


|  |   |  |                            |
|--|---|--|----------------------------|
|  <b>CSC-LA</b><br>Certificadora de Sistemas da<br>Conformidade Latino-Americana | <b>PROCEDIMENTO</b>   |  | <b>Nº de Identificação</b> |
|  | <b>ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E<br/>REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO</b> |  | <b>P-CSC.17</b>            |
|  |   |  | <b>Página: 1/6</b>         |

## 1. HISTÓRICO DE REVISÕES

| Data da Revisão | Nº da Revisão | Histórico das Alterações  |
|-----------------|---------------|---|
| 23/07/2025      | 05            | - Alteração da responsável pelo Sistema de Gestão de Monique Colpas Simões para Alessandra Andrade Rodrigues.   |
| 04/11/2024      | 04            | - Alterado o cabeçalho deste procedimento, excluindo a “Revisão”, mantendo-a apenas no “Histórico das Alterações”;<br>- Inserida a obrigatoriedade de emissão de cartas de suspensão ou cancelamento no máximo no dia seguinte ao conhecimento das causas de alteração do status da certificação<br>- Inserido campo “Revisado por” na aprovação deste documento. |
| 07/02/2024      | 03            | Alteração do responsável que elabora os documentos de Helena de Oliveira Theophilo Coelho por Monique Colpas Simões.  |
| 05/12/2022      | 02            | Alteração do responsável que elabora os documentos, de Carolina G. Brand por Helena de Oliveira Theophilo Coelho.   |
| 19/04/2021      | 01            | Alteração do responsável que elabora os documentos, de Lilian Ribeiro de Souza por Carolina G. Brand;   |
| 05/05/2020      | 00            | Emissão Inicial Aprovada  |

## 2. OBJETIVO

Este procedimento estabelece a sistemática com que a CSC-LA determina as condições para Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação e ainda assegura que sejam tomadas as ações para tratamento.


## 3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável aos clientes da CSC-LA que já são certificados por esta, bem como estabelece uma sistemática a ser conduzida pelo responsável pelo Sistema de Gestão.

## 4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E OU REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão;
- P-CSC.04 - Uso do Certificado, Logo CSC-LA e Marcas de Certificação;
- P-CSC.09 - Grupo para Tratamento de Apelações.

## 5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

|  |   |  |                            |
|--|---|--|----------------------------|
|  <b>CSC-LA</b><br>Certificadora de Sistemas da<br>Conformidade Latino-Americana | <b>PROCEDIMENTO</b>   |  | <b>Nº de Identificação</b> |
|  | <b>ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E<br/>REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO</b> |  | <b>P-CSC.17</b>            |
|  |   |  | <b>Página: 2/6</b>         |

### 5.1. ADVERTÊNCIA

Qualquer organização que possua a Certificação da CSC-LA poderá ser advertida, caso tenham sido evidenciadas as ocorrências apresentadas na tabela que se encontra no final, deste procedimento.

Quando a CSC-LA entender que o cliente deve ser advertido, a Responsável pelo Sistema de Gestão deverá registrar todas as ocorrências e comunicar oficialmente, através de carta, expondo ao cliente os motivos da advertência e que caso o mesmo não realize o exposto no documento enviado, a organização poderá ser suspensa.

### 5.2 SUSPENSÃO


Qualquer empresa que possua a Certificação da CSC-LA poderá ser suspensa por um período, caso tenham sido evidenciadas ocorrências tais como:

- O sistema de gestão do cliente falhou persistentemente ou seriamente ao atender aos requisitos de Certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- O cliente certificado não permite a realização das auditorias de supervisão ou de recertificação, nos prazos determinados;
- O cliente certificado não permite a realização das auditorias testemunhas realizadas pelos avaliadores dos Organismos de Acreditação e das ações de acompanhamento de mercado, sendo este o caso, as partes interessadas serão informadas;
- O cliente, voluntariamente, solicitar a suspensão; e
- O não atendimento ao procedimento **P-CSC.04 -Uso de Certificado, Logo CSC-LA e Marca de Acreditação.**

Quando qualquer das situações acima ocorrer, após aprovação da Diretora Comercial ou, na sua ausência ou impossibilidade, do Diretor Executivo, deverá registrá-las no **FOR.CSC.16-A - Carta Resposta** e inseri-la, na área do cliente expondo os motivos da suspensão e que, caso o mesmo não realize o exposto, a organização será legalmente responsabilizada pelo uso de marca e dos documentos de Certificação.

O cliente deverá cessar a utilização do certificado e de qualquer material de divulgação que utilize a marca "CSC-LA", as marcas de Organismos de Acreditação associadas ao presente Contrato, além de devolver à CSC-LA toda a documentação que tenha sido emitida e indique tal Certificação.

Na mesma carta enviada ao cliente, também deverá constar as condições em que se dará o encerramento da suspensão. E que, durante o período de duração da suspensão, que não deve ser superior a seis (06) meses, a Certificação do sistema de gestão do cliente ficará suspensa.

