implique que a SAS certifique um produto,
- g) não dê a entender que a certificação aplica-se a atividades e locais fora do escopo de certificação,
- e
- h) não use sua certificação de tal maneira que possa comprometer a reputação da SAS e/ou o sistema de certificação e perder a confiança pública.

18.13 - A SAS controla através do Relatório de Auditoria - FORM. 11.1, quanto à propriedade, uso e exibição das marcas e logomarcas da Certificação ABSOLAR SAS.

## 19 - MARCA SAS DE ORGANIZAÇÃO CERTIFICADA (DESENHOS, LOGOMARCAS E MODELOS)

São as seguintes as Marcas de Certificação ABSOLAR que devem ser utilizadas de acordo com o nível de certificação da organização e em conjunto com a Marca SAS de Organização Certificada:

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------



A Marca SAS de Organização Certificada é a seguinte:



19.1 - O tamanho mínimo para apresentação da Marca SAS de Organização Certificada e da Marca de Certificação ABSOLAR aplicável é de 2,5 cm de altura, de forma a garantir a perfeita legibilidade nas mídias impressas.

19.2 - As tonalidades das cores da Marca SAS de Organização Certificada aplicável deverão ser mantidas ou deverão ser aplicadas em uma só cor (PRETO).

19.3 - A SAS deverá fornecer às organizações que possuem o Certificado ABSOLAR SAS, por meio eletrônico, um modelo da marca aplicável, identificando os escopos certificados.

19.4 – É obrigatório manter junto a marca da certificação ABSOLAR, a Marca SAS de Organização Certificada, de forma a permitir a rastreabilidade da certificação.

19.5 - As dúvidas que porventura surgirem referentes à divulgação da certificação da organização, deverão ser encaminhadas à Diretoria de Certificação da SAS para apresentação de solução.

## 20 – RESPONSABILIDADE

A concessão do Certificado ABSOLAR SAS e do direito de uso da Marca SAS de Organização Certificada não substituem, em caso algum, a garantia que corresponde à organização nos termos da Lei.

20.1 - O uso abusivo do Certificado e da Marca SAS de Organização Certificada pela organização ou por terceiros, poderá acarretar a tomada de ações pela SAS podendo incluir pedidos para correção e ação corretiva, as sanções previstas no item 14.5.2 deste Regulamento, publicação da transgressão e, se necessário, ação legal.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

20.2 - Será considerado uso abusivo do Certificado e da Marca SAS de Organização Certificada o não cumprimento do disposto nos itens 18 e 19 deste Regulamento, bem como as referências enganosas ao Sistema de Certificação, ou uso incorreto do Certificado e da Marca na internet, folhetos ou propaganda, outros documentos, no próprio produto e etc.

20.3 - A SAS considera como falta grave aquela cometida por uma organização certificada que tenha realizado uma ou mais das condutas descritas no item 14.5.1 deste Regulamento.

## **21 – CONFIDENCIALIDADE**

A SAS, por meio de acordos legais e vigentes, possuirá política e mecanismos para salvaguardar a confidencialidade das informações obtidas ou geradas durante a realização de atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, inclusive Conselho de Certificação e organismos externos ou pessoas atuando em seu nome.

21.1 - As informações consideradas pela SAS como de acesso confidencial são documentos/informações dos clientes (organizações certificadas ou em processo de certificação) ou pessoa em particular obtidas em função das atividades de certificação, salvo aquelas que o cliente tornou acessíveis ao público.

21.2 - As informações sobre o cliente provenientes de outras fontes que não o próprio cliente (reclamante, regulamentadores ou outros aplicáveis) também são consideradas pela SAS como de acesso confidencial, em coerência com sua política.

21.3 - Respeitado o disposto neste item ou por força de Lei, as informações sobre um cliente ou pessoa em particular não deverão ser divulgadas a terceiros sem o prévio consentimento, por escrito, da organização em questão ou pessoa envolvida. Caso a SAS seja obrigada por Lei a revelar informações de acesso confidencial a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida, a menos se regulamentado por Lei, deverá ser notificado antecipadamente das informações fornecidas.

21.4 - O pessoal da SAS, inclusive quaisquer membros do Conselho de Certificação, fornecedores, pessoal de organismos externos ou pessoas externas atuando em nome da SAS, deverão manter confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante a realização das atividades pertinentes. A este propósito, são assinados os Códigos de Ética e os Contratos firmados deverão conter cláusula que estabeleça o compromisso com a confidencialidade das informações objeto destes.

21.5 - A SAS não permite à equipe auditora proceder fotos / capturas de telas de informação documentada ou outro tipo de evidências sem a autorização da organização.

21.6 - Os Critérios de Confidencialidade de uma auditoria, incluindo segurança e proteção de dados, são de conhecimento da equipe auditora.

21.7 - A SAS possui disponíveis e usa equipamentos e instalações que garantem a segurança no tratamento das informações de acesso confidenciais (documentos, registros e outros aplicáveis).

21.7.1 - Os documentos de acesso de confidencialidade diferentes, quando conservados em uma mesma pasta ou arquivo, deverão ser tratados como de acesso confidencial.

21.7.2 - O acesso a computadores, em cuja memória estejam arquivadas informações confidenciais, deverá ser protegido por senhas.

21.7.3 - A critério da SAS e quando necessário, os documentos confidenciais serão enviados através de carta registrada ou através de portador/mensageiros contra recibo ou protocolo.

21.7.4 - A confidencialidade das informações é de responsabilidade do Diretor de Certificação e só terão acesso às mesmas, os Diretores e o pessoal administrativo da SAS.

Título: Regulamento Geral SAS da Certificação Voluntária Qualidade ABSOLAR	Número: Pb 15	Data de aprovação: 26/04/2023
--	------------------	----------------------------------

21.8 - Quando informações confidenciais forem divulgadas a outros organismos (organismo de acreditação, grupo de acordo de um esquema de avaliação entre pares e outros aplicáveis), a SAS deverá informar o cliente dessa ação.

## **22 - NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES PELA SAS**

O presente Regulamento poderá ser alterado por iniciativa da SAS.

A SAS disponibiliza o presente regulamento em seu website, devendo a organização monitorar as alterações realizadas através da consulta periódica ao mesmo e durante as auditorias subsequentes será verificado se cada cliente certificado atende aos novos requisitos.

## **23 - DISPOSIÇÕES FINAIS**

Os casos omissos e dúvidas suscitadas quanto à aplicação desta Publicação serão dirimidos pelo Diretor de Certificação ou pelo Conselho de Certificação da SAS