Regulamento de Auditoria e Certificação da DQS

1. Serviços de Auditoria e Certificação

1.1 Escopo e Aplicabilidade

O presente Regulamento de Auditoria e Certificação da DQS (“Regulamento”) aplica-se a todas as ofertas e/ou serviços e a todas as relações contratuais decorrentes entre a DQS Holding GmbH, todas as suas empresas afiliadas ou seus respectivos representantes (cada uma delas denominada “DQS”, coletivamente o “Grupo DQS”) e as organizações/pessoas físicas que solicitem ou utilizem serviços de auditoria e certificação.

Uma lista atual de todas as empresas do Grupo DQS está disponível no site https://www.dqsglobal.com/en/about .

Estes regulamentos se aplicam a todos os tipos de certificação de sistemas em conformidade com normas internacionais e nacionais, incluindo códigos de conduta privados, certificação de produtos em conformidade com as diretrizes da UE ou legislação nacional, e certificação de produtos e serviços em conformidade com códigos de conduta, especificações, requisitos ou regras técnicas não regulamentadas.

Salvo disposição em contrário expressa por escrito ou em conformidade com disposições legais conflitantes, estes regulamentos se aplicam a todas as etapas do processo de auditoria e certificação, incluindo, mas não se limitando a ofertas e cotações de serviços, contratos, pedidos de compra e/ou ordens de serviço, cronogramas e acordos suplementares celebrados entre a DQS e o Cliente.

Estes regulamentos de auditoria e certificação entrarão em vigor imediatamente após sua publicação e permanecerão válidos até que uma nova versão seja publicada.

A versão atual destes regulamentos e seus requisitos adicionais do programa estão disponíveis em inglês ou versão traduzida em https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-certification-rules e podem ser solicitados em qualquer escritório da DQS. Caso ocorram discrepâncias entre uma versão traduzida e versões em inglês, a versão em inglês terá sempre precedência:

Quando um Certificado for emitido para o Cliente, a DQS fornecerá os serviços com cuidado e expertise na indústria e de acordo com os Códigos de Conduta aplicáveis do Grupo DQS. Este Código de Conduta da DQS e quaisquer emendas ao mesmo que possam ser emitidas de tempos em tempos serão disponibilizados ao cliente pelo Organismo de Certificação DQS no início dos serviços.

1.2 Definição dos Termos

- “Cliente” significa clientes e qualquer organização/pessoa que solicite ou receba serviços de auditoria ou certificação DQS, incluindo seus representantes que atuam em seu nome.
- “DQS” refere-se a todos os membros do grupo internacional DQS, incluindo suas subsidiárias, empresas afiliadas e parceiros ou seus representantes, que oferecem e/ou fornecem serviços de auditoria e certificação em seu próprio nome ou em nome de outro Organismo de Certificação DQS.
- “Organismo de Certificação DQS” refere-se à empresa DQS que detém a acreditação ou autorização para emitir os certificados relevantes.
- “Organismo de acreditação” é um termo coletivo para uma organização (privada ou pública) que está autorizada a acreditar e supervisionar organismos de certificação.
- “Auditorias” são procedimentos sistemáticos realizados pela DQS para avaliar objetivamente até que ponto critérios definidos são atendidos e se as evidências relevantes estão disponíveis. As auditorias também podem ser referidas como “avaliações”.
- “Auditores” é um termo coletivo para avaliadores, auditores e especialistas que são designados pelo Grupo DQS para realizar uma auditoria.

1.3 Serviços de Auditoria e Certificação

A auditoria e a certificação de um sistema de gestão, processo ou produto por um terceiro independente, como a DQS, contribuem para a criação de valor para o Cliente. Um certificado DQS e/ou relatório de auditoria servirá como evidência de um sistema de gestão adequado e eficaz, processo ou produto compatível com a capacidade de atender continuamente às expectativas do cliente em conformidade com os requisitos relevantes.

Durante uma auditoria, auditores qualificados e experientes avaliam o sistema de gestão, seus processos e/ou produtos quanto à adequação e eficácia contínuas, levando em consideração os mercados e influências em mudança, de acordo com a norma contratada, geralmente na forma de uma verificação pontual. Ao identificar áreas para melhoria, os auditores ajudam a organização a atingir os objetivos e metas acordados, permitindo, assim, o sucesso de longo prazo do cliente. Por meio de um certificado DQS ou outra forma de certificação, o cliente ganha a confiança de seus parceiros de negócios com seu sistema de gestão, processo ou produto, que foi auditado e certificado de acordo com normas e especificações reconhecidas.

1.4 O Contrato e os Termos e Condições

Estes Regulamentos de Auditoria e Certificação DQS, juntamente com a aplicação, a cotação, a ordem e a confirmação da ordem, o Código de Conduta DQS, as condições das Marcas de Certificação DQS, assim como as Condições Gerais locais aplicáveis e/ou um relevante acordo-quadro, juntos constituem o contrato integral entre o Cliente e a DQS. Se um escritório local da DQS prestar um serviço no âmbito da autorização ou acreditação de outra DQS, atuará em nome do respectivo organismo autorizado/acreditado. Isso é refletido no contrato de forma apropriada e pela denominação. O respectivo Organismo de Certificação DQS é nomeado na cotação, e a aceitação e assinatura da cotação local constitui um contrato de certificação juridicamente vinculativo entre o cliente e este Organismo de Certificação DQS. Embora o escritório local esteja autorizado como representante a cobrar diretamente do cliente pelos serviços, a responsabilidade operacional pelas atividades de certificação sob a acreditação respectiva permanece sempre com o respectivo Organismo de Certificação DQS.

O Organismo de Certificação DQS é o único responsável e detém autoridade para todas as decisões de certificação, incluindo a concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restabelecimento após suspensão, retirada ou anulação do certificado, assim como a extensão ou restrição do escopo da certificação respectiva.

