



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

### SUMÁRIO

Histórico das Alterações.....	2
1 Condições Gerais .....	3
2 Condições de Admissão e Visão Geral do Processo.....	4
3 Abertura de Processo do Selo de Certificação de Qualidade .....	5
4 Processo Técnico – Auditoria Inicial (Concessão Inicial).....	5
5 Processo Técnico – Análise de concessão do Selo.....	7
6 Processo Técnico – Análises Periódicas de Renovação .....	8
7 Uso do Selo de Certificação de Qualidade.....	9
8 Alterações de Escopo.....	10
9 Processo Administrativo, Penalidades e Multas.....	10
10 Revisões e Alterações deste documento .....	11

	<b>Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade</b>	Revisão: 02  Data: 18.05.2017
---	--	-------------------------------------

#### Histórico das Alterações

Nº Revisão	Data de alteração	Sumário das Alterações
01	06.03.2017	Revisão geral do regulamento do Selo.
02	18.05.2017	As alterações encontram-se sublinhadas: - exclusão da entidade SEICON como parte interveniente da Certificação; - revisão do fluxo de auditoria, unificando as fases documentais e inloco no mesmo item deste Regulamento.



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

### 1 Condições Gerais

- 1.1 Este Regulamento tem por objetivo estabelecer normas e condições para obtenção e utilização do direito ao uso do Selo de Certificação de Qualidade e respectivo Certificado.
- 1.2 O Selo de Certificação de Qualidade foi criado pelas entidades instituidoras a saber Sindicato dos Condomínios do Distrito federal (SINDICONDOMÍNIO – DF) e Associação das Empresas Prestadoras de Serviços para Condomínios e Mercado Privado do Distrito Federal (ASPRECON – DF) com o objetivo de regulamentar e mitigar possíveis problemas judiciais e extrajudiciais que venham a recair sobre os condomínios do Distrito Federal que optarem por contratação de trabalhadores, mediante terceirização de mão de obra.
- 1.3 A autorização para o uso do Selo de Certificação de Qualidade provém da adesão espontânea das empresas prestadoras de serviços de gestão, administração, colocação de mão de obra, asseio e conservação e serviços terceirizáveis para condomínios no Distrito Federal (doravante chamadas de empresas ou empresas prestadoras de serviços), que manifestarem a disposição de adotar as regras estabelecidas neste regulamento, e que sejam elegíveis conforme regras deste regulamento.
- 1.4 Empresas associadas e também não associadas às Entidades Instituidoras são elegíveis para o Selo de Certificação de Qualidade.
- 1.5 Todos os dados gerados a partir do Selo de Certificação de Qualidade são de propriedade das Entidades Instituidoras, não podendo ser utilizados sem autorização por escrito dessas. O Selo deve ser usado estritamente dentro do escopo descrito neste regulamento.
- 1.6 O Selo de Certificação de Qualidade compreende um Certificado de Conformidade (impresso, assinado pela Gerenciadora e pelas Entidades Instituidoras) e um Selo (meio digital, em formato de imagem em alta resolução) para aplicação em materiais institucionais, conforme descrito no item 7 deste regulamento.
- 1.7 O Selo de Certificação de Qualidade atesta que a empresa prestadora de serviço certificada está de acordo com as especificações definidas na Norma de Referência.
- 1.8 As Entidades Instituidoras manterão em seus respectivos sites a lista atualizada das empresas prestadoras de serviços certificadas, suspensas e canceladas, com a respectiva data de validade e situação de vigência do Certificado, para transparência ao mercado.
- 1.9 O Instituto Totum, Gerenciadora contratada pelas Entidades Instituidoras, manterá sigilo e confidencialidade, independentemente do resultado, em relação às empresas prestadoras de serviços em processo de obtenção inicial do Selo de Certificação de Qualidade.
- 1.10 As Entidades Instituidoras e o Instituto Totum não assumem responsabilidade sobre eventuais exigências legais aplicadas por clientes da empresa detentora do Selo de Certificação de Qualidade ou terceiros.
- 1.11 A empresa prestadora de serviço que adere ao Selo de Certificação de Qualidade se compromete a seguir as regras do regulamento técnico e da norma de referência.
- 1.12 A empresa prestadora de serviço que adere ao Selo de Certificação de Qualidade tem consciência de que todos os documentos de referência do Selo poderão ser revisados e



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

alterados a qualquer momento, e que as eventuais alterações que afetarem a empresa prestadora de serviço terão prazo de implantação definido caso a caso pela Comissão de Certificação das Entidades Instituidoras.

