	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA	Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 2 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto			

1 – OBJETIVO

Esta Regra de Certificação estabelece os critérios utilizados pela **TLC Certificações** para a concessão e manutenção da licença para o uso da Marca de Conformidade do SBAC ou TLC Certificações..

2 – CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as empresas, que solicitarem a concessão da licença para o uso da Marca de Conformidade do SBAC ou TLC Certificações.

3 – DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

NIT-DICOR-024 – Critérios para a acreditação de organismo de certificação de produto e de verificação de desempenho de produto.

NIT DICOR 057 – Diretriz do IAF para aplicação do ABNT ISO/IEC 17065;

NIE-CGCRE-141 – Aplicação de sanções aos organismos de avaliação da conformidade

PGI-TLC-004 – TREINAMENTO, COMPETÊNCIA E CONSCIENTIZAÇÃO.

4 – DEFINIÇÕES

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

CRC – Complemento da Regra de Certificação

EA – European Cooperation For Accreditation

IAAC – Interamerican Accreditation Cooperation

IEC – International Electrotechnical Commission

ILAC – International Laboratory Accreditation Cooperation

INMETRO – INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA

ISO – International Organization For Standardization

NBR – Norma Brasileira Registrada

OCP – Organismo de Certificação de Produto

SBAC – Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

Para fins desta Regra, são adotadas as definições de 5.1 a 5.5, complementadas pelas contidas na NBR ISO 9000:2005 e no ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005.

5 – RESPONSABILIDADES E AUTORIDADES


A responsabilidade pela revisão desta “Regra para a Concessão e Manutenção da Licença para o uso da Marca de Conformidade do SBAC ou **TLC Certificações**”, tratado como “Regra” é da própria **TLC Certificações**.

6 – DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

6.1 – Marca de Conformidade e Licença para o Uso

Marca de Conformidade registrada, aposta ou emitida de acordo com os critérios estabelecidos pelo INMETRO, com base nos princípios e políticas adotados no âmbito do SBAC ou da TLC Certificações, indicando existir um nível adequado de confiança de que os produtos estão em conformidade com as respectivas normas técnicas relacionadas nos complementos desta regra.

Apos a emissão do Certificado de Aprovação, será autorizado o Uso da Marca de Conformidade.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA			Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 3 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO					
	ESCOPO: SGI					
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto					

O cliente deve encaminhar uma prova de como será a reprodução da Marca ou do Selo de Identificação de Conformidade. A verificação do uso da Marca de Conformidade será realizada durante as auditorias periódicas de manutenção

Documento emitido de acordo com os critérios estabelecidos por esta Regra, com base nos princípios e políticas adotados no âmbito do SBAC ou TLC Certificações, pelo qual a TLC Certificações outorga a um solicitante, mediante um contrato, o direito de utilizar a Marca de Conformidade em seus produtos (marca TLC Certificações).

A licença deve conter os seguintes dados:

- a) razão Social e CNPJ. As empresas situadas no Exterior, sem representação no Brasil, devem apresentar o documento legal de constituição da empresa no país de origem;
- b) identificação da licença para uso da Marca de Conformidade, data de emissão e validade da licença;
- c) identificação do lote, obrigatório no caso de avaliação da conformidade de lote.

Nota: Em condições específicas, outras informações podem ser necessárias. Neste caso, deve-se evitar duplicidade de informações não fazendo menção às exigências estabelecidas nos critérios de acreditação / designação.

A licença para o uso da Marca de Conformidade dentro do âmbito do SBAC, só pode ser concedida a produtos, objetos de Normas ABNT e, na falta destas, de Normas Internacionais.

Poderá ser concedida a licença de uso da Marca de Conformidade, fora do âmbito do SBAC, para produtos objetos de outras normas ou requisitos indicados pelo requerente ou pela TLC Certificações.

6.1.1 – Compete à Comissão Técnica dar parecer sobre o processo apresentado para o qual é solicitada a licença para o uso da Marca de Conformidade.

6.1.2 – Para a admissão à Marca de Conformidade um produto deve ser submetido aos ensaios e verificações denominados de admissão ou iniciais, fixados nos procedimentos específicos para as respectivas categorias de produtos, aqui denominado como CRC.

