



REGULAMENTO

PROGRAMA DE VERIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS DE ESG

CERTSUSTAIN+

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	04
1 OBJETIVO	05
2 SIGLAS E DEFINIÇÕES	05
3 HISTÓRICO DE REVISÕES	06
4 ESCOPO	06
4.1 Limitações do Escopo e do Certificado	06
5 REFERÊNCIAS	07
6 POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO	07
7 IMPARCIALIDADE E CONFLITO DE INTERESSES	07
8 CONFIDENCIALIDADE	08
9 PROCESSO DE VERIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS DE ESG – CERT SUSTAIN+	08
9.1 Solicitação dos Serviços de Verificação ESG Cert Sustain+.....	09
9.2 Equipe Verificadora	09
9.3 Verificação – Fase I	10
9.4 Verificação – Fase II	10
9.5 Pré-auditoria	11
9.5.1 Solicitação da pré-auditoria	11
9.5.2 Relatório técnico da pré-auditoria	11
9.6 Metodologia de Avaliação para Concessão do Certificado	12
9.6.1 Critérios e recomendação para certificação	12
9.7 Compartilhamento da Documentação	14
9.8 Correção dos Desvios	14
9.9 Verificação Adicional	15
10 FATOS DESCOBERTOS APÓS A EMISSÃO DO CERTIFICADO	15
11 MUDANÇAS NO SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO	15



12 SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO	16
13 APELAÇÕES	17
14 RECLAMAÇÕES.....	17
15 VERIFICAÇÕES ESPECIAIS.....	18
16 RESPONSABILIDADE LEGAL.....	18
17 COMPROMISSO DO CLIENTE	18

APRESENTAÇÃO

O Instituto de Tecnologia do Paraná – TECPAR, empresa pública de direito privado, com sede e foro na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Brasil, foi fundado em 1940 e vem, ao longo dos anos, desenvolvendo ações no sentido de proporcionar melhores condições ao desenvolvimento e à capacitação empresarial e institucional.

Com posição consolidada como pioneiro no apoio ao desenvolvimento tecnológico e industrial, o TECPAR atua em pesquisa, desenvolvimento e inovação, prestação de serviços tecnológicos às organizações e também no desenvolvimento e produção de imunobiológicos.

A credibilidade e o reconhecimento que conquistou junto ao meio empresarial, fez com que o TECPAR ampliasse sua área de atuação estruturando o serviço de avaliação da conformidade para atender à demanda das unidades de produção interessadas, operacionalizado pelo Tecpar Cert e que abrangem os seguintes esquemas de certificação acreditados pela Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO:

- Sistema de gestão da qualidade, segundo a norma NBR ISO 9001;
- Sistema de gestão ambiental, segundo a norma NBR ISO 14001;
- Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional, segundo a norma NBR ISO 45001;
- Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos;
- Plugues e tomadas;
- Interruptores;
- Eletrodomésticos.

Esquemas de certificação acreditados pela Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO e credenciados pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA:

- Sistemas de produção e processamento orgânicos;

Outros serviços:

- Certificação de Sistema de Gestão de Segurança Viária;
- Certificação de Sistema de Avaliação de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Qualidade – SASSMAQ/ABIQUIM;
- Certificação LIFE;
- Avaliação da Conformidade para Acreditação ABHV;
- Avaliação de Empresas de Desmontagem de Veículos;
- POC – Prova de Conceito;
- Avaliação da Conformidade para Selo de Qualidade no Turismo (Sebrae)
- Avaliação da Conformidade para Selo Alimentos (Sebrae)
- Verificação e validação de GEE.
- Programa de Verificação das Práticas de ESG (CertSustain+)

1. OBJETIVO

Este regulamento tem como finalidade apresentar os princípios e procedimentos aplicáveis à verificação das práticas voluntárias de ESG (Meio Ambiente, Sociedade e Governança) adotadas pela sua organização, no âmbito exclusivo do Programa CertSustain+, conduzido pelo Tecpar Certificação (Tecpar Cert).

2. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- **Apelação:** solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação da conformidade ou ao organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.
- **Certificado:** Documento emitido pelo OCA que atesta a conformidade das práticas ESG da organização e o nível de maturidade alcançado.
- **Cliente:** Organização ou pessoa que solicita a verificação.
- **Critério de Verificação:** Política, procedimento ou exigência usada como referência e com a qual a evidência é comparada.
- **Escala Evolutiva:** Sistema de pontuação que indica o nível de atendimento aos critérios, variando de 0 (não atende) a 4 (atende completamente).
- **ESG (Environmental, Social and Governance):** Conjunto de critérios que orientam práticas e investimentos sustentáveis, abrangendo aspectos ambientais, sociais e de governança.
- **Evidência:** Documento comprobatório apresentado pela organização para demonstrar o atendimento a um critério.
- **HD (Homem-dia):** Unidade de tempo utilizada para atividade de verificação, equivalente a 8 horas de trabalho (conforme IAF MD 5:2019).
- **Matriz ESG CertSustain+:** Documento que organiza os critérios de avaliação do programa nas três dimensões ESG.
- **Módulo Setorial:** Conjunto de critérios e requisitos específicos aplicáveis a determinado setor econômico (ex.: Transporte Rodoviário de Cargas).
- **Nível de Maturidade:** Classificação do estágio de desenvolvimento das práticas ESG da organização: Inicial, Intermediário ou Avançado.
- **Norma Técnica:** Documento oficial do Programa CertSustain+ que define critérios técnicos e requisitos legais para cada módulo setorial.
- **OCA (Organismo de Certificação Acreditado):** Entidade independente responsável pela condução da verificação.
- **Organização:** Companhia, corporação, firma, empresa, autoridade ou instituição, pública ou privada, que possui funções e administração próprias.
- **Pré-auditoria:** Avaliação opcional e preliminar do grau de maturidade da empresa em relação aos critérios do programa.

- **Reclamação:** expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo.
- **Verificação:** Confirmação, por meio do fornecimento de evidências objetivas, de que os requisitos do Programa CertSustain+ foram atendidos.
- **Verificador:** Profissional independente e qualificado responsável por conduzir e relatar o processo de verificação.

3. HISTÓRICO DE REVISÕES

Não há.

4. ESCOPO

Este regulamento aplica-se às organizações interessadas, ao Tecpar Cert e aos integrantes da equipe de verificação das práticas de ESG, realizadas com base nos critérios definidos nas Normas Técnicas Setoriais do programa (ex.: NT TRC para Transporte Rodoviário de Cargas).

Nota 01: Novos módulos setoriais podem ser incorporados conforme demanda, desde que aprovados pela equipe gestora do programa. Em caso de dúvidas sobre o uso adequado das metodologias do programa, recomenda-se contato direto com o **Instituto Action** por meio de: www.certsustain.com.br ou fabio@abaction.com.br

4.1 Limitações do Escopo e do Certificado

A verificação realizada pelo Tecpar Cert e a consequente emissão do Certificado CertSustain+ limitam-se estritamente à avaliação da conformidade das práticas voluntárias de ESG da organização frente aos critérios previamente definidos pelo Programa CertSustain+.

Cumpre esclarecer que:

a) Independência e imparcialidade

O Tecpar Cert atua de forma independente e imparcial, não participando da elaboração, aprovação ou alteração dos critérios técnicos nem da metodologia de pontuação do

programa. Sua função é exclusivamente verificar e atestar a conformidade com os critérios estabelecidos.

b) Natureza do Certificado

O Certificado CertSustain+ não representa garantia de aceitação da organização por investidores, instituições financeiras, clientes ou outros programas de sustentabilidade. Esses documentos constituem apenas evidência técnica do nível de maturidade das práticas ESG da organização na data da verificação.

c) Ausência de valor comercial ou financeiro

A pontuação obtida e o nível de certificação alcançado não conferem valor monetário, classificação de crédito ou viabilidade comercial. A análise realizada pelo Tecpar Cert é técnica, objetiva e restrita à conformidade com os critérios estabelecidos pelo programa.

