

**ABS Quality Evaluations**

Document #:	QES-ATT-00012	Revision:	12
Document Owner:	QE - Business Development	Effective Date:	2 March 2023
Document Type:	Requirements		

O Requerente, por este meio, requer ao ABS Quality Evaluations do Brasil Ltda. ("ABS QE") a certificação do sistema de gestão conforme a(s) especificação(ões) designada(s) e no(s) local(is) especificado(s) na Proposta(as) aceita(s) e, neste ato, concorda que esta(s) certificação(ões) se baseia(m) e está(ão) sujeita(s) às seguintes Regras e condições de Certificação

**1.0 DEFINIÇÕES** Quando usados neste Acordo os termos listados a seguir tem os seguintes significados:

ABS QE	ABS Quality Evaluations do Brasil Ltda. p/ ABS Quality Evaluations, Inc.
Requerente	Organização, Empresa ou particular que aplica ao ABS QE para certificação do sistema de gestão.
Certificação	Decisão pelo ABS QE que o Requerente ao sistema de gestão satisfaz os requisitos da norma específica.
Auditoria Fase 1	Avaliação realizada pelo ABS QE para avaliar a documentação do sistema de gestão do Requerente, assim como o local do requerente e as condições específicas neste local para determinar a preparação de uma auditoria de Fase 2. Os resultados de uma auditoria de fase I podem gerar alterações nos preparativos previstos para a auditoria Fase 2
Norma do Sistema de Gestão	Qualquer norma reconhecida nacional, internacionalmente ou comercialmente que rege sistemas de gestão. Quando o termo 'Norma' for utilizado, fica entendido que faz-se referência à mais recente versão emitida da Norma citada.
Fase I	Avaliação realizada pelo ABS QE para auditar a documentação do sistema de gestão do Requerente e avaliar a localização e condições específicas do local para determinar a preparação para uma auditoria de Fase II
Fase II	Avaliação realizada pelo ABS QE para auditar a implementação e a eficácia do sistema de gestão de um requerente. Durante esta auditoria, o ABS QE determinará o grau de conformidade com os requisitos da norma e comunicará quaisquer não-conformidades ou potenciais não-conformidades que o Requerente terá de corrigir antes que a certificação possa ser concedida.
Certificado	Documento emitido após a certificação para reconhecer que o sistema de gestão foi avaliado pelo ABS QE e e encontrado em conformidade com os requisitos da norma estabelecida. Reflete o número de certificação do requerente.
Organismo de Acreditação	Um Organismo autorizado que realiza a acreditação ou aprovação do Organismo de Certificação - ABS QE.
Organismo de Certificação	Organismo de Certificação - ABS QE - com autorização para emitir Certificados

**2.0 CERTIFICAÇÃO**

A empresa requerente que é avaliada pelo ABS QE e cumpre as especificações designadas tem o direito de possuir um Certificado. Os certificados são válidos por três anos (3), com as exceções específicas do setor, sujeita à(s) avaliação(ões) de vigilância realizadas em acordo com os padrões aplicáveis. A certificação não pode ser transferida ou cedida a qualquer outra parte.

**3.0 REQUISITOS**

3.1 O Requerente deve, em relação a cada lugar certificado:

- Documentar e manter um sistema de gestão em conformidade com a norma selecionada, conforme acordo entre o Requerente e o ABS QE.
- Informar, por escrito, ao ABS QE as principais alterações dos processos e sistema de gestão, incluindo os elementos da norma (ex: estrutura organizacional de gestão; local de produção; aumento / redução na capacidade, controle ou fluxo de produção,) e quaisquer alterações relacionadas ao escopo de operações, endereço de contato e localização, legal, comercial, mudança organizacional, ou de propriedade, para que as alterações possam ser avaliadas pelo ABS QE e medidas tomadas como apropriadas.