As condições comerciais locais podem conter cláusulas referentes à jurisdição, responsabilidade, impostos, condições de pagamento e outros acordos suplementares; elas normalmente levam em conta a legislação nacional relevante. O contrato pode também ser celebrado mediante um acordo individual entre a DQS e o Cliente (um chamado acordo-quadro), que deve obrigatoriamente incluir estas regras de auditoria e certificação DQS, incorporando-as ao texto do contrato ou por referência direta.

2. O Processo de Certificação

A DQS avalia o sistema de gestão do Cliente, processos ou produtos, ou partes deles, com o objetivo de determinar a conformidade com requisitos acordados e reconhecidos, como normas internacionais, nacionais ou setoriais. O respectivo processo de certificação pode envolver uma ou mais etapas ao longo de um ciclo definido e geralmente conclui com um relatório de auditoria documentando os resultados das etapas de auditoria. No caso de serviços de certificação, sujeita à satisfação de todos os requisitos aplicáveis, o respectivo Organismo de Certificação DQS emite um certificado específico ao cliente confirmando a conformidade com os requisitos relevantes.

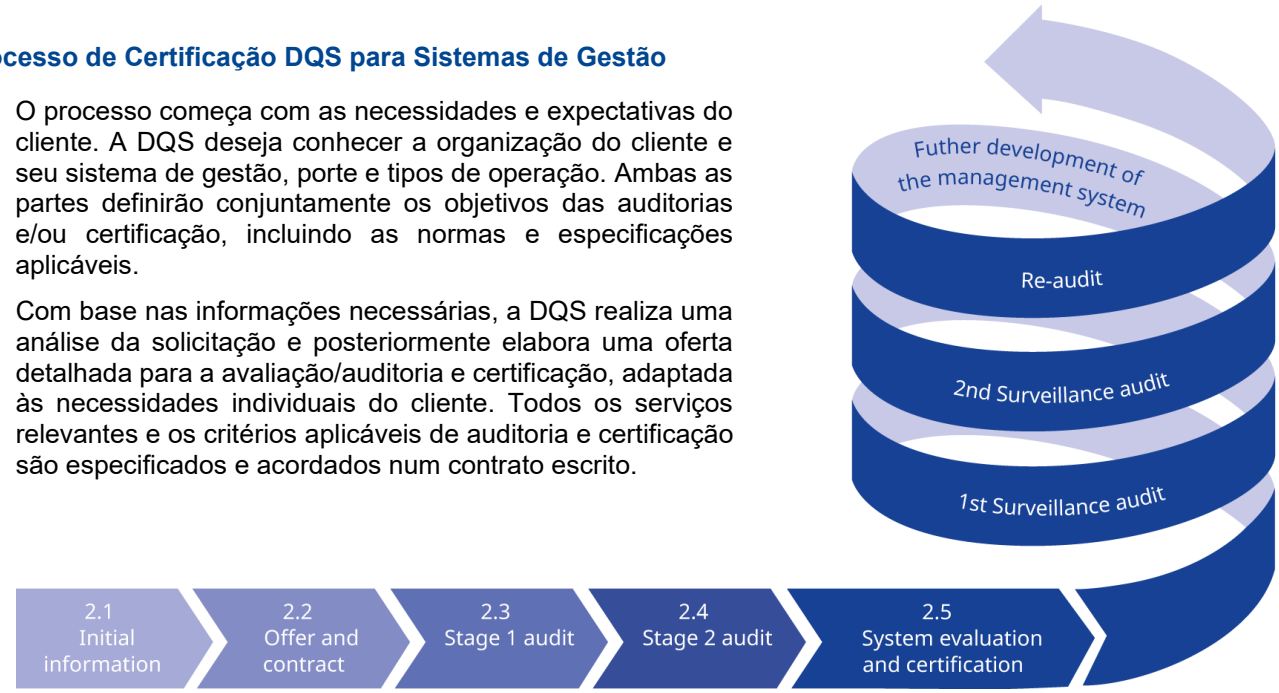
Se não conformidades com os requisitos da norma relevante forem identificadas durante a auditoria, o cliente deve planejar ações corretivas e implementá-las dentro de um prazo especificado. Os certificados são emitidos apenas após a demonstração efetiva da implementação apropriada das ações corretivas e após uma decisão positiva de certificação ter sido tomada. O escopo e a validade estão indicados no certificado.

A maioria das constatações baseia-se num processo de amostragem visando obter evidências confiáveis sobre a implementação e conformidade eficazes do sistema de gestão, processo ou produto. Podem existir outros aspectos do negócio, positivos ou negativos, que não foram examinados pela equipe de auditoria. É de responsabilidade exclusiva da organização investigar e avaliar as potenciais implicações e o escopo das constatações de modo a garantir a conformidade total com as normas aplicáveis. A DQS não será responsável pela não conformidade.

A DQS e o cliente concordam que a avaliação e/ou certificação do sistema de gestão, processo ou produto será realizada de acordo com os regulamentos aplicáveis, requisitos setoriais (quando aplicáveis) e os acordos contratuais celebrados, incluindo estas regras de auditoria e certificação ou outros suplementos.

A DQS é independente, neutra e objetiva em suas auditorias e certificações. Em regra, as auditorias são sempre realizadas nas instalações do cliente (auditoria no local), mas também podem ser realizadas parcialmente, substituídas ou complementadas por auditorias remotas (remoto). A natureza, o escopo e o cronograma do procedimento serão acordados separadamente pelas partes. A DQS se esforça para minimizar as interrupções nas operações comerciais ao realizar auditorias nas instalações do cliente. O processo de certificação para sistemas de gestão geralmente compreende as etapas descritas abaixo.

Processo de Certificação DQS para Sistemas de Gestão



2.1 O processo começa com as necessidades e expectativas do cliente. A DQS deseja conhecer a organização do cliente e seu sistema de gestão, porte e tipos de operação. Ambas as partes definirão conjuntamente os objetivos das auditorias e/ou certificação, incluindo as normas e especificações aplicáveis.