- 1.13 As Entidades Instituidoras e a Gerenciadora não poderão ser responsabilizadas pelas empresas prestadoras de serviço certificadas ou em processo de certificação pela atuação conforme os termos deste regulamento, por motivos de relação indireta ao regulamento, como por exemplo, mas não se limitando, a: qualquer tipo de representação, expectativa da empresa prestadora de serviços com terceiros em relação ao Selo de Certificação de Qualidade ou sua suspensão ou retirada de certificado/selo; perdas de negócio da empresa prestadora de serviços em decorrência dessa condição, incluindo perdas, danos e lucros cessantes; indenizações que a empresa prestadora de serviço venha a pagar a terceiros, geradas por fato do produto ou empresa prestadora de serviço certificada. Enfim, são inimputáveis às Entidades Instituidoras e Gerenciadora qualquer responsabilidade que não decorra de sua comprovada culpa, assim definida nos termos da lei relativamente às respectivas obrigações contratuais. Adicionalmente, a empresa prestadora de serviços candidata à certificação ou já certificada informa estar ciente de que todas as declarações prestadas, documentos apresentados e demais atos praticados, com a finalidade de obter o Selo de Certificação de Qualidade é de sua inteira responsabilidade, sob sujeição de aplicação do artigo 299 do Código Penal e artigos 186, 187 e 927 do Código Civil.

## 2 Condições de Admissão e Visão Geral do Processo

- 2.1 O interessado no Selo de Certificação de Qualidade deverá comprovar que possui, em perfeita ordem, os documentos e práticas exigidas, conforme critérios estabelecidos na norma de referência.
- 2.2 O interessado assegura, seja diretamente, seja por intermédio de auditores, o acesso às suas instalações e às instalações dos condomínios nos quais presta serviços, documentos e registros pertinentes para as verificações que se fizerem necessárias ao fiel cumprimento deste regulamento e da norma de referência.
- 2.3 É condição para que o interessado possa obter e manter o Selo que esteja em situação de adimplência junto à ASPRECON – DF, caso seja associado.
- 2.4 A empresa que tenha utilizado o Selo de Certificação de Qualidade sem autorização só poderá apresentar novo pedido de adesão após prazo mínimo de 12 meses do término do processo administrativo.
- 2.5 As partes envolvidas no processo de concessão do Selo são as seguintes:
- Empresa prestadora de serviço: empresa candidata à Certificação.
  - Entidades Instituidoras: conforme definido em 1.2 deste Regulamento, tendo como responsabilidade divulgar a Certificação e apoiar tecnicamente o Instituto Totum na aplicação do regulamento.
  - Comissão de Certificação: grupo de profissionais ligados às Entidades Instituidoras, responsável pela aprovação dos documentos do Selo (Regulamento e Norma de Referência), deliberação das certificações e renovações com base nos resultados de auditoria apresentados de forma compilada e sigilosa pelo Instituto Totum; instância



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

final para solução de apelações referentes ao Selo de Certificação de Qualidade.

- Gerenciadora – Instituto Totum: organismo de certificação credenciado pelas Entidades Instituidoras para realização das atividades de gerenciamento da concessão e renovação do Selo de Certificação de Qualidade, mantendo sigilo sobre a identidade das empresas prestadoras de serviços na fase de concessão inicial para garantia de isenção das Entidades Instituidoras no processo. Cabe ao Instituto Totum o atendimento às empresas interessadas no processo de obtenção do Selo e já seladas no Selo de Certificação de Qualidade; esclarecimento de dúvidas referentes aos procedimentos operacionais do Selo de Certificação de Qualidade; realização do monitoramento contínuo de documentações; realização de auditorias documental ou in loco para atestar os critérios do Selo de Certificação de Qualidade; comunicação à Comissão de Certificação sobre os resultados do Selo de Certificação de Qualidade.