**ABS Quality Evaluations**

Document #:	QES-ATT-00012	Revision:	12
Document Owner:	QE - Business Development	Effective Date:	2 March 2023
Document Type:	Requirements		

- c. Permitir o acesso do ABS QE a todos os locais certificados, durante o horário normal de trabalho e todo pessoal, registros e documentação relevante, a fim de avaliar o sistema de gestão para determinar a conformidade contínua da norma estabelecida e fornecer informação necessária ao ABS QE para completar a sua avaliação. Quando isso não for possível devido a informação confidencial ou outras restrições, então o ABS-QE e o Requerente devem acordar uma metodologia definida e documentada adequada para verificar as informações necessárias ou a certificação não pode ser emitida.
- d. Fornecer acompanhantes bem informados sobre todas as regras e regulamentos de segurança, saúde e meio ambiente para os representantes do ABS QE enquanto os mencionados representantes estiverem em áreas de operação do Requerente.
- e. Nomear um representante da direção e um, ou dois, suplente(s) como ponto de contato com o ABS QE.
- f. Manter registro completo e detalhado de todas as reclamações recebidas relacionadas à qualidade dos produtos ou serviços do Requerente e suas decisões. Para outras certificações (ISO 14001, ISO 45001, SA 8000 etc.), manter um registro de todas as reclamações recebidas e ações corretivas tomadas no sistema de gestão ambiental, da saúde e segurança ocupacional, de responsabilidade social etc.
- g. O requerente não poderá recusar a realização de uma auditoria testemunha de um Organismo de Acreditação (ANAB, RvA, etc.) do ABS QE, e, deverá autorizar o acesso para o representante deste Organismo de Acreditação e/ou delegado. Além disso, o requerente não pode recusar a presença de um auditor em treinamento do ABS QE.
- h. Não fazer uso da Marca de Certificação da ABS QE e não fazer qualquer referência a declarações de certificação que possam ser enganosas ou não estejam em conformidade com as Regras para o uso da Marca do ABS QE, e pode ser encontrado em <https://www.abs-group.com/content/documents/MS/MARKRULE.pdf>
- i. Após o término da Certificação ou eventual suspensão ou cancelamento da Acreditação do ABS QE, devolver o Certificado para o ABS QE e interromper ou suspender a referência à certificação e/ou Acreditação e utilização das marcas que a acompanham em todos os materiais de publicidade e em outros documentos, imediatamente após o término da Certificação e/ou a partir da data da aplicação da sanção. A Certificação não deve ser usada como prova da certificação do produto, endosso do produto ou aprovação do produto.
- j. Dias de auditoria e seleção de sites podem ser ajustados/revisados com base nas Regras / Normas de Acreditação / da Indústria vigentes.
- k. Uma avaliação de conformidade legal das obrigações de conformidade deve ser concluída antes de uma auditoria de certificação para os programas ISO 14001, ISO 45001 e Atuação Responsável (RC)
- l. Notificar o ABS QE por escrito sobre qualquer incidente significativo de qualidade, saúde e segurança, ou qualquer não conformidade significativa com os requisitos legais aplicáveis e / ou autoridades regulatórias relacionadas à qualidade, saúde e segurança, meio ambiente dos escopos certificados da organização.
- m. Qualquer documento, incluindo, mas não limitado a Relatório ou Certificado, fornecido pelo ABS QE e os direitos autorais nele contidos serão e permanecerão de propriedade do ABS QE e o Solicitante não deverá alterar ou deturpar o conteúdo de tais documentos de forma alguma. O Requerente terá o direito de fazer cópias apenas para fins internos.

**O ABS QE deve:**

- a. Inicialmente, analisar o manual do sistema de gestão, e, durante o processo de auditoria, a documentação de apoio para avaliar a conformidade com a norma designada.
- b. Avaliar o sistema de gestão do Requerente, no(s) local(is) identificado(s), e de acordo com a especificação requerida.
- c. Realizar Auditorias de Manutenção em cada local certificado ao menos uma vez por ano e quando necessárias para verificar a conformidade com a norma designada para a qual o local do Requerente está certificado como identificado na Carta de Confirmação da Auditoria. A primeira auditoria de manutenção após a avaliação/certificação inicial deverá ser conduzida em até 12 meses do último dia da avaliação da Fase 2 ou de acordo com Requisitos Específicos do Programa.
- d. Manter e publicar um Diretório das Empresas Certificadas (CCD), listando todos os Requerentes, locais certificados, números de certificação e especificações aplicáveis. O Diretório da Empresa Certificada (CDD) deve ser atualizado sempre que os certificados do Requerente forem colocados sob suspensão ou retirados.
- e. Manter todas as informações pertinentes ao Requerente, distintas daquelas publicadas no Diretório de Empresas Certificadas, como confidenciais e não liberá-las para alguém que não seja um Organismo de Acreditação do ABS QE ou uma Agência Reguladora, sem a aprovação por escrito do Requerente.