2.2 Com base nas informações necessárias, a DQS realiza uma análise da solicitação e posteriormente elabora uma oferta detalhada para a avaliação/auditoria e certificação, adaptada às necessidades individuais do cliente. Todos os serviços relevantes e os critérios aplicáveis de auditoria e certificação são especificados e acordados num contrato escrito.

2.3 Auditoria de Estágio 1: O processo de certificação propriamente dito começa com uma análise e avaliação da documentação do sistema, os objetivos, os resultados da análise crítica da gestão e as auditorias internas. Isso determina se o sistema de gestão do cliente está suficientemente desenvolvido e pronto para a certificação. O auditor explica as constatações e concorda sobre os próximos passos para a preparação da auditoria de Estágio 2. A auditoria de Estágio 1 geralmente não é aplicável para a certificação de processos ou produtos.

2.4 Auditoria de Estágio 2: A equipe auditora designada auditará o sistema de gestão, processos ou produtos do Cliente no local de produção ou prestação de serviços, ou por meio de técnicas de auditoria remota. Aplicando as normas e especificações para sistemas de gestão, a equipe auditora avaliará a eficácia de todas as áreas funcionais e os processos do sistema de gestão com base em suas observações, verificações, entrevistas, revisões de documentação relevante e outras técnicas de auditoria. Os resultados da auditoria, incluindo a recomendação de certificação e todas as constatações, serão apresentados ao cliente durante a reunião de encerramento e incluídos no relatório de auditoria. Os planos de ação serão acordados conforme necessário.

2.5 Avaliação do Sistema e Decisão de Certificação: A auditoria e seus resultados são avaliados por pessoal independente do respectivo Organismo de Certificação DQS, que toma a decisão de certificação com base em evidências objetivas. A responsabilidade pela decisão de certificação permanece sempre com o Organismo de Certificação DQS; a recomendação da equipe de auditoria documentada no relatório não é vinculativa para eles. O cliente recebe o relatório de auditoria, que documenta os resultados da auditoria e, desde que todos os requisitos aplicáveis sejam atendidos, o certificado também.

2.6 Auditorias de Manutenção: Visando a melhoria contínua e a eficácia continuada do sistema, os componentes-chave do sistema de gestão são auditados a cada seis meses ou, pelo menos, uma vez por ano, durante os quais o potencial de melhoria é identificado novamente. No caso da certificação de produtos, a auditoria de manutenção é geralmente substituída por uma recertificação anual.

2.7 Recertificação: Um certificado é válido por um período limitado, geralmente por no máximo três anos. Ao final deste ciclo, uma nova recertificação abrangente é realizada para garantir a conformidade contínua com os requisitos aplicáveis. Se estes forem atendidos, um novo certificado será emitido.

Para normas específicas do setor, certificações de processos ou produtos, o processo de certificação descrito pode diferir.

3. Direitos e obrigações do Cliente

3.1 Manutenção do Sistema de Gestão/conformidade de processos e produtos

Para obter e manter um certificado, o Cliente deve implementar e manter um sistema de gestão documentado que atenda aos requisitos das normas ou especificações aplicáveis. No contexto da certificação de processos/produtos, o Cliente é responsável por garantir a conformidade contínua. Para esse fim, o Cliente deve fornecer evidências da conformidade e eficácia de seu sistema de gestão, processo ou produto, que podem ser verificadas a qualquer momento pela equipe de auditoria designada. Isso inclui a disponibilização ou acesso a informações e locais de terceiros (por exemplo, subcontratados críticos, fornecedores), na medida em que sejam relevantes para o escopo da certificação. Além disso, o Cliente deve garantir que todas as medidas necessárias sejam tomadas para manter o sistema de gestão e/ou produto em conformidade de maneira contínua.

Quando alterações ao programa de certificação forem identificadas, o Cliente deve garantir que, onde a certificação se aplique à produção em andamento, o produto certificado continue a atender aos requisitos do sistema ou do produto. A DQS verificará a implementação das mudanças pelos seus clientes e tomará as medidas necessárias dentro do processo de certificação.

3.2 Dever de Divulgação / Acesso à Informação

O Cliente toma todas as precauções necessárias para garantir que a DQS tenha acesso a todas as informações necessárias (documentação e registros), pessoal (interno e externo) e instalações necessárias (equipamento local(is), área(s) relevantes) para realizar as tarefas de auditoria e avaliação, incluindo a investigação de reclamações. Para obter evidências objetivas suficientes para a decisão de certificação ou suas tarefas de avaliação, a DQS tem o direito, no âmbito das auditorias, de acessar todas as instalações, processos, produtos do Cliente e, revisar, entrevistar funcionários e representantes autorizados, inspecionar documentos e registros, e coletar informações utilizando outros métodos e técnicas de auditoria.

O Cliente concorda em fornecer a seus representantes e funcionários informações oportunas, verdadeiras e completas, concedendo-lhes acesso a informações que possam ser relevantes para a auditoria e avaliação. Esta obrigação se aplica a todas as fases da certificação e serve para fornecer evidências e justificativas da certificação a terceiros autorizados (por exemplo, o organismo de acreditação). O Cliente concorda que as evidências objetivas verificadas podem ser coletadas e/ou registradas; isso inclui a criação e disponibilização de cópias de quaisquer evidências objetivas anexadas à documentação de auditoria e arquivadas. No contexto de sistemas de gestão, processos e/ou produtos certificados, todos os registros de reclamações e suas ações corretivas devem ser apresentados à DQS mediante solicitação.

3.3 Notificação de mudanças e incidentes especiais

O Cliente é obrigado a informar a DQS imediatamente sobre quaisquer alterações que possam afetar o sistema de gestão certificado, os processos ou produtos certificados. Isso se aplica em particular à compra/venda de partes do negócio, mudanças de propriedade, realocação, mudanças significativas no escopo das atividades, mudanças fundamentais nos processos, incidentes como um acidente grave ou uma violação grave de normas ou regulamentos legais que exijam a intervenção da autoridade reguladora competente, ocorrências graves ou outros eventos reportáveis, ou o início de processos de falência ou composição. A DQS, em consulta com o Cliente, avaliará como o certificado pode ser mantido em tais casos.