5. REFERÊNCIAS

DIR-01 - Diretrizes para Organismos de Certificação Acreditados – CertSustain+

NT - Normas Técnicas do Programa de Verificação das Práticas de ESG – CertSustain+

6. POLÍTICA DO SISTEMA DE GESTÃO

O Tecpar Cert é regido pelos requisitos previstos no Código de Conduta e Integridade do Tecpar (disponível no site <http://www.tecpar.br>).

Adicionalmente, o Tecpar Cert e o Programa de Verificação das Práticas de ESG CertSustain+, seguem princípios que inferem credibilidade ao programa, sendo eles: imparcialidade, competência, abordagem efetiva para tomada de decisões, transparência e confidencialidade.

7. IMPARCIALIDADE E CONFLITO DE INTERESSES

O Tecpar Cert, por meio da Gerência do Centro de Certificação, estabelece a imparcialidade como condição principal na condução de suas atividades de verificação e certificação no âmbito do Programa de Verificação das Práticas de ESG - CertSustain+.

O comprometimento da Gerência com a imparcialidade está formalizado em declaração pública, disponível no site institucional <http://www.tepcercert.com.br>.

São evitadas as situações em que, por causa das outras atividades ou relações, a imparcialidade e conflitos de interesse das atividades de verificação e certificação possam ser comprometidos.

A cada evento, a equipe verificadora assina um documento específico, aceitando sua indicação para compor a equipe e atestando sua Isenção de Conflito de Interesse.

O Tecpar Cert possui de uma sistemática para identificar, analisar e tratar os riscos relacionados com conflitos de interesse, quando aplicável.

8. CONFIDENCIALIDADE

O Tecpar Cert trata as informações a que tem acesso durante e após as atividades de verificação e certificação como estritamente confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito do Cliente ou parte responsável, exceto quando for requerido pela legislação do País, por acordos contratuais ou por disposições de divulgação de um programa de acreditação relevante.

Todos os verificadores que respondem pelo Tecpar Cert assinam um documento denominado Código de Ética, no qual estão designados os aspectos de conduta, regras de confidencialidade e isenção de conflitos de interesse. Deste modo um compromisso formal é assumido por todos os colaboradores envolvidos no processo de acreditação, com o objetivo de manter os princípios éticos no cumprimento de suas atribuições.

9. PROCESSO DE VERIFICAÇÃO DAS PRÁTICAS DE ESG – CERT SUSTAIN+

O Programa CertSustain+ é estruturado em três dimensões fundamentais, cada uma composta por critérios específicos que refletem os pilares das práticas ESG: **Meio Ambiente, Sociedade e Governança**.

Cada dimensão é composta por 8 critérios específicos, totalizando 24 critérios de avaliação que abordam aspectos essenciais para práticas ESG robustas.

A verificação realizada pelo Tecpar Cert reconhece os esforços das organizações em diferentes estágios de maturidade, concedendo um dos seguintes níveis de certificação:

Inicial, Intermediário ou Avançado, conforme estabelecido nas Normas Técnicas do Programa.

O processo de verificação do Programa CertSustain+ é fundamentado na análise das práticas de ESG autodeclaradas pela organização, as quais devem ser comprovadas por meio de documentação de suporte (evidências objetivas).

Todas as atividades são realizadas de forma **documental e remota**, por meio de análise técnica das evidências apresentadas.

9.1 Solicitação dos Serviços de Verificação ESG Cert Sustain+

As organizações que desejam obter a certificação devem preencher o formulário de solicitação (questionário) disponível no website do Tecpar Cert, no endereço www.tepcarcert.com.br que deve ser enviado pela organização solicitante no e-mail: contato@tepcarcert.com.br ou WhatsApp: (41) 3316-3161.

A partir do recebimento da solicitação pelo Tecpar Cert, é realizada uma análise crítica do pleito para verificar a viabilidade da solicitação. Nesta análise crítica, são avaliadas as informações fornecidas pela organização, que serão utilizadas para o dimensionamento das verificações, formação de equipe verificadora, necessidade de especialistas, entre outros aspectos.