6.1.3 – A licença para o uso da Marca de Conformidade somente será concedida se o solicitante e/ou seus eventuais fornecedores possuírem meios de produção e de ensaio (pessoal, instalações e aparelhagem) aptos a garantirem a constante conformidade do produto. Os CRC's poderão fixar para cada categoria de produtos os equipamentos de ensaio considerados como o mínimo indispensável para assegurar tal conformidade.

Poderá, além disso, indicar os ensaios a serem realizados e o respectivo método.

Quando a fabricação do produto seja no todo, ou em partes específicas, confiada pelo solicitante a terceiros, a própria solicitante deverá demonstrar e garantir no tempo - sob pena de perda da validade da licença - a existência de relações estáveis, de natureza contratual ou societária, com os seus fornecedores.

6.1.4 – A concessão da licença para o uso da Marca de Conformidade e a sua manutenção é subordinada as condições previstas em contrato, além das condições técnicas previstas nesta Regra.


6.1.5 – Os ensaios e as verificações para admissão à Marca de Conformidade, bem como os ensaios de controle, são efetuados em laboratórios conforme estabelecido no CRC específico.

6.1.6 – É vedada a publicidade de solicitações em curso, permitida somente após a respectiva concessão da licença para o uso da Marca de Conformidade.

6.2 Imparcialidade e Confidencialidade

Será garantida a imparcialidade e confidencialidade das atividades realizadas no processo de Certificação, através de Termo de Imparcialidade entre todos os envolvidos no processo (**RP-TLC-029 – Termo de Imparcialidade e Conflito de Interesse** ou **RP-TLC-030 – Termo de Imparcialidade e Conflito de Interesse – Comissão Técnica**). Estes termos estão disponíveis na TLC Certificações e podem ser solicitados a qualquer momento para o cliente.

Nota 1: A TLC Certificações não poderá fornecer ou oferecer Auditorias Internas para seus clientes certificados.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA	Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 4 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto			

6.3 – Lote

Conjunto de equipamentos ou dispositivos com características idênticas pertencentes ao mesmo modelo, série ou tipo (o menos coletivo dos três), produzidos pelo mesmo fabricante na mesma unidade fabril.

6.4 – Solicitante (ou Empresa a ser Licenciada)

Figura jurídica que solicita / detém a autorização para uso do selo de identificação de conformidade, através da assinatura de contrato e tem a responsabilidade pelo processo de certificação.

6.5 – Comissão de Certificação:

Dentro do âmbito do SBAC para Certificações Compulsórias, é formada uma comissão composta por, no mínimo, representantes das entidades de classe dos fabricantes, de consumidores e de organizações neutras, todos com reconhecida capacitação.

No caso de Certificações Voluntárias, as Comissões Técnicas (CT's) não serão necessárias. O processo deverá ser aprovado por no mínimo um técnico/ auditor da TLC Certificações que não participaram da realização de auditorias ou análises técnicas, em parte ou em todo o processo.

6.6 – Condições da Concessão

Para que a TLC Certificações possa decidir pela Concessão de Certificação, faz-se necessário o cumprimento de todos os requisitos abaixo:

- a) Realização da auditoria de fábrica e de auditoria de tratamento de reclamações;
- b) Realização de Análise Técnica da documentação técnica;
- c) Aprovação de todos os ensaios previstos na norma na qual se baseia a certificação;
- d) Encerramento satisfatório de todas as não conformidades apontadas nas auditorias;
- e) Conclusão do processo e emissão de relatórios de análise para as atividades de certificação realizadas, com resultados satisfatórios;
- f) Conclusão do processo pos decisão da Certificação.

Com a concessão da certificação é iniciado o ciclo da certificação(manutenção).

O uso da Marca de Conformidade é estritamente reservado ao solicitante, salvo eventualidade de cessão ou transformação da empresa, em cujo caso deverá ser a TLC Certificações comunicada em tempo para, examinada a variação ocorrida julgar sobre a continuidade da concessão da licença para o uso da Marca de Conformidade.

6.7.1 – O solicitante tem a faculdade de dar a publicidade que julgar oportuna sobre a obtenção da licença para o uso da Marca de Conformidade, deve porém evitar, de maneira clara, situações que possam gerar equívocos entre seus produtos com a Marca de Conformidade e aqueles sem a Marca de Conformidade nos próprios catálogos ou listas e também não fazer constar nestes, e na propaganda em geral, dados que possam induzir o consumidor a erro ou engano.