No caso de recall de produtos, o Cliente é obrigado a informar a DQS imediatamente. Prazos diferentes se aplicam às várias normas de certificação e seus requisitos. Essas exigências podem ser encontradas nas normas e regulamentos relevantes respectivos.

3.4 Contribuição para a imparcialidade da auditoria

O Cliente é obrigado a abster-se de qualquer ação que possa comprometer a imparcialidade do pessoal e auditores da DQS. Isso se aplica em particular a serviços de consultoria, emprego e contratos para sua conta, acordos separados sobre honorários ou outros benefícios monetários. O Cliente também se compromete a cooperar ativamente para garantir essa imparcialidade, por exemplo, identificando riscos ou ameaças à imparcialidade.

3.5 Direito de Rejeitar o Auditor

Antes da confirmação da data da auditoria, o cliente tem o direito de analisar o(s) auditor(es) designado(s) e, caso haja motivos objetivamente justificados para rejeitá-los, tais como uma ameaça à imparcialidade, a DQS indicará um substituto adequado para o auditor rejeitado, desde que tal seja permitido pelos requisitos de acreditação.

3.6 Direitos Autorais da DQS

Com uma certificação DQS válida, o Cliente tem o direito de usar o certificado, suas respectivas marcas de certificação (e em alguns casos, as marcas de acreditação também) publicadas no Site da DQS para fins publicitários ou para construir confiança com parceiros de negócios. Quando uma norma é revisada e seu período de transição adequado é definido, a certificação pode não ser mais usada ou mencionada.

O uso autorizado da DQS Certified Management System Mark® e outros símbolos de certificação ou acreditação protegidos por direitos autorais visa aumentar a confiança do cliente no sistema de gestão certificado e seu respectivo desempenho. Essas marcas são frequentemente utilizadas em papel timbrado da empresa, em folhetos, na internet, em exposições, em veículos ou em anúncios. Os certificados e marcas de certificação podem ser usados apenas de acordo com estes regulamentos de auditoria e certificação. O uso de certificados e marcas de certificação é restrito ao escopo e à duração da certificação e está sujeito à aprovação/acreditação da DQS; não devem ser afixados a um produto, embalagem de produto ou utilizados de qualquer outra maneira que possa ser interpretada como indicando conformidade do produto. Qualquer notificação da DQS sobre a descontinuação de uma marca de certificação deve ser prontamente tratada.

Os documentos fornecidos ao Cliente pela DQS e os documentos de certificação, incluindo as marcas de certificação DQS, são protegidos por direitos autorais. O Cliente reconhece expressamente que todos os relatórios e documentos entregues a ele pela DQS ou disponibilizados para inspeção permanecem propriedade da DQS e se compromete a utilizá-los apenas internamente, não tornando-os acessíveis a terceiros ou os utilizando para fins diferentes dos acordados. Todos os documentos, registros e/ou certificados entregues ou disponibilizados sob este contrato não podem ser alterados, complementados, abreviados ou de outra forma manipulados, seja em termos de conteúdo ou aparência. Isso inclui qualquer alteração feita, digitalmente ou fisicamente. Qualquer alteração é proibida, a menos que tenha sido expressamente aprovada por escrito pela DQS previamente. O Cliente tem o direito de tornar o relatório de auditoria completo. A divulgação de excertos não é permitida.

Em caso de uso indevido grave, a DQS reserva-se o direito de tomar as medidas apropriadas, incluindo a rescisão imediata sem aviso prévio.

3.7 Reclamações

Todo Cliente da DQS tem o direito de que os serviços sejam executados dentro do escopo acordado de forma que todas as expectativas e requisitos razoáveis sejam atendidos. Em caso de não cumprimento, o Cliente tem o direito de apresentar uma reclamação junto ao respectivo escritório DQS. A DQS solicitará as informações necessárias para análise e melhoria.

3.8 Apelações

Caso o Cliente não concorde com uma decisão específica de certificação, poderá apresentar uma apelação por escrito e solicitar a revisão da decisão. Um revisor técnico imparcial separado do respectivo Organismo de Certificação DQS, que não esteve envolvido na execução da auditoria ou na decisão inicial, tomará a decisão final sobre a apelação. A gestão do escritório DQS acreditado é mantida informada em todos os momentos sobre o status do processo de apelação.

4. Direitos e obrigações da DQS

4.1 Auditoria de Sistemas de Gestão

A DQS verifica a conformidade e eficácia do sistema de gestão, processos ou produtos certificados do Cliente por meio da realização de auditorias regulares (geralmente anuais ou semestrais). A DQS pode fornecer seus serviços, total ou parcialmente, por meio de representantes ou subcontratados; o Cliente é obrigado a conceder acesso às informações.

Se a DQS receber qualquer informação que coloque em dúvida a conformidade ou eficácia de um sistema de gestão, processo ou produto certificado pela DQS, a DQS tem o direito, após consulta ao Cliente, de realizar investigações a respeito, por exemplo, sob a forma de auditorias extraordinárias adicionais. Em áreas reguladas por lei, a DQS tem o direito, em casos justificados, de conduzir auditorias adicionais não anunciadas.

Quando o esquema de certificação introduzir novos ou revisados requisitos que afetem o Cliente, a DQS deve garantir que essas mudanças sejam comunicadas a todos os clientes. A DQS deve verificar a implementação das mudanças por seus clientes e tomar as ações requeridas pelo esquema.