A adesão ao programa é formalizada mediante a assinatura do Termo de Aceite, no qual o cliente confirma ciência e concorda com o estabelecido nos seguintes documentos: Proposta Técnica e Comercial, Contrato de Prestação de Serviços de Avaliação da Conformidade firmado pelo Diretor-Presidente do Tecpar e disponibilizado no site www.tepcarcert.com.br, Regulamento do Programa de Verificação das Práticas de ESG – Cert Sustain+ e Condições de Uso da Marca e do Certificado Tecpar Cert. Após o recebimento deste documento será iniciado o processo.

Nota 02: Toda a documentação deve ser encaminhada para o e-mail sistemas@tepcarcert.com.br, respeitando os prazos estabelecidos.

9.2 Equipe Verificadora

Os verificadores que executam a verificação da conformidade em nome do Tecpar Cert são profissionais habilitados e tecnicamente competentes.

Os nomes dos integrantes da equipe verificadora serão comunicados à organização antes de iniciadas as atividades.

Também será informado se há necessidade da participação de especialistas e observadores.

Caso a organização não concorde com algum verificador indicado pelo Tecpar Cert, deverá informar com antecedência para que a equipe possa se reorganizar em tempo hábil. A organização não poderá sugerir nomes e caso tenha contratado um consultor, este não poderá interferir no processo de verificação.

9.3 Verificação - Fase I

Uma vez validadas estas informações, o Tecpar CERT entra em contato com a organização solicitante para informar quanto ao envio da documentação exigida na Fase I, constantes nas Normas Técnicas do Programa.

Na verificação da Fase I, o cliente encaminha as evidências de atendimento aos requisitos legais, que são analisadas pelo Tecpar Cert.

Não há possibilidade de compensação para ausência de requisitos legais, **o atendimento integral (100%) à Fase I é obrigatório para continuidade do processo de certificação.**

A organização deverá apresentar as evidências de atendimento aos requisitos em um prazo de **10 (dez) dias corridos**, contados a partir da confirmação de verificação. Caso sejam identificadas irregularidades, será concedido um prazo adicional de **30 (trinta) dias corridos** para a devida adequação e reapresentação. Se, ao final desse período, não houver evidências suficientes, o processo será encerrado sem a emissão do certificado.

9.4 Verificação - Fase II

Após a demonstração de 100% de conformidade com os requisitos legais, na verificação Fase I, a organização receberá a Matriz ESG CertSustain+ que contém os critérios a serem utilizados como referências para verificação das práticas de ESG da organização.

O cliente deve apresentar as evidências documentais de atendimento aos critérios que serão avaliadas pelas equipe verificadora.

Após o recebimento da **Matriz ESG CertSustain+**, a organização deverá apresentar as evidências de atendimento aos critérios em um prazo de **15 (dias) dias corridos** e o OCA tem um prazo de **30 (dias) corridos** para avaliá-las.

Caso sejam identificadas não conformidades, será concedido um prazo adicional de **30 (trinta) dias corridos** para a devida adequação e reapresentação. Se, ao final desse período, não houver evidências suficientes, o processo será encerrado sem a emissão do certificado.

Nota 03: Para obter a descrição detalhada de cada critério e da metodologia completa de pontuação, o cliente deve consultar as Normas Técnicas Setoriais do Programa CertSustain+ (ex.: NT TRC – Transporte Rodoviário de Cargas).

9.5 Pré-auditoria

A pré-auditoria é um serviço **opcional (não obrigatório)**, disponibilizado mediante contratação específica e cobrança adicional, oferecido no âmbito do Programa CertSustain+.

Seu objetivo é permitir que a organização solicitante realize uma avaliação preliminar do grau de maturidade de suas práticas ESG em relação aos critérios definidos na Matriz ESG CertSustain+. Essa etapa auxilia na identificação de oportunidades de melhoria antes da verificação oficial, proporcionando maior segurança e preparo para a certificação.

9.5.1 Solicitação da pré-auditoria

As organizações que desejam realizar a pré-auditoria devem preencher o formulário de solicitação (questionário) disponível no website do Tecpar Cert, no endereço www.tepcarcert.com.br que deve ser enviado pela organização solicitante no e-mail: contato@tepcarcert.com.br ou WhatsApp: (41) 3316-3161.