6.7 – Etapas de Avaliação da Conformidade

6.7.1 – Solicitação da Certificação

O solicitante deve formalizar sua intenção de certificar seu(s) produto(s) através de formulário fornecido pela TLC Certificações.

Nota: A condição de representante legal do fabricante do produto, estrangeiro ou nacional, deve estar clara no formulário de solicitação.

6.7.1.1 – Análise Crítica da Solicitação


Etapa em que a TLC Certificações avalia as condições para atender à solicitação.

6.7.1.2 Emissão da Proposta, Aceite e Contrato

Etapa da formalização do processo de certificação.

6.7.1.3 Análise da Documentação

A TLC Certificações deve efetuar a análise dos respectivos documentos pertinentes ao produto objeto da solicitação.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA	Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 5 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto			

6.7.2 – Auditoria Inicial

6.7.2.1 – Após análise e aprovação da solicitação e da documentação, será enviado um plano de auditoria (com reunião de abertura, realização da auditoria e reunião de encerramento) de comum acordo com o solicitante, informando a agenda de auditoria, equipe auditora e toda logística necessária.

6.7.2.2 – Realização da auditoria com a verificação dos itens previstos nos Procedimentos de Execução da área pertinente.

6.7.2.3 – Ensaio de Tipo

Os ensaios iniciais devem ser realizados conforme norma ou regulamento do Procedimento de Execução da área pertinente.

6.7.2.4 – Uso de Laboratório

Os laboratórios devem ser selecionados conforme item 6.10 ou como definido Procedimento de Execução da área pertinente.

6.7.2.5 – Relatório Técnico

Documento elaborado pela equipe auditora da TLC Certificações com base na avaliação dos relatórios de ensaio e relatório de auditoria de fábrica.

6.7.2.6 – Apreciação do Processo de Certificação na Comissão Técnica

Cumpridos todos os itens exigidos nesta Regra, a TLC Certificações apresenta o processo à Comissão Técnica de Certificação, estabelecida conforme procedimento interno.

6.8 – Emissão e envio do certificado

No caso do processo ser aprovado, após a concessão da certificação, será emitido e enviado o certificado de conformidade ao solicitante após a assinatura do contrato e cumprimento das condições comerciais entre a TLC Certificações e o solicitante.

6.8.1 – Manutenção da Certificação

Estabelecida conforme os requisitos do Procedimento de Execução da área pertinente.

6.8.2 – Recertificação

Estabelecida conforme os requisitos do Procedimento de Execução da área pertinente.

NOTA: Variação do Requisito de Certificação

Na ocorrência de variações dos requisitos de certificação, a TLC Certificações informará ao solicitante o qual terá a faculdade de adequar às novas prescrições, no prazo que lhe for indicado, ou de renunciar à concessão do uso da Marca de Conformidade.

No caso de ser mantida a licença, a TLC Certificações avaliará a necessidade de ensaios sobre novas amostras, bem como poderá requerer novos documentos ou modelos para os devidos fins.

As despesas para os eventuais novos ensaios serão de responsabilidade do solicitante, segundo as tarifas da TLC Certificações.

6.9 – Reconhecimento das Atividades de Certificação

6.9.1 – Para reconhecimento e aceitação das atividades de certificação, tais como resultados de ensaios ou relatórios de inspeção de fábrica, implementadas por um organismo de certificação de laboratório de ensaio que opera no exterior, a TLC Certificações poderá aceitar se estes mantiverem um acordo de reconhecimento mútuo (MOU) ou se forem membros do ILAC, EA, IAAC.

Em quaisquer situações, a TLC Certificações é a responsável pela certificação compulsória.

Nota: Deve-se consultar o Complemento de Regra de Certificação específico para verificar quais Laboratórios podem ser utilizados, considerando a sua pertinência ao tipo de Certificação (compulsória, voluntária ou voluntária sem escopo).


6.9.2 – Uso de Laboratórios de Ensaio

O critério para uso de Laboratório deve ser os descritos abaixo, salvo quando o Procedimento de Execução da área pertinente estabelece critério específico.

6.10 – Laboratórios de Ensaio

Os ensaios devem ser realizados em laboratórios acreditados pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, para o escopo dos ensaios referenciados.