4.2 Acreditação e Autorização

Os respectivos Organismos de Certificação DQS são autorizados por vários organismos de acreditação e outras autoridades governamentais e não governamentais ou proprietários de programas a emitir relatórios de auditoria e certificados em conformidade com diversas normas e regulamentações. A DQS se compromete a permitir que funcionários ou agentes desses organismos participem de auditorias. Ela concede acesso a seus próprios documentos e dados relacionados ao cliente, observando os aspectos de confidencialidade descritos nessas regras, na medida em que seja necessário de acordo com as normas de acreditação e certificação aplicáveis. Quando normas individuais exigirem expressamente, os dados relacionados ao cliente e os resultados da auditoria serão repassados a esses organismos. Ao aceitar estas regras de auditoria e certificação, o Cliente reconhece a versão atual das regras de acreditação e autorização (por exemplo, ISO/IEC 17021-1 ou ISO/IEC 17065), incluindo aquelas mencionadas acima.

Os Organismos de Certificação DQS têm o direito de delegar a prestação de serviços, ou partes deles, com exceção de decisões de certificação, a outros escritórios DQS, representantes ou subcontratados. Sempre que certificados forem emitidos por um Organismo de Certificação DQS que não seja o parceiro contratual local do Cliente, todos os direitos e obrigações descritos aqui se aplicarão igualmente ao Organismo de Certificação DQS e ao escritório DQS local realizando o trabalho.

A DQS deve fornecer informações apropriadas e em tempo hábil sobre mudanças relevantes relacionadas à suspensão, restrição ou retirada de aprovações/acreditações.

4.3 Alocação de Auditores

A designação de auditores competentes é de responsabilidade exclusiva da DQS. A DQS se compromete a alocar apenas auditores apropriados para essa tarefa com base em suas qualificações profissionais, experiência e habilidades pessoais. Os auditores devem ser designados para os padrões relevantes e ter experiência adequada no campo de atividade do cliente, bem como experiência em gerenciamento e auditoria. A DQS frequentemente nomeia uma equipe de dois ou mais auditores para uma auditoria específica ou o processo de certificação. A pedido, a DQS fornecerá ao cliente um breve currículo dos auditores. A DQS está autorizada, a seu critério, a complementar a equipe de auditoria com especialistas técnicos, auditores testemunhas, tradutores, observadores ou estagiários; ao mesmo tempo, a DQS assegura que essas pessoas estejam vinculadas pelas mesmas obrigações de confidencialidade.

Se um auditor não puder comparecer imediatamente antes ou durante a auditoria, a DQS se esforçará - sempre que possível - para fornecer um substituto adequado.

4.4 Agendamento de Auditorias

A DQS está autorizada e obrigada a agendar auditorias do sistema de gestão, processos ou produtos do Cliente. Datas de auditoria devem ser acordadas por consenso mútuo entre ambas as partes, levando em consideração as regras aplicáveis. As datas de auditoria devem ser acordadas por escrito. Uma vez confirmadas, essas datas de auditoria são vinculativas. Se os organismos de certificação ou acreditação observarem uma auditoria (chamada de auditoria testemunha), o Cliente deve, em todos os casos, tolerar e facilitar isso.

Dependendo da norma, a certificação também pode incluir auditorias não anunciadas, que podem ser plenamente não anunciadas ou anunciadas em curto prazo. Se uma auditoria não anunciada não puder ser realizada por razões pelas quais o Cliente é responsável (negação de acesso), a DQS poderá cobrar do Cliente pelos custos efetivamente incorridos na preparação para a auditoria não anunciada. O local certificado deve tomar as medidas necessárias para garantir que o auditor obtenha acesso em caso de uma auditoria não anunciada.

4.5 Emissão de Relatórios e Certificados

Uma vez que o Cliente tenha cumprido todos os requisitos de certificação e obrigações contratuais, a DQS deve preparar um relatório de auditoria e emitir um Certificado DQS (aqui referido como "Certificado") ao Cliente. A decisão sobre a certificação é de responsabilidade exclusiva do respectivo Organismo de Certificação DQS e baseia-se na recomendação de certificação e no resultado da auditoria, conforme registrado ou referenciado no relatório de auditoria; a recomendação da equipe de auditoria documentada no relatório não é vinculativa para o Organismo de Certificação DQS.

4.6 Divulgação de informações a terceiros

A DQS está autorizada a manter e publicar um diretório de todos os clientes com certificação DQS válida. Esta publicação contém o nome e endereço da organização certificada, bem como o escopo, a norma aplicável e o status da certificação. O consentimento do cliente é considerado dado para isso e para a publicação das mesmas informações em bancos de dados nacionais ou internacionais obrigatórios operados por órgãos governamentais,

organismos de acreditação ou proprietários de programas.

Em alguns programas de certificação específicos do setor, uma parte da auditoria e os dados do cliente são registrados obrigatoriamente em aplicativos ou bancos de dados externos fornecidos pelo proprietário da norma (por exemplo, programas automotivos, aeroespaciais e alimentares). Ao aceitar a oferta para essas normas, o cliente concorda com isso, em particular que esses dados podem ser armazenados, acessados e visualizados por terceiros nas bases de dados relevantes.

Os dados da certificação são transmitidos ao banco de dados IAF CertSearch na medida em que for exigido pelos requisitos de acreditação aplicáveis. https://www.iafcertsearch.org/

No caso de certificações emitidas pela DQS sob acreditação do DAkkS, os dados são transmitidos ao IAF CertSearch somente com o consentimento prévio expresso do cliente. Este consentimento é obtido por meio de um processo de registro em duas etapas. Ao conceder o consentimento, o cliente concorda que os dados de contato relacionados à empresa podem ser processados e transmitidos ao banco de dados IAF CertSearch para a finalidade de registro e publicação de informações de certificação, na medida em que isso seja necessário para atingir os propósitos mencionados. O consentimento pode ser retirado a qualquer momento com efeito futuro.

Quando necessário, as informações fornecidas pelo cliente são repassadas a organismos de certificação ou órgãos de acreditação para apoiar a decisão de certificação e verificar o status da certificação ou no contexto da realização de auditorias de escritório e testemunhas.