### **3 Abertura de Processo do Selo de Certificação de Qualidade**

- 3.1. A empresa prestadora de serviços solicitante deverá preencher sua solicitação e enviar diretamente ao Instituto Totum via sistema informatizado web.
- 3.2. O Instituto Totum encaminhará às Entidades Instituidoras os dados básicos da empresa solicitante do Selo. As Entidades Instituidoras farão uma avaliação de juízo de admissibilidade da empresa solicitante, baseada em histórico de conduta no mercado. Caso haja algum fato que desabone a empresa solicitante, será comunicado ao Instituto Totum, que entrará em contato com a empresa informando o parecer sobre a possibilidade ou não de continuidade do processo.
  - 3.2.1. A partir do momento em que a empresa solicitante é aceita no processo de adesão ao Selo de Certificação de Qualidade, preferencialmente as próximas decisões / deliberações serão feitas de forma “cega” pela Comissão de Certificação, sempre que for possível.
- 3.3. A empresa prestadora de serviços solicitante deverá aceitar as condições padrão de serviços do Instituto Totum, Regulamento e Norma de Referência, além de fazer o pagamento dos valores acordados com as Entidades Instituidoras.

### **4 Processo Técnico – Auditoria de Certificação**

- 4.1 O processo de auditoria realizado pela Gerenciadora seguirá diretrizes gerais de boas práticas de auditoria, e na fase inicial de Certificação será realizada de forma documental numa 1ª fase, e com visita in loco após ser completada a fase documental.
- 4.2 Por meio do sistema informatizado web, a empresa candidata ao Selo deverá enviar à Gerenciadora as informações exigidas pelas Norma de Referência. Eventuais pedidos de esclarecimentos e dúvidas serão sanados por meio do sistema web.
- 4.3 Caso o Instituto Totum tenha dúvidas em relação ao atendimento de requisitos, poderá consultar membros designados pelas Entidades Instituidoras para dirimir tais dúvidas, sempre na medida do possível de forma “cega”, ou seja, sem que os membros das Entidades Instituidoras saibam qual é a empresa em questão.
- 4.4 Quando houver não-conformidade em relação aos requisitos da norma de referência ou



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

histórico anterior que justifique, a Gerenciadora, em conjunto com as Entidades Instituidoras, poderá estabelecer exigências adicionais antes da concessão do Selo de Certificação de Qualidade, acionando procedimento específico.