Nota: Quando o Laboratório acreditado for de primeira parte, os ensaios deverão ser acompanhados pela TLC Certificações.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA			Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 6 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO					
	ESCOPO: SGI					
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto					

6.10.1 – Aceitação de resultados de laboratórios de ensaios acreditados por organismos de acreditação estrangeiros.

6.10.2 – O laboratório deve ter a capacidade para a realização dos ensaios definidos , infra estrutura e competência. O laboratório deve ser acreditado por um organismo de acreditação signatário de acordo multilateral de reconhecimento mútuo, estabelecido por uma das cooperações relacionadas abaixo. O escopo do acordo assinado deve incluir a acreditação de laboratórios de ensaio.

- Interamerican Accreditation Cooperation (IAAC);
- European co-operation for Accreditation (EA);
- International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC);
- Certification Body Testing Laboratory (CBTL).

Nota 1: Quando o Laboratório acreditado for de primeira parte, os ensaios deverão ser acompanhados pela TLC Certificações ou por OCP com quem a TLC Certificações tenha MOU (Memorando de Entendimento).

Nota 2: Os resultados de laboratórios CBTL serão aceitos somente para certificações voluntárias sem a marca do Inmetro.

6.10.3 – O escopo da acreditação do laboratório deve incluir o método de ensaio aplicado no âmbito do regulamento referenciados nos CRC's.

6.10.4 – Os relatórios de ensaios emitidos pelo laboratório deverão conter identificação clara e inequívoca de sua condição de laboratório acreditado.

6.10.5 – Na inexistência de Laboratório que atendam esses requisitos citados acima, poderá ser utilizado um outro Laboratório desde que avaliado e aprovado pela TLC Certificações, segundo critério da NBR ISO 17025 e os ensaios sejam acompanhados por ela.

6.11 – Obrigações do Solicitante (Empresa Licenciada)

6.11.1 – Acatar todas as condições estabelecidas nas respectivas normas técnicas, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes ao licenciamento, independente de sua transcrição.

6.11.2 – Fabricar, ou fazer fabricar, o produto objeto de cada aprovação individual em conformidade com a amostra aprovada. Se o solicitante pretende efetuar modificações no produto admitido à Marca de Conformidade, estas devem ser previamente comunicadas e ilustradas à TLC Certificações, a qual poderá repetir os ensaios de admissão, no todo ou em parte, por conta do solicitante.

Em tal caso a TLC Certificações tem a faculdade de solicitar que seja alterada a referência do tipo ou número de modelo em causa.

6.11.3 – Controlar, ou fazer controlar, com ensaios sistemáticos, os produtos fabricados de tal modo a garantir sua conformidade com a norma aplicável e para tal fim os equipamentos de verificação e de ensaios devem ser mantidos nas necessárias condições de eficiência.

6.11.4 – Consentir e facilitar à TLC Certificações ou ao seu contratado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de auditoria e acompanhamento, assim como a realização de ensaios e outras atividades de certificação conforme o estabelecido no Procedimento de Execução da área pertinente.


6.11.5 – Aplicar a Marca de Conformidade em todos os produtos certificados, conforme critérios estabelecidos nesta Regra. Assim como, distinguir, de modo a não gerar equívocos, os seus produtos certificados daqueles não certificados. O produto certificado não pode manter a mesma codificação de um produto não certificado (código e modelo).

6.11.6 – Dotar o produto, a pedido da TLC Certificações, com referências que permitam, através do número de série ou outro sistema de codificação, localizar a data da produção.

6.11.7 – Manter disponíveis os registros de todas as reclamações e das respectivas ações corretivas tomadas, relativamente aos produtos cobertos pela licença para o uso da Marca de Conformidade.

6.11.8 – Comunicar à TLC Certificações toda transferência ou alteração de estabelecimento administrativo ou fabril constante no certificado. Neste caso, a TLC Certificações se reserva o direito de efetuar uma auditoria extraordinária.

6.11.9 – Comunicar imediatamente à TLC Certificações no caso de cessar, definitivamente, a fabricação ou importação do modelo do produto certificado. Consentir e facilitar, até 6 (seis) meses após o encerramento da concessão, todas averiguações que a TLC Certificações pretenda efetuar junto aos estabelecimentos de produção, bem como no âmbito de sua atividade produtiva e comercial.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA	Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 7 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto			

6.11.10 – Comunicar, sob solicitação da TLC Certificações, a quantidade fabricada de produtos Certificados.