Salvo disposição em contrário por exigências regulatórias, os registros relacionados ao processo de auditoria e certificação são retidos pelo Organismo de Certificação DQS por pelo menos dois ciclos de certificação (geralmente mantidos por seis anos); as disposições legais nacionais ou internacionais aplicáveis (por exemplo, sob o GDPR) são totalmente consideradas. Ao expirar o prazo mínimo de retenção, a DQS deve reter ou descartar os registros a seu critério, a menos que o cliente tenha instruído de outra forma; os custos incorridos para a execução de tais instruções serão faturados ao cliente.

4.7 Imparcialidade

A DQS compromete-se a manter a imparcialidade na prestação de serviços de acordo com a base normativa relevante (Norma de Nível 3, por exemplo, ISO/IEC 17021-1).

5. Certificados e símbolos de certificação

5.1 Emissão e uso

Desde que o cliente tenha demonstrado, durante um processo de certificação, que todos os requisitos aplicáveis foram cumpridos, o Organismo de Certificação DQS emite documentos de certificação que confirmam a conformidade do sistema de gestão, processo ou produto do cliente com normas nacionais ou internacionais selecionadas ou com requisitos específicos reconhecidos do setor ou da indústria. Os certificados de sistemas de gestão não confirmam a conformidade com os requisitos legais. Os certificados têm validade limitada, geralmente por um período máximo de três anos, a partir da data da decisão de certificação.

Uma vez que o certificado tenha sido emitido, as atividades para monitorar a conformidade contínua do sistema de gestão, processo ou produto certificado começam. A concessão e a manutenção da certificação estão sujeitas à conformidade do cliente com todos os acordos e termos contratuais.

Caso haja indícios de que o sistema de gestão, processos, produtos ou serviços do cliente não estão em conformidade com os requisitos de certificação, disposições regulatórias e/ou estatutárias ou outros requisitos aplicáveis, o cliente concorda em cooperar com a DQS para esclarecer os fatos. Isso inclui informações sobre a não conformidade relatada, bem como informações sobre as ações corretivas necessárias e implementadas.

O cliente reconhece que as atividades de manutenção, como auditorias de manutenção/promoção e quaisquer auditorias adicionais extraordinárias, servem exclusivamente para verificar a conformidade do sistema de gestão, processo ou produto com os requisitos de certificação e não isentam de forma alguma o cliente de sua própria responsabilidade por seu sistema de gestão, processos, produtos e serviços.

Os certificados e marcas de certificação não podem ser transferidos para sucessores legais ou outras organizações. Após a expiração da validade, ou em caso de suspensão, retirada ou cancelamento de uma certificação, o cliente deve cessar toda a publicidade relacionada à certificação. O cliente se compromete a devolver os certificados emitidos fisicamente após a retirada ou cancelamento; um direito de retenção é excluído.

5.2 Não emissão do certificado

O Organismo de Certificação DQS só pode emitir certificados se foi verificado que, dentro da certificação inicial ou de recertificação, de acordo com o estado da arte, todos os requisitos das normas, especificações e contratos selecionados foram atendidos. Em caso de não conformidade, o auditor deve documentar as não conformidades em um relatório de não conformidade ou especificar as condições que devem ser atendidas para que um certificado seja emitido.

Todas as não conformidades ou condições devem ser retificadas ou atendidas antes da emissão do certificado DQS. Se necessário, a DQS repetirá a auditoria total ou parcialmente. Se as não conformidades não foram retificadas ou os requisitos para a emissão de um certificado não foram atendidos mesmo após um follow-up ou auditoria especial, o processo de certificação será concluído com um relatório sem certificado.

5.3 Suspensão, retirada e cancelamento do certificado

5.3.1 Suspensão

O Organismo de Certificação DQS tem o direito de suspender o certificado emitido por um período limitado se o cliente violar de forma demonstrável as regras de certificação ou obrigações contratuais ou financeiras para com a DQS, particularmente se

- for demonstrável que as ações corretivas não foram implementadas de forma eficaz dentro dos prazos acordados,
- as datas de auditoria propostas pela DQS para a manutenção da certificação não foram atendidas ou auditorias planejadas não puderam ser realizadas, ultrapassando assim o prazo especificado desde a última auditoria,
- a DQS não foi devidamente informada sobre mudanças planejadas no sistema de gestão ou sobre incidentes específicos, recalls de produtos (ver 3.3) ou outras mudanças que afetam a conformidade com os requisitos sobre os quais a certificação se baseia,
- o local certificado foi realocado sem notificação prévia à DQS,
- um certificado ou símbolo de certificação DQS foi usado de maneira enganosa,
- os pagamentos devidos por serviços de auditoria e certificações não foram feitos em tempo hábil após pelo menos um lembrete por escrito.
- se, após a expiração de um prazo de transição razoável (máx. três anos), a norma, especificação ou outro documento de requisitos sobre os quais a certificação se baseia não corresponder mais ao estado da arte nos Níveis 4 e 5.

Se forem evidenciadas violações significativas das regras de acreditação após a decisão de certificação, o Organismo de Certificação DQS também tem o direito de suspender o certificado. O mesmo se aplica em caso de força maior (ver 6.6).

A DQS notificará por escrito sobre uma suspensão proposta. Se os motivos da suspensão não forem eliminados dentro de duas semanas, a DQS informará o cliente por escrito sobre a suspensão da certificação e especificará as razões e as medidas necessárias para restabelecer a certificação.

A suspensão da certificação é temporária (geralmente por um máximo de 90 dias). Se for demonstrado que as medidas exigidas foram implementadas de forma eficaz dentro do período especificado, a suspensão da certificação será cancelada. Se as medidas exigidas não forem implementadas dentro do prazo, o Organismo de Certificação DQS pode retirar o certificado, conforme descrito abaixo.