- 4.5 Caso os resultados da auditoria não se enquadrem completamente nos requisitos da norma de referência, uma lista de não-conformidades será apresentada à empresa interessada por meio de um relatório de auditoria gerado no próprio sistema (recomendações de melhoria também poderão constar neste relatório, porém, não são impeditivas para emissão de parecer final positivo).
- 4.6 No caso de não-conformidades (problemas detectados que impedem a concessão do Selo com base nos requisitos da norma de referência), a empresa prestadora de serviço terá prazo de até 30 dias para a tomada de ações corretivas e apresentação das evidências de correção à Gerenciadora para encerramento da 1ª fase de auditoria (documental).
- 4.7 Em caso de discordâncias entre o parecer do Instituto Totum e a empresa interessada, esta poderá enviar uma notificação via sistema expondo os motivos da discordância no prazo máximo de 15 dias corridos, contados a partir do recebimento formal da informação de não atendimento ao Selo. A Gerenciadora levará o caso de forma codificada à Comissão de Certificação para decisão final. O processo será coordenado pela Gerenciadora que, na medida do possível, manterá sigilo a respeito da identificação da empresa junto à Comissão de Certificação, priorizando análise “cega” da apelação.
- 4.8 Caso a empresa prestadora de serviço envie as evidências de correção das não-conformidades dentro do prazo, ou caso os resultados da 1ª fase de auditoria tenham se enquadrado completamente em relação às especificações da Norma de Referência, a Gerenciadora considerará esta fase da auditoria como conforme, e poderá iniciar as tratativas de agendamento da auditoria de campo (*in loco*).
- 4.9 Por meio do sistema informatizado web, a Gerenciadora informará à empresa candidata ao Selo sobre a data programada para a realização da visita em campo.
- 4.10 Caberá à empresa candidata ao Selo garantir acesso do Instituto Totum e seus representantes às suas instalações, assim como às instalações dos clientes.
- 4.10.1 A escolha do cliente da empresa que será visitado pela equipe auditora da Gerenciadora poderá ser feita com pouca antecedência, devendo ainda assim a empresa garantir o acesso do Instituto Totum para cumprimento dos requisitos da auditoria.
- 4.11 A auditoria de campo será feita por auditores designados pelo Instituto Totum, com nomes previamente avisados à empresa candidata ao Selo, visando garantir que a empresa solicitante atende às práticas estabelecidas na Norma de Referência. O auditor do Instituto Totum preencherá um relatório da(s) visita(s) com base no sistema informatizado via web.
- 5.5. Caso os resultados dessa fase in loco de auditoria não se enquadrem completamente nos requisitos da norma de referência, uma lista de não-conformidades será apresentada à empresa interessada por meio de um relatório de auditoria gerado no próprio sistema (recomendações de melhoria também poderão ser apresentadas neste relatório, porém não serão impeditivas para emissão de parecer final positivo).
- 5.6. No caso de não-conformidades (problemas detectados que impedem a concessão do Selo com base nos requisitos da norma de referência), a empresa prestadora de serviço terá um prazo de até 30 dias para a tomada de ações corretivas e apresentação das evidências



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

de correção ao Instituto Totum (Gerenciadora), dentro do sistema informatizado web.

- 5.7. Ao final do processo de auditoria ou a final do prazo de 30 dias para correção, o Instituto Totum emitirá um parecer conclusivo, informando a empresa interessada sobre o resultado da auditoria de campo e parecer final. Caso a empresa concorde com o parecer, deverá assinar eletronicamente o relatório de auditoria indicando sua concordância. Caso não concorde, a empresa deverá assinar o relatório de auditoria indicando sua ciência.
- 5.8. Em caso de discordâncias entre o parecer do Instituto Totum e a empresa, esta poderá enviar uma notificação via sistema expondo os motivos da discordância no prazo máximo de 15 dias corridos, contados a partir do recebimento formal da informação de não atendimento ao Selo. A Gerenciadora levará o caso de forma codificada à Comissão de Certificação para decisão final. O processo será coordenado pela Gerenciadora que, na medida do possível, manterá sigilo a respeito da identificação da empresa junto à Comissão de Certificação, priorizando análise “cega” da apelação.
- 5.9. Caso a empresa prestadora de serviço envie as evidências de correção das não-conformidades dentro do prazo, ou caso os resultados da auditoria documental tenham se enquadrado completamente em relação às especificações da Norma de Referência, a Gerenciadora considerará a auditoria conforme e poderá iniciar o processo de concessão do Selo.
- 5.10. A Gerenciadora apresentará os relatórios e demais documentos de auditoria de forma codificada, contendo um parecer da Gerenciadora sobre o processo: recomendação ou não de concessão do Selo de Certificação de Qualidade. O parecer da Gerenciadora constitui uma recomendação técnica, baseada nas evidências colhidas durante o processo de auditoria (documental e de campo). A responsabilidade pela deliberação final do Selo de Certificação de Qualidade é da Comissão de Certificação das Entidades Instituidoras.
- 5.11. Caso o procedimento de auditoria de campo se torne inviável, o fato será levado pela Gerenciadora à Comissão de Certificação para as medidas e penalidades cabíveis, previstas neste regulamento.