6.11.11 – Pagar os direitos pela licença para o uso da Marca de Conformidade.

6.11.12 – A concessão da licença para o uso da Marca de Conformidade não modifica, em caso algum, a responsabilidade e as garantias legais do solicitante em relação aos consumidores do(s) produto(s).

6.11.13 – Acatar as decisões pertinentes à certificação tomadas pela TLC Certificações, recorrendo, em última instância, a Ouvidoria do Inmetro ou direto à CGCRE, nos casos de reclamações e apelações.

6.11.14 – A empresa licenciada tem responsabilidade técnica, civil e penal referente aos produtos por ele fabricados ou importados, bem como a todos os documentos referentes à certificação, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.

6.12 – Obrigações da Certificadora

- Implementar e fazer valer os requisitos dessa Regra;
- Avaliar a conformidade das amostras do PRODUTO à NORMA, bem como fornecer os resultados das auditorias que realizar;
- manter o Solicitante informado sobre eventuais mudanças nos documentos que regem a certificação e a Licença ora concedida;
- manter confidencialidade sobre todo e qualquer dado das EMPRESAS que venha a ter acesso por força deste contrato ou da regra e exigir dos seus auditores, técnicos e especialistas o mesmo sigilo;
- manter em vigor a(s) MARCA(S) que compõem a MARCA DE CONFORMIDADE e o direito de licenciá-las e/ou sublicenciá-las;
- responsabilizar-se pelo seu pessoal, e
- substituir os auditores e os especialistas, quando solicitado pela EMPRESA.

6.13 – Extensão ou Redução do Escopo de Certificação

A extensão da certificação significa o aumento do escopo de certificação já concedida pelo cliente. A empresa interessada poderá solicitar formalmente à TLC Certificações uma extensão do escopo da certificação. A TLC Certificações analisará a solicitação e verificará a necessidade de novos ensaios e avaliação de fábrica. Todas as solicitações de extensão de certificação deverão ser formalizadas a TLC Certificações.

A redução da certificação é definida como processo de cancelamento da certificação por parte do escopo de certificação, ou seja, diminuição do escopo de certificação concedido pelo cliente. Na redução de escopo, não será necessária auditoria de verificação. Será emitido um outro certificado com o novo escopo. O novo certificado é colocado no “site” da TLC Certificações e comunicado à CGCRE se no âmbito do SBAC.

Na redução de escopo a empresa deve:

- Fornecer à TLC Certificações, a relação e quantidade dos produtos remanescentes em estoque que ainda portam a Marca de Conformidade.
- Avaliar seu material de propaganda de forma a não divulgar indevidamente a certificação.

6.14 – Apelação


A apelação é definida como solicitação pelo Cliente ao organismo de avaliação da conformidade. A TLC Certificações é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. A TLC Certificações assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

A TLC Certificações não moverá nenhuma ação discriminatória contra o apelante. Segue abaixo a descrição do processo de tratamento de apelações:

1º - Recebe a apelação;

2º - Abre a ocorrência e registra todas as ações ou correções tomadas para solucioná-las no **RP-TLC-024-Registro de Reclamação de Cliente-RRC**.

3º - Ações de correção ou corretivas apropriadas sejam tomadas.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA			Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 8 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO					
	ESCOPO: SGI					
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto					

A TLC Certificações confirma o recebimento da apelação por e-mail e fornece ao apelante, relatórios de andamento e o resultado. Se a empresa não concordar com as decisões da certificadora durante o processo de certificação e durante a manutenção da certificação, poderá recorrer no prazo de 30 (trinta) dias da comunicação da decisão, expondo as razões de sua divergência ao departamento da qualidade da TLC Certificações.

Caso a empresa não concorde com a deliberação da certificadora, poderá apelar à CGCRE (apelação válida somente para certificações com acreditação CGCRE).

A TLC Certificações envia ao apelante uma notificação formal (carta ou e-mail) do término do processo de tratamento da apelação.

Se a empresa não concordar com as decisões do processo de certificação, poderá recorrer no prazo de 30 (trinta) dias da comunicação da decisão, expondo as razões de sua divergência ao departamento da qualidade da TLC Certificações.

Caso a empresa não concorde com o parecer da apelação, sendo uma certificação no âmbito do SBAC, a empresa pode apelar junto à CGCRE.