5.3.2 Retirada

O Organismo de Certificação DQS tem o direito de retirar certificados ou declará-los inválidos mediante notificação por escrito ao cliente se

- o prazo para a suspensão da certificação expirou,
- a conformidade do sistema de gestão, processo ou produto com os regulamentos subjacentes não está garantida ou o cliente não está disposto ou não é capaz de retificar as não conformidades,
- o cliente continua a anunciar a certificação após a suspensão do certificado ou a utiliza de qualquer outra maneira enganosa,
- o cliente usa sua certificação de maneira que prejudique o Organismo de Certificação DQS ou a DQS,
- as condições que levaram à concessão do certificado não são mais atendidas,
- o cliente solicita falência, seja intencionalmente ou não,

- o cliente encerra efetivamente a relação contratual com a DQS,
- a acreditação subjacente da DQS foi suspensa, restrita ou retirada, e a declaração de conformidade envolve manutenção contínua,
- a execução dos serviços de certificação, auditoria ou manutenção necessários e apropriados se tornou totalmente ou parcialmente impossível, de fato ou por direito.

5.3.3 Cancelamento

O Organismo de Certificação DQS tem o direito de cancelar certificados ou declará-los retroativamente inválidos se

- posteriormente, verifica-se que as condições necessárias para a emissão do certificado não foram atendidas,
- o cliente tenha influenciado indevidamente o processo de certificação, de tal forma que a objetividade, a neutralidade ou a independência do resultado da auditoria sejam postas em causa.

No caso de qualquer suspensão, adiamento, ajuste, interrupção dos serviços, recusa ou revogação de certificados/confirmações, ou rescisão nos termos desta cláusula, a DQS terá direito à remuneração pelos serviços prestados até a data de vigência da medida em questão, bem como ao reembolso de todos os custos, despesas e encargos de terceiros incorridos pela DQS em conexão com a prestação, preparação, encerramento, suspensão, adiamento, ajuste ou interrupção dos serviços, na medida em que tais custos, despesas e encargos tenham sido razoavelmente incorridos. Os valores pagos antecipadamente por serviços não prestados serão reembolsados apenas na medida em que se refiram a serviços que definitivamente não serão prestados e somente após a dedução da remuneração e dos custos devidos à DQS nos termos deste parágrafo.

5.4 Transferência de certificações

Em caso de solicitação de transferência, o Organismo de Certificação DQS avaliará se e em que medida os requisitos regulatórios para uma transferência estão atendidos. Caso o Organismo de Certificação DQS exclua uma transferência, o procedimento prosseguirá como uma certificação inicial.

Após uma transferência bem-sucedida, o certificado é emitido pelo Organismo de Certificação DQS com os períodos de validade do organismo de certificação que está fazendo a transferência, e a manutenção regular pode começar. Requisitos ou condições específicos quanto à transferência de certificados podem ser regulados em requisitos específicos do programa.

Em caso de transferência de um procedimento de certificação para um organismo receptor, o Organismo de Certificação DQS está autorizado, mesmo após a rescisão da relação contratual, a cumprir as obrigações e tarefas regulatórias e a fornecer ao organismo receptor as informações necessárias (relatórios, certificados e outras informações relacionadas ao procedimento) do cliente relacionadas à certificação anterior.

6. Diversos

6.1 Não Parceria ou Agência

As partes reconhecem que a DQS presta seus serviços ao cliente na qualidade de prestadora de serviços independente e que o contrato não estabelece qualquer relação de parceria, agência, vínculo empregatício ou fiduciária entre a DQS e o cliente.

O Cliente reconhece que a DQS não substitui o Cliente nem qualquer terceiro, nem os isenta de suas obrigações, nem assume, renuncia ou se compromete a cumprir qualquer obrigação do Cliente perante terceiros ou de qualquer terceiro.

6.2 Proibição de cessão e transferência

Salvo disposição expressa em contrário ou acordado por escrito pelas partes, o contrato é pessoal para as partes e nenhuma delas pode ceder, transferir, onerar, estabelecer penhor, subcontratar ou de qualquer outra forma dispor de seus direitos e obrigações, total ou parcialmente. Cada parte confirma que está atuando em seu próprio nome e não em nome de qualquer outra pessoa.

Não obstante o acima exposto, a DQS pode ceder, transferir ou subcontratar alguns ou todos os seus direitos e obrigações sob o contrato a um afiliado ou parceiro da DQS ou a um de seus representantes.

6.3 Sanções, embargos e controles de exportação

Se, em decorrência de ou em conexão com quaisquer leis nacionais ou internacionais aplicáveis sobre sanções, embargos, regulamentos de controle de exportação, regras antiboicote, leis de bloqueio ou quaisquer medidas legais ou governamentais comparáveis (em conjunto, “Medidas de Sanção”), a prestação pela DQS de quaisquer serviços de certificação, auditoria ou outros serviços previstos no contrato se tornar (i) impossível, no todo ou em parte, (ii) ilegal, (iii) sujeita a uma proibição, restrição ou exigência de aprovação, (iv) significativamente mais difícil ou (v) comercialmente não razoável para a DQS (inclusive devido a requisitos internos de conformidade da DQS ou a requisitos impostos pelos bancos, seguradoras, organismos de acreditação ou outras contrapartes relevantes da DQS), a DQS terá o direito, a seu critério razoável, de suspender ou adiar a prestação dos serviços, de ajustar razoavelmente o escopo, a metodologia, o cronograma e/ou os resultados esperados dos serviços relevantes, ou de interromper os serviços relevantes, no todo ou em parte.

A DQS tem ainda o direito de se recusar a emitir, renovar ou manter, suspender ou retirar quaisquer certificados, confirmações ou outros atestados, se e na medida em que isso for necessário ou aconselhável para que a DQS cumpra quaisquer Medidas de Sanções ou requisitos de conformidade relacionados.

A DQS tem o direito de rescindir o contrato, no todo ou em parte, por justa causa, com efeito imediato (ou, a critério da DQS, mediante notificação por escrito), se, devido às circunstâncias descritas acima, a continuação da relação contratual for irrazoável para a DQS ou expusesse a DQS ao risco de violar Medidas de Sanção ou requisitos de conformidade relacionados. Quaisquer direitos legais ou contratuais da DQS, incluindo o direito de rescisão por justa causa, por impossibilidade ou por frustração do contrato (extinção da base da transação), permanecem inalterados.