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  <b>CSC-LA</b><br>Certificadora de Sistemas da<br>Conformidade Latino-Americana | <b>PROCEDIMENTO</b>   | <b>Nº de Identificação</b> |
|  | <b>ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E<br/>REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO</b> | <b>P-CSC.17</b>            |
|  |   | <b>Página: 3/6</b>         |

Ao final do período da suspensão, a CSC-LA analisará se as condições estabelecidas estão sendo satisfeitas. Em caso afirmativo, a CSC-LA reenviará um novo certificado. Caso contrário, reduzirá o escopo de Certificação, quando aplicável, ou cancelará a Certificação.

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

Nos casos de suspensão tratados neste item, a Certificadora notificará o cliente a respeito da suspensão de sua certificação, através da emissão da Carta de Suspensão (FOR.CSC.16-A-Carta Resposta – Suspensão) no dia em que a ação que tiver dado causa a suspensão for de conhecimento da Certificadora ou, no máximo, no dia seguinte, inclusive, comunicando aos órgãos pertinentes sobre a alteração do status da certificação (suspensão) e registrando no CERTIFIQ.

### 5.3. CANCELAMENTO


No que se refere ao cancelamento, o mesmo ocorre, entre outros, nos seguintes casos:

- Reincidência do uso abusivo; ações corretivas inadequadas quando da suspensão;
- Inadequação aos novos requisitos em caso de revisão das normas;
- Falência;
- Não desejar renovar o contrato e inadimplência financeira, sendo que antes da decisão deverá ser submetida a Diretora Comercial ou, na sua ausência ou impossibilidade, ao Diretor Executivo.
- Automaticamente, tendo sido ultrapassado o prazo de 6 (seis) meses para a retomada da certificação, estando na situação de Suspensão.

Nos casos de cancelamento tratados neste item, a Certificadora notificará o cliente a respeito do cancelamento de sua certificação, através da emissão da Carta de Cancelamento (FOR-CSC.16 Carta Resposta) no dia em que a ação que tiver dado causa ao cancelamento for de conhecimento da Certificadora ou, no máximo, no dia seguinte, inclusive, comunicando aos órgãos pertinentes sobre a alteração do status da certificação (cancelado) e registrando no CERTIFIQ.

#### 5.3.1. CANCELAMENTO POR SOLICITAÇÃO DO CLIENTE

Caso, durante o ciclo de certificação, o cliente venha a solicitar o cancelamento deste contrato, o pedido só será aceito através de carta, contendo a logomarca da empresa e assinatura de seu representante autorizado com carimbo, contendo o CNPJ e seguindo as cláusulas constantes do contrato de prestação de serviços.

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  <b>CSC-LA</b><br><small>Certificadora de Sistemas da<br/>Conformidade Latino-Americana</small> | <b>PROCEDIMENTO</b>   | <b>Nº de Identificação</b> |
|  | <b>ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E<br/>REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO</b> | <b>P-CSC.17</b>            |
|  |   | <b>Página: 4/6</b>         |

OBS.: A Responsável pelo Sistema de Gestão deverá ainda registrar na Respectiva Ordem de Serviço no aplicativo gestão Click o status “SUSPENSO” ou “CANCELADO”.

#### 5.4. EXPANSÃO OU REDUÇÃO

Qualquer solicitação referente à Expansão ou Redução do escopo da Certificação anteriormente concedida, deve ser formalmente encaminhada para aprovação da Diretora Comercial ou, na sua ausência ou impossibilidade, do Diretor Executivo, para as providências quanto à realização de auditoria extraordinária (não há necessidade de auditoria em caso de redução de escopo).

A Diretora Comercial ou, na sua ausência ou impossibilidade, o Diretor Executivo, verificará as condições comerciais/financeiras junto a empresa. Caso a mesma esteja de acordo com os valores adicionais, o respectivo setor dará prosseguimento ao processo.

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

O **FOR.CSC.13 - Relatório de Auditoria** e demais documentos e registros preparados pelo Auditor Líder são encaminhados a Diretora Comercial ou, na sua ausência ou impossibilidade, ao Diretor Executivo, para procederem à análise e deliberação.

Caso aprovem o processo, o certificado original é cancelado, emitindo-se novo certificado.

#### 5.5. AUDITORIAS EXTRAORDINÁRIAS


As auditorias extraordinárias serão realizadas, entre outros motivos, quando houver alteração do escopo de Certificação, denúncia etc.

A CERTIFICADORA-CSC-LA mantém, em arquivo, os registros relativos às situações acima mencionadas.

A CSC-LA exige que a empresa só divulgue anúncios relativos à Certificação concedida. Além disso, a empresa deve utilizar a Certificação de maneira clara, de forma a não prejudicar sua imagem e fica proibida qualquer declaração em propagandas, documentos, brochuras, entre outras, sobre a Certificação, sem que a CSC-LA seja previamente informada e concorde formalmente com esta declaração.

Caso a empresa discorde das decisões tomadas, deve enviar correspondência com a apelação, conforme descrito no **P-CSC.9 - Grupo Para Tratamento de Apelações**.