6.15 – Vigência e Manutenção da Certificação

O Certificado do Produto terá a validade determinada no certificado, a não ser por motivo de renúncia ou revogação prevista nesta Regra, deve ser renovado automaticamente por igual período, e assim sucessivamente.

6.16 – Reclamações e Denúncias

Reclamação é definida como expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para o Organismo de Avaliação da Conformidade.

A TLC Certificações ao receber uma reclamação, confirma se a mesma está relacionada com as atividades de certificação pelas quais é responsável (esta confirmação pode ser através da consulta ao banco de dados que descreve as atividades de certificação de cada cliente certificado) e caso esteja, deverá ser tratada no **RP-TLC-024 - Registro de Reclamação de Cliente-RRC**, sendo sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação. Em alguns casos, deverá ser analisada a eficácia do sistema de gestão certificado.

Qualquer reclamação sobre um cliente certificado, a TLC Certificações informa formalmente ao cliente certificado em um prazo de até 15 dias.

Para garantir a descrição geral do processo de recebimento, rastreamento, etc, a TLC Certificações documenta todas as tratativas do processo em questão no **RP-TLC-024 - Registro de Reclamação de Cliente-RRC**. E, caso sejam necessárias outras ações, a mesma será encaminhada ao Diretor ou ao Coordenador Técnico para as devidas ações.

Sempre que possível, a TLC Certificações fornece ao reclamante, relatórios de andamento e o resultado. A decisão a ser comunicada ao reclamante é feita pelo Diretor ou Coordenador Técnico, caso estes não tenham sido envolvidos com o assunto da reclamação deverão designar os responsáveis por esta comunicação.

A TLC Certificações envia ao reclamante uma notificação formal (carta ou e-mail) do término do processo de tratamento da reclamação. A TLC Certificações determina juntamente com o cliente e o reclamante, por e-mail ou carta, se o assunto da reclamação ou solução deve se tornar público e, se assim for, em que extensão.


NOTA: Nos casos de irregularidades, reclamações, sugestões ou denúncias, estas devem ser formalizadas junto ao setor de qualidade interna da TLC Certificações ou através do site www.tlccertificoes.com.br

6.17 – Uso Indevido da Certificação

A TLC Certificações deve controlar se o uso da Marca de Conformidade utilizada no produto ou na documentação da empresa não está conduzindo a engano os destinatários da mensagem.

Em particular, é indevido o uso da Certificação, ou seja, a utilização do Certificado e da Marca de Conformidade:

- Quando a Certificação ainda não foi concedida, ou tenha sido revogada;
- Quando a Certificação tenha sido suspensa;

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA	Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 9 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto			

- Quando a Certificação tenha sido utilizada em produtos não cobertos pela Certificação.

6.18 – Suspensão da Certificação

A TLC Certificações pode decidir por suspender a Certificação de um produto quando:

- Impedir ou prejudicar a realização das atividades dos processos de certificação;
- Nas Auditorias e Ensaio periódico de Acompanhamento, constatar não-conformidades graves e que afetem a qualidade do produto ou do Sistema de Gestão Interna de Fabricação;
- Não responder as ações corretivas de não-conformidades nos prazos estipulados;
- Houver uso indevido da marca de conformidade;
- Houver inadimplência da Empresa em relação aos compromissos assumidos;
- Houver solicitação formal do representante legal da Empresa, a qual comunicará a TLC Certificações o(s) motivo(s) da suspensão, o período de duração da suspensão. Essa suspensão do certificado de conformidade pode ser no máximo por 90 dias consecutivos.
- Se houver alterações significativas nos itens do Sistema de Gestão Interna de Fabricação da Empresa ou no produto, e esta não comunicar o fato à TLC Certificações.

Após a suspensão, deve-se:

- Fazer menção no website da TLC Certificações, e quando no âmbito do SBAC informar à CGCRE da suspensão do Certificado de Conformidade do Produto e seu respectivo período de duração;
- Acompanhar as datas estabelecidas pela Empresa para sanar as não-conformidades;

Tal suspensão poderá ser revogada somente quando tiver sido verificado que a Empresa tenha tomado ações corretivas efetivas.