**ABS Quality Evaluations**

Document #:	QES-ATT-00012	Revision:	12
Document Owner:	QE - Business Development	Effective Date:	2 March 2023
Document Type:	Requirements		

- f. Notificar o Requerente de quaisquer reclamações recebidas pelo ABS QE relacionadas aos produtos, processos e serviços do Requerente. No momento em que for recebida a reclamação o ABS QE notificará o Requerente da necessidade de realizar uma auditoria avisada com pouca antecedência a qual não é considerada parte do programa regular de auditorias
- g. Notificar ao Requerente quando informação pertinente for disponibilizada a outras entidades; ex.: Organismos de Acreditação, ou grupo de trabalho de acordo com um sistema de avaliação semelhante.
- h. Cumprir todas as regras e regulamentos aplicáveis e disponibilizadas pelo Requerente nos locais de auditoria do Requerente (o Requerente não deve ser responsabilizado por qualquer perda ou prejuízo ao pessoal do ABS QE quando sofridos nas instalações do Requerente durante o processo de certificação).
- i. Notificar as Empresas Certificadas sobre qualquer mudança nas regras de certificação.
- j. Quando conflitos ou opiniões divergentes sobre resultados ou conclusões de auditoria surgirem entre a equipe auditora e o requerente durante uma auditoria, o ABS QE irá disponibilizar um processo de apelação ao Requerente.
- k. Seguir os requisitos definidos pelo International Accreditation Forum (IAF), que publica os documentos obrigatórios que devem ser utilizados pelos Organismos de Certificação para garantir que operem seus programas de maneira consistente e equivalente. A determinação do tempo de auditoria, a seleção do local e a aplicação destes Documentos Obrigatórios do IAF são baseados nos requisitos de acreditação ISO 17021 e podem ser encontrados em [https://www.iaf.nu/articles/Mandatory\\_Documents\\_/38](https://www.iaf.nu/articles/Mandatory_Documents_/38).
- l. As auditorias de Fases I e II podem ser conduzidas de em sequencia (back-to-back), porém essa abordagem não é recomendada. Se os requisitos da Fase I não forem cumpridos e o auditor não puder recomendar a continuação para a Fase II, poderá haver alterações relacionadas as viagens e taxas de cancelamento / alteração de auditoria associadas ao remanejamento ou cancelamento da auditoria.
- m. Publicar informações com respeito ao processo de certificação e regras para uso da marca de certificação e declarações de certificação, e pode ser encontrado em <https://www.abs-group.com/What-We-Do/Management-Systems-Certification/Certification-Process/>

#### 4.0 SELEÇÃO DA EQUIPE DE AUDITORIA

A indicação dos auditores é feita pelo ABS QE e variações das designações podem ser feitas para ampliar a objetividade da auditoria, porém, mantendo a continuidade do processo. O Requerente pode solicitar ao ABS QE a substituição de um membro da equipe de auditoria, se houver um motivo.

#### 5.0 CESSÃO

Na execução dos serviços no âmbito do contrato, o ABS QE pode designar um ou vários subcontratados (incluindo suas empresas afiliadas) para executar(em) a totalidade ou parte das suas funções, incluindo, mas, não se limitando, a realização das auditorias, auditorias de manutenção, faturamento, cobrança de pagamento etc.

#### 6.0 APELAÇÕES

Se o Requerente for prejudicado por qualquer resolução, determinação ou ação do ABS QE de qualquer maneira relativa a certificação e de acordo com as disposições das Regras e Condições de Certificação, o Requerente deve apelar ao ABS QE e tais apelações serão encaminhados pela organização e, finalmente, para o Presidente do ABS QE, até que uma solução seja obtida. Se a solução não puder ser alcançada, o Requerente poderá submeter o assunto à arbitragem (veja Termos Gerais e Condições).