A DQS deverá informar o Cliente sobre as circunstâncias relevantes sem demora injustificada, na medida do permitido por lei e desde que nenhuma restrição de confidencialidade ou notificação de natureza legal, regulatória, contratual ou imposta por autoridades (incluindo restrições decorrentes de Medidas de Sanções) impeça tal notificação.

No caso de qualquer suspensão, adiamento, ajuste, interrupção dos serviços, recusa ou revogação de certificados/confirmações, ou rescisão nos termos desta cláusula, a DQS terá direito à remuneração pelos serviços CF10_Regulamentos de auditoria e certificação da DQS 10/1/2026 009/09.2026 Público 10 / 11 prestados até a data de vigência da medida relevante, bem como ao reembolso de todos os custos, despesas e encargos de terceiros incorridos pela DQS em conexão com a prestação, preparação, encerramento, suspensão, adiamento, ajuste ou interrupção dos serviços, na medida em que tais custos, despesas e encargos tenham sido razoavelmente incorridos. Os valores pagos antecipadamente por serviços não prestados serão reembolsados apenas na medida em que tais valores se refiram a serviços que definitivamente não serão prestados e somente após a dedução da remuneração e dos custos devidos à DQS nos termos deste parágrafo.

Quaisquer reivindicações do Cliente por danos, perdas consequenciais ou indiretas (incluindo lucros cessantes) ou reembolso de despesas relacionadas a medidas tomadas pela DQS nos termos desta cláusula estão excluídas na medida máxima permitida pela legislação aplicável. Isso não se aplica em casos de responsabilidade imperativa, incluindo responsabilidade por dolo ou negligência grave, ou por danos à vida, à integridade física ou à saúde.

Os direitos da DQS nos termos desta cláusula aplicar-se-ão apenas na medida e enquanto seu exercício não contrariar a lei imperativa aplicável a este contrato, incluindo quaisquer leis de bloqueio aplicáveis ou outras proibições imperativas quanto ao cumprimento de determinadas sanções extraterritoriais; nesse caso, a DQS terá o direito de adotar as medidas alternativas que forem permitidas e razoavelmente necessárias para lidar com as Medidas de Sanções relevantes e os riscos associados.

6.4 Invalidez parcial

Se qualquer disposição deste contrato de certificação for ou se tornar totalmente ou parcialmente inválida ou inexequível, isso não afetará a validade das demais disposições do contrato. As partes comprometem-se a substituir a disposição inválida ou inexequível por uma disposição válida que se aproxime o máximo possível do propósito do contrato de certificação conforme pretendido pela disposição original e que esteja em conformidade com os requisitos regulatórios aplicáveis.

6.5 Proteção de Dados

O Organismo de Certificação DQS, incluindo os auditores designados, deve cumprir todas as leis de proteção de dados aplicáveis de acordo com a legislação vigente (veja 7.) e fornecer transparência suficiente quanto ao

tratamento e processamento de dados pessoais relevantes.

6.6 Força maior

Nem a DQS nem o cliente estarão em violação destas normas nem serão responsáveis por qualquer falha ou atraso no cumprimento de suas obrigações se a causa de tal falha ou atraso for atribuível a eventos além do controle da parte envolvida, incluindo, entre outros, guerras, conflitos armados, ataques terroristas, guerras civis, tumultos, substâncias perigosas, pandemias, epidemias, desastres naturais, condições climáticas extremas, incêndios, explosões, falhas de serviços, greves, falhas de infraestrutura, atrasos de transporte ou quaisquer restrições públicas resultantes dos incidentes acima mencionados ou em caso de outros eventos de força maior.

Em caso de um evento de força maior, a parte afetada deve notificar imediatamente a outra parte, incluindo detalhes da situação e sua duração esperada. Se o evento de força maior durar mais de noventa (90) dias, qualquer uma das partes terá o direito de rescindir o contrato com efeito imediato.

7. Lei aplicável

Qualquer relação contratual à qual se apliquem as regras de auditoria e certificação da DQS será regida exclusivamente pela legislação material do país no qual o Organismo de Certificação DQS tenha seu escritório registrado. A aplicação da lei privada internacional e da Convenção das Nações Unidas sobre Contratos para a Venda Internacional de Mercadorias (CISG) está excluída.

8. Requisitos adicionais do programa

Para alguns serviços de certificação específicos do setor para sistemas de gestão ou produtos, podem aplicar-se requisitos adicionais obrigatórios (veja abaixo). Esses “requisitos do programa” estão disponíveis no site. https://www.dqsglobal.com/en/about/accreditation-and-notification/dqs-auditing-certification-rules .

DQS GmbH – Setor Automotivo:	Anexo Automotivo
DQS GmbH - Setor Aeroespacial:	Anexo Aeroespacial
DQS GmbH – Indústria de Veículos Ferroviários:	Anexo IRIS
DQS GmbH – Segurança da Informação na Indústria Automotiva	Anexo TISAX
DQS Inc. – Setor de Telecomunicações:	Anexo TL9000
Programas DQS Medizinprodukte:	Regulamentos de Auditoria e Certificação da DQS Medizinprodukte GmbH e seus suplementos
Programas DQS CFS:	Anexo da DQS CFS GmbH: Condições Especiais para a avaliação de certificações de sistemas de gestão e certificações de produtos para Alimentos, Rações, Produtos Domésticos e para Consumidores, Sustentabilidade de Biomassa.
Mercado Chinês:	Condições especiais para atividades no mercado chinês conforme definido pelas autoridades governamentais chinesas (por exemplo, CNCA).
Uso de Marcas (CF12)	Condições das marcas de certificação DQS e explicação sobre o conteúdo do certificado.

Fim do documento