### 5 Processo Técnico – Análise de concessão do Selo

- 6.1. A Comissão de Certificação fará a “análise cega” dos processos finalizados de auditoria e daqueles que possuam algum tipo de discordância ou características que a Gerenciadora considere importantes para decisão em relação à concessão do Selo.
- 6.2. A Comissão de Certificação, com base em todas as informações e no parecer técnico da Gerenciadora, deliberará a respeito da concessão do Selo, via sistema.
- 6.3. No momento da deliberação, a Comissão de Certificação poderá estabelecer exigências adicionais em função do histórico da empresa.
- 6.4. Da decisão da Comissão de Certificação caberá recurso por parte da empresa interessada para a mesma Comissão, no prazo de até 15 dias após a certificação da empresa interessada.
- 6.5. Em caso de aprovação da concessão, caberá à Gerenciadora autorizar, via sistema, que a empresa possa emitir seu próprio Certificado e fazer o *download* do Selo. O certificado e o Selo serão disponibilizados à empresa, com validade limitada e condicionada à



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

conformidade dos processos de monitoramento contínuo e renovação.

6.6. O Certificado conterá as seguintes informações:

- dados da empresa prestadora de serviço
- dados da Gerenciadora
- dados das Entidades Instituidoras
- endereço da sede da empresa
- data de validade do certificado (data da adesão da empresa mais 12 meses) – com observação de conformidade condicionada às manutenções contínuas
- nº do certificado
- data de emissão do certificado
- data da primeira Certificação
- versão da norma de referência e regulamento utilizados

6.7. Em caso de empresas reprovadas, a informação será fornecida à empresa pela Gerenciadora, a fim de se manter o sigilo. Essas empresas deverão reiniciar o processo de concessão do Selo desde o início (incluindo novo pagamento), caso queiram obter o Selo.

6.8. A Gerenciadora e as Entidades Instituidoras manterão banco de dados completos das empresas prestadoras de serviços que detêm o Selo de Certificação de Qualidade, e todas as decisões tomadas em relação às certificações serão registradas em atas da Gerenciadora e/ou Comissão de Certificação, ou em registros informatizados do sistema da Gerenciadora.

### 7. Processo Técnico – Monitoramento Contínuo das Documentações e Renovação

7.1. O monitoramento contínuo da conformidade tem como objetivo verificar se as condições que deram origem à concessão inicial continuam presentes, e verificar possíveis alterações introduzidas na empresa prestadora de serviço que afetem o atendimento à Norma de Referência.

7.2. A cada vencimento de documentação da empresa certificada, a Gerenciadora enviará um alerta à empresa, via sistema informatizado web, informando a necessidade de atualização do documento vencido. A atualização deve ser feita através de *upload* de documento atualizado ou nova descrição das práticas da empresa.

7.3. A empresa terá um prazo de até 30 dias corridos para apresentação dos documentos atualizados.

7.4. O Instituto Totum também poderá fazer monitoramento por meio da recepção de reclamações de clientes da empresa certificada, por meio de Ouvidoria mantida pelas Entidades Instituidoras e com canal divulgado no site das Entidades.

7.5. As empresas certificadas deverão divulgar em seus materiais de formulários de contato com cliente, contratos e sites de internet o canal de Ouvidoria. O e-mail de contato da Ouvidoria é [ouvidoriaselocondominio@institutototum.com.br](mailto:ouvidoriaselocondominio@institutototum.com.br).

7.6. Caso a empresa apresente todos os documentos atualizados e caso não haja pendências em relação a denúncias via Ouvidoria, a Gerenciadora manterá o Selo da empresa, sem necessidade de apresentação do processo à Comissão de Certificação. Um certificado atualizado será disponibilizado, com data de validade de mais 12 meses.





## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

- 7.7. Caso a empresa não apresente a documentação solicitada no prazo regulamentar (com justificativa ou não por parte da empresa), ou caso haja denúncias via Ouvidoria, a Gerenciadora encaminhará o caso à Comissão de Certificação para avaliação, de forma cega.
- 7.8. Caso o procedimento de renovação se torne inviável, o fato será levado pela Gerenciadora à Comissão de Certificação para as medidas e penalidades cabíveis, previstas neste regulamento.
- 7.9. Caso qualquer das Entidades Instituidoras ou Gerenciadora receba reclamações ou denúncias relevantes a respeito da conduta da empresa prestadora de serviço ou uso inadequado do Selo, caberá à Gerenciadora coletar as informações pertinentes e submeter à análise pela Comissão de Certificação.

### **8. Uso do Selo de Certificação de Qualidade**

- 8.1. O uso do Selo de Certificação de Qualidade será autorizado à empresa prestadora de serviços sob as condições deste regulamento, com observância no desenvolvimento de sua atividade conforme código CNAE como um diferencial, tornando estas empresas referências na prestação de serviços, seriedade no tratamento de seus clientes e responsabilidades sociais, trabalhistas e fiscais, bem como no tratamento de seus funcionários e preocupação com o seu respectivo bem-estar e treinamento.
- 8.2. O uso do Selo de Certificação de Qualidade é voluntário, porém, somente é permitido dentro do prazo de validade do Certificado.
- 8.3. A logomarca que caracteriza o Selo de Certificação de Qualidade não pode, em hipótese alguma, ser utilizada como marca de produto ou empregada na razão social ou nome fantasia da empresa prestadora de serviço certificada.
- 8.4. A logomarca que caracteriza o Selo de Certificação de Qualidade não deve ser alterada graficamente sem a concordância, por escrito, das Entidades Instituidoras.
- 8.5. O Selo de Certificação de Qualidade só poderá ser utilizado pela empresa prestadora de serviço que tenha Certificado dentro do prazo de validade, sempre dentro do escopo avaliado e a partir da data definida no Certificado. As empresas detentoras do Selo poderão fazer o uso do mesmo em seus materiais impressos, uniformes, anúncios publicitários diversos, desde que o Selo se encontre válido e a empresa adimplente com o Instituto Totum, sob pena de incorrer nas sanções previstas no Art. 299 do Código Penal.
- 8.6. A empresa prestadora de serviço certificada não deve confundir o usuário final em relação ao Selo.
- 8.7. O uso do Selo de Certificação de Qualidade é restrito às empresas autorizadas, e o direito de uso deste não deve ser transferido para terceiros, substitutos ou outros, nem ser objeto de cessão ou aquisição.
- 8.8. A autorização de uso do Selo de Certificação de Qualidade não poderá ser transferida ou concedida a terceiros, salvo continuação de uso por sucessão.
- 8.9. Suspensa ou cancelada a autorização de uso do Selo de Certificação de Qualidade, a empresa se obriga a cessar, imediatamente, toda e qualquer publicidade ou divulgação que tenha relação com o Selo, retirando todas as citações e identificações no prazo de 30



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

dias.

### 9. Alterações de Escopo

- 9.1. No caso de alteração no escopo da empresa prestadora de serviço que implique a alteração dos dados do Certificado, torna-se obrigatória a comunicação das alterações à Gerenciadora, de forma imediata, por parte da empresa prestadora de serviços certificada. A Gerenciadora analisará criticamente o conteúdo da alteração e decidirá pela alteração do Certificado mediante auditoria documental extra, pedido de documentos ou outra ação convalidada pela Comissão de Certificação.