A empresa deve tomar providências, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores, no caso de auditores em treinamento da CSC-LA e Avaliadores de Testemunha de Acreditação e Acompanhamentos de


|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  <b>CSC-LA</b><br>Certificadora de Sistemas da<br>Conformidade Latino-Americana | <b>PROCEDIMENTO</b>                           | <b>Nº de Identificação</b> |
|  | <b>ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E</b> | <b>P-CSC.17</b>            |
|  | <b>REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO</b>      | <b>Página: 5/6</b>         |

Mercado da equipe dos organismos acreditadores. Em caso da organização contratante não aceitar a presença da equipe avaliadora dos Organismos de Acreditação, as providências serão tomadas conforme sanção prevista neste procedimento, disponível no site da CSC-LA ([www.csc-la.com.br](http://www.csc-la.com.br)).

A empresa deve, ainda, permitir auditorias por esses Organismos sem a participação da CSC-LA ou acompanhando a mesma em suas auditorias, caso o contratante solicite selo de acreditação de Organismos de Acreditação, se responsabilizando pelos honorários e despesas advindas dessas auditorias.

## 6. TABELA DE OCORRÊNCIAS:

| <b>AÇÕES PASSÍVEIS DE SANÇÕES</b>  | <b>1ª OCORRÊNCIA</b> |
|--|----------------------|
| Uso da Certificação antes do recebimento do certificado  | Advertência          |
| Divulgação promocional abusiva em desacordo com procedimentos da CSC-LA.   | Advertência          |
| Uso indevido do certificado ou da identificação de Certificação  | Advertência          |
| Uso do certificado durante o período de suspensão  | Cancelamento         |
| Não envio de propostas de ações nos prazos estabelecidos   | Advertência          |
| Não cumprimento dos prazos estabelecidos para implementação de ações corretivas  | Advertência          |
| Não correção das não conformidades constatadas   | Suspensão            |
| Não cumprimento das ações financeiras  | Cancelamento         |
| Não realização de qualquer auditoria programada  | Suspensão            |
| Não notificação de mudanças  | Advertência          |
| Não realização de auditoria interna e/ou análise crítica pela Direção  | Advertência          |
| Utilização de auditor interno sem a devida qualificação  | Advertência          |
| Não atendimento ao tratamento de ações emanadas pela CSC-LA  | Advertência          |
| Não tomar providências, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores, no caso de auditores em treinamento, Especialistas Técnicos da CSC-LA, Avaliadores de Auditorias Testemunhadas e Acompanhamento de Avaliadores de Mercado.                                       | Suspensão            |
| Não permitir auditorias por Organismos de Acreditação e Fiscalização, sem a participação ou intermediação da CSC-LA ou acompanhando a <b>organização</b> em suas auditorias, caso a <b>mesma</b> solicite selo de acreditação com credenciamento de outros Organismos de Acreditação | Suspensão            |
| Ultrapassar 6 (seis) meses, na situação de Suspensão da certificação sem a mesma ter sido retomada.  | Cancelamento         |

|  |   |                            |
|--|---|----------------------------|
|  <b>CSC-LA</b><br><small>Certificadora de Sistemas da<br/>Conformidade Latino-Americana</small> | <b>PROCEDIMENTO</b>   | <b>Nº de Identificação</b> |
|  | <b>ADVERTÊNCIA, SUSPENSÃO, CANCELAMENTO E<br/>REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO</b> | <b>P-CSC.17</b>            |
|  |   | <b>Página: 6/6</b>         |

1. É facultada à CSC-LA tomar ações diferentes da tabela acima, dependendo da gravidade ou abrangência do ato irregular praticado pela organização.
2. Na recorrência de ações passíveis de sanções, a CSC-LA poderá aplicar sanções diferentes das previstas na tabela acima.

As medidas tomadas pela CSC-LA que implicam na Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do escopo de Certificação, devem ser tomadas de forma técnica e profissional sem temor ou favorecimento, dentro da ética e da imparcialidade.

A CSC-LA deverá enviar ao Organismo de Acreditação, o “status” em que se encontra o cliente para que o mesmo e seus clientes, ao acessarem o site, identifiquem a situação em que se encontra seu fornecedor, para que possam ser tomadas as providências necessárias pelas partes interessadas.

Todas as informações com relação à situação de Certificação, do(s) sistema(s) de um cliente constam no site do Organismo de Acreditação e podem ser obtidas com a Responsável pelo Sistema de Gestão.

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

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

## 8. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

| ELABORADO POR:   | REVISADO/ANALISADO POR:  | APROVADO POR:  |
|--|--|--|
| <br><b>Alessandra Andrade Rodrigues</b><br><b>Responsável pelo Sistema de Gestão</b><br>Data: <b>23/07/2025</b> | <br><b>Sonia M. Bolsoni</b><br><b>Diretora Comercial</b><br>Data: <b>23/07/2025</b> | <br><b>Antonio Jorge Viégas de Paula</b><br><b>Diretor Executivo</b><br>Data: <b>23/07/2025</b> |