#### 7.0 INADIMPLÊNCIA

No caso do não cumprimento das obrigações (incluindo os pagamentos devidos), por parte do Requerente, ou no caso de finalização de contrato, toda a documentação, certificados e relatórios, ou qualquer propriedade do Requerente em poder do ABS QE, será retido como garantia para pagamento de todos os honorários, despesas e taxas devidas e incorridas em virtude do Contrato, cuja terminação ou não cumprimento aqui indicado dará ao ABS QE o direito de reter relatórios e certificados de quaisquer projetos executados para o Requerente.

#### 8.0 PRIVACIDADE

Quaisquer dados ou informações fornecidos pelo Requerente ao ABS QE podem ser usados direta ou indiretamente no desempenho dos serviços a serem fornecidos sob este Acordo. O ABS QE também coleta dados pessoais que nos forneça diretamente quando solicitar informações sobre nossos serviços; inscrever-se em nossos serviços de website, notificações por email e / ou boletins informativos; fazer uma consulta através de nossos diferentes formulários para este fim ou realizar uma transação ou fazer um pedido através do nosso website.

Os dados pessoais coletados podem incluir:

**ABS Quality Evaluations**

Document #:	QES-ATT-00012	Revision:	12
Document Owner:	QE - Business Development	Effective Date:	2 March 2023
Document Type:	Requirements		

- Dados de identificação e contato, como nome, sobrenome, cargo, número de telefone, e-mail e endereço
  - Dados financeiros e transacionais, como detalhes de cartão de crédito
  - Qualquer informação que você voluntariamente compartilhe conosco, como feedback, opiniões ou informações fornecidas por meio de qualquer uma de nossas pesquisas ou formulários de solicitação de cliente
- Os dados pessoais podem ser usados para os seguintes diferentes fins:
- a. Atividades necessárias - As seguintes atividades de processamento podem ser realizadas com seus dados pessoais em conformidade necessário para administrar o desempenho desses serviços:
- Comunicar as informações necessárias para administrar o contrato e / ou serviços solicitados
  - Responder a dúvidas e comentários e fornecer suporte por meio de canais de comunicação, como cliente ou suporte de centro de contato
  - Configurar e gerenciar sua conta de usuário para acessar o Diretório de Clientes Certificados
- b. Autorizações de aceitação. O Requerente do ABS QE, adicionalmente, opta por aceitar o seguinte:
- Enviar e-mail de comunicação sobre nossos serviços e eventos que possam ser de seu interesse, se isso estiver de acordo com suas preferências de marketing.
  - Compartilhar-lo com outras empresas do Grupo ABS para que possam oferecer seus produtos ou serviços. O ABS QE pode compartilhar e transferir seus dados pessoais conforme descrito aqui e somente de acordo com todas as práticas de privacidade e requisitos de privacidade locais. O Requerente concorda em permitir que o ABS QE compartilhe dados não pessoais, anônimos e estatísticos com terceiros para nossos propósitos comerciais. Isso inclui terceirizados e fornecedores que executam certas funções em nome do ABS QE. Essas partes só têm acesso às informações necessárias para desempenhar suas funções e não podem usá-las para qualquer outro fim que não o de fornecer serviços a nós.

O ABS QE reterá seus dados pessoais pelo período necessário para cumprir os propósitos originais para os quais foram coletados, incluindo a execução deste Contrato. Tenha em mente que, em certos casos, um período de retenção mais longo pode ser exigido ou permitido por lei ou permitir que a ABS QE persiga seus interesses comerciais, conduza auditorias, cumpra nossas obrigações legais, faça cumprir nossos contratos ou resolva qualquer disputa.

**ABS Quality Evaluations**

Document #:	QES-ATT-00012	Revision:	12
Document Owner:	QE - Business Development	Effective Date:	2 March 2023
Document Type:	Requirements		

**ANEXOS - REQUISITOS ESPECÍFICOS DO PROGRAMA DO SETOR  
CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO****ANEXO III – PROGRAMAS AEROESPACIAIS (AS9100, AS9110, AS9120)**