6.19 – Cancelamento da Certificação

A TLC Certificações pode decidir pelo cancelamento da Certificação de um produto quando:

- No caso de não observância dos compromissos assumidos, descritos nesta Regra para a Concessão e Manutenção da Licença para o Uso da Marca de Conformidade;
- Nos casos de não-conformidade que afete a qualidade de produto ou o Sistema de Gestão Interna de Fabricação da Empresa, não resolvida em 6 (seis) meses;
- No caso de falência da empresa;
- No caso de falta de pagamento das importâncias devidas à TLC Certificações, sempre que a empresa persista em sua inadimplência, não obstante advertência enviada por escrito e após um mês de sua expedição;
- Se houver alteração na Regra para a Concessão e Manutenção da Licença para o Uso da Marca de Conformidade do SBAC ou da TLC Certificações, e a empresa não garantir condições ou não observar a conformidade com os novos requisitos no prazo estabelecido.


No caso de cancelamento, a Empresa obriga-se a:

- Destruir todo material publicitário que faça alusão à certificação ou à identificação da Marca de Conformidade;
- Restituir e não utilizar o Certificado de Conformidade de Produto e suas eventuais reproduções existentes.

A TLC Certificações deve, no cancelamento:

- Comunicar à Empresa o motivo do cancelamento;
- Fazer menção no website da TLC Certificações, e quando no âmbito do SBAC. informar à CGCRE do cancelamento do Certificado de Conformidade do Produto e seu respectivo período de duração;
- Levantar e cobrar eventuais débitos;
- Se aplicável, obter junto à empresa a relação dos produtos remanescentes com Marca de Conformidade, de forma a manter seu controle sobre o uso da Marca de Conformidade.

NOTA: A TLC Certificações faz todo o possível para permitir que o Cliente tome as ações apropriadas, porem se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitados, a certificação devera ser cancelada.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO INTERNA	Nº: PGI-TLC-012	FOLHA: 10 de 10	REV. 0
	CLIENTE: CORPORATIVO			
	ESCOPO: SGI			
	TÍTULO: Regra de Certificação de Produto			

Apos o cancelamento a TLC Certificações atualiza todas as informações publicas pertinentes afim de assegurar que não seja fornecida nenhuma indicação de que o produto continua certificado. Esse processo não poderá ser retornado.

6.20 – Renúncia

A Empresa pode renunciar à certificação:

- Quando não aceitar as variações das condições econômicas;
- Quando não aceitar as variações introduzidas nesta Regra para a Concessão e Manutenção da Licença para o Uso da Marca de Conformidade do SBAC ou da TLC Certificações;
- Quando não aceitar as variações das normas de referência;
- Quando deixar de fabricar definitivamente o produto objeto da certificação;
- Por outros motivos que devem ser analisados pela TLC Certificações.

No caso de renúncia, a Empresa obriga-se a:

- Encaminhar à TLC Certificações documento assinado pelo seu responsável legal ou quem por ele designado, informando a sua decisão;
- Quitar eventuais dívidas com a TLC Certificações;
- Devolver o original e não mais utilizar cópias do Certificado de Conformidade de Produto;
- Não utilizar mais a Marca de Conformidade do SBAC ou da TLC Certificações;
- Destruir todo material publicitário que faça alusão à Certificação ou à identificação da Marca de Conformidade.

A TLC Certificações deve, na renúncia:

- Se aplicável, obter junto à empresa a relação dos produtos remanescentes com Marca de Conformidade.

6.21 – Complemento da Regra de Certificação (CRC)

Para melhor compreensão desta Regra foi necessário a criação de um complemento específico para os escopos acreditados. Este documento é o “Complemento da Regra de Certificação”.

Equipamentos Elétricos para Atmosfera Explosiva – CRC-TLC-001

Equipamentos Elétricos sob Vigilância Sanitária – CRC-TLC-002

Aglhas Hipodérmicas / Gengivais Estéreis para Uso Único – CRC-TLC-003

Seringas Hipodérmicas Estéreis de Uso Único – CRC-TLC-004

Equipos de Uso Único de Transfusão, Infusão Gravitacional e Bomba de Infusão – CRC-TLC-005

NOTA: O CRC será enviado ao cliente após a assinatura do contrato.

7 – REGISTROS

RP-TLC-014 - Descrição de Cargos

RP-TLC-024 – Registro de Reclamação de Cliente – RRC

RP-TLC-029 – Termo de Imparcialidade e Conflito de Interesse

RP-TLC-030 – Termo de Imparcialidade e Conflito de Interesse – Comissão Técnica

8 – ANEXOS

Não aplicável.