### 10. Processo Administrativo, Penalidades e Multas

- 10.1. Serão consideradas infrações à autorização para uso do Selo de Certificação de Qualidade:
- a) Não atendimento à norma de referência e regulamento;
  - b) Uso do Selo de Certificação de Qualidade de forma não autorizada;
  - c) Veiculação de publicidade em desacordo com os critérios estabelecidos no regulamento;
  - d) Prestação de falsas informações ou sua ausência (omissão).
- 10.2. As decisões relativas às penalidades e infrações ao Selo de Certificação de Qualidade são tomadas pela Comissão de Certificação, mediante processo administrativo com direito à ampla defesa. As medidas punitivas podem ser: advertência simples, advertência com pedido de ajustamento de conduta, suspensão do direito ao uso do Selo, cancelamento do direito ao uso do Selo.
- 10.3. Caso a empresa tenha algum tipo de discordância quanto à natureza da decisão/penalidade, poderá reclamar à própria Comissão de Certificação. O prazo para interposição de recurso é de 15 dias, a partir da comunicação da penalidade.
- 10.4. A Comissão de Certificação é soberana e última instância para tomada de decisões no processo de concessão inicial e renovação das empresas.
- 10.5. Para efeito deste regulamento, as infrações capituladas no item 10.1 acima são consideradas a partir da data da concessão do Selo de Certificação de Qualidade.
- 10.6. Na hipótese de ser suspenso ou cancelado o uso do Selo de Certificação de Qualidade, a Gerenciadora efetuará todas as verificações e medidas necessárias para assegurar a não continuidade indevida de sua utilização. A empresa terá o prazo máximo de 30 dias para retirar o Selo de suas instalações e deixar de utilizar a logomarca em seus materiais, site da internet e outras formas de comunicação, ficando sujeita a penalidades previstas, no caso de não cumprimento.
- 10.7. Encerrado o Processo Administrativo, não cabendo mais recurso, e aplicada pena de suspensão ou a de cancelamento do Selo de Certificação de Qualidade, a empresa se obriga a cessar a sua utilização imediatamente, após tomar conhecimento daquela decisão.
- 10.8. O uso indevido do Selo de Certificação de Qualidade, cuja utilização esteja suspensa,



## Regulamento Técnico - Selo de Certificação de Qualidade

Revisão: 02

Data: 18.05.2017

acarretará o agravamento de penalidades.

- 10.9. A Comissão de Certificação poderá instaurar Processo Administrativo para verificação da ocorrência de infrações ao Selo de Certificação de Qualidade, a qualquer tempo, mediante constatação de irregularidades, denúncias, ou solicitação de qualquer de seus membros.
- 10.10. É assegurado à empresa certificada no Selo de Certificação de Qualidade o direito de defesa junto à Comissão de Certificação, nos processos que forem instaurados relativos às infrações previstas em Regulamento.
- 10.11. A aplicação de sanções pela Comissão de Certificação será precedida de notificação à parte interessada, que poderá apresentar a sua defesa, no prazo de 15 dias, contados da data do recebimento da notificação.
- 10.12. Decorrido o prazo referido no item anterior, se não houver manifestação da parte, esta perderá o direito à defesa, presumindo-se como aceito o resultado das avaliações iniciais.
- 10.13. A defesa deverá ser apresentada por escrito à Comissão de Certificação através dos representantes legais da empresa.

### 11. Revisões e Alterações deste documento

- 11.1. Qualquer proposta de alteração significativa deste regulamento ou da norma de referência será elaborada pela Gerenciadora e aprovada pela Comissão de Certificação. Mudanças na forma ou conteúdo que não alterem de modo significativo o Programa podem ser feitas diretamente pela Gerenciadora para aprovação “ad referendum” pela Comissão de Certificação.
- 11.2. O presente regulamento é o instrumento principal da autorização para o uso do Selo de Certificação de Qualidade, constituindo-se em documento de adesão, como comprovação de sua anuência a todos os seus dispositivos.
- 11.3. Os casos omissos deste regulamento serão resolvidos no âmbito da Comissão de Certificação.

### 12. Disposições Transitórias

- 12.1. As empresas já detentoras do Selo de Certificação de Qualidade na data da emissão deste Regulamento Técnico, manterão seu direito ao uso do Selo até 2 meses contados dessa data, desde que:
- 12.1.1. Se inscrevam no sistema informatizado web e façam o pagamento da taxa de renovação, caso sua Certificação já tenha mais de 12 meses.
- 12.1.2. Preencham os dados requeridos pelo sistema e se submetam à avaliação de renovação, de acordo com as regras desse regulamento.