9.5.2 Relatório técnico da pré-auditoria

Ao final da pré-auditoria, a organização receberá um **relatório técnico** contendo:

- A pontuação estimada obtida nos critérios ESG;
- A indicação do nível de certificação potencialmente alcançável (Inicial, Intermediário ou Avançado);

Nota 04: A **pré-auditoria não substitui a verificação formal** e não resulta na emissão de certificado válido como tal. Trata-se de uma ferramenta estratégica para orientar a organização e apoiar a preparação para o processo de verificação.

9.6 Metodologia de Avaliação para Concessão do Certificado

A equipe de verificação analisará as evidências da organização em conformidade com os requisitos do Programa CertSustain+. Serão avaliados os seguintes pontos:

- a) A verificação da apresentação de todas as evidências que comprovem o atendimento a 100% dos requisitos legais aplicáveis, conforme a Norma Técnica do módulo setorial.
- b) A análise se a maturidade autodeclarada pela organização na Matriz ESG CertSustain+ é suportada pelas evidências documentais apresentadas para cada critério.
- c) A avaliação se os documentos fornecidos são adequados, relevantes e suficientes para comprovar o atendimento ao critério em análise.
- d) A capacidade de rastrear os dados e as evidências até suas fontes originais, como políticas, registros, relatórios internos ou dados brutos.

Nota 05: Toda documentação deve refletir o trabalho completo da organização. Alterações substanciais ou inclusão de novas evidências devem ser comunicadas ao Tecpar Cert, podendo implicar reavaliação da proposta comercial.

Documentos enviados após o início da verificação não serão analisados. Todos os documentos enviados devem estar legíveis e completos. Documentos ilegíveis ou incompletos serão invalidados e não considerados para efeito de verificação ou pontuação.

Ao final da análise, realiza-se a apuração da pontuação para assegurar a fidedignidade do resultado e maior confiança nos dados.

9.6.1 Critérios e recomendação para certificação

Pontuação inferior a 49 pontos: a organização não tem direito à certificação.

Nível Inicial: 49 a 57 pontos + 100% de conformidade nos requisitos legais.

Nível Intermediário: 58 a 76 pontos + 100% de conformidade nos requisitos legais.

Nível Avançado: mínimo 77 pontos + 100% de conformidade nos requisitos legais.

Após a conclusão das Fases 1 e 2 da verificação, e com todas as solicitações de evidências adicionais tratadas, a equipe de verificação consolida o resultado final. A recomendação para a certificação é baseada na pontuação obtida pela organização e no atendimento integral aos requisitos do programa.

O Tecpar Cert assegura que as pessoas que tomam as decisões de verificação são diferentes daquelas que realizaram a verificação. A Gerência do Centro de Certificação tem autoridade para conceder o Certificado ao confirmar que:

- a) As atividades de verificação ocorreram em conformidade com o processo estabelecido pelo Programa CertSustain+.
- b) As informações fornecidas pela equipe de verificação são suficientes para suportar o resultado final.
- c) Todas as divergências e solicitações de evidências foram devidamente analisadas e encerradas.

A conclusão do processo de verificação resulta na emissão de dois documentos distintos para a organização:

- a) **Relatório de Verificação:** Um documento detalhado contendo todas as pontuações obtidas pela organização em cada critério, bem como a descrição das evidências que fundamentaram a análise.
- b) **Certificado CertSustain+:** Um certificado com validade de **24 meses**, que atesta a conformidade das práticas de ESG da organização e indica o nível de maturidade alcançado (**Inicial, Intermediário ou Avançado**). O certificado incluirá a marca do Tecpar Cert em local preestabelecido.

Estes são os únicos documentos fornecidos pelo Tecpar Cert no âmbito deste programa. Após a emissão, o conteúdo e o formato são finais e não poderão ser alterados ou customizados por solicitação do Cliente.

Nota 06: A publicidade sobre a verificação deve destacar claramente o objeto certificado. Não deve ser usada de maneira a deturpar a certificação concedida.

É fornecido aos clientes um documento específico definindo as condições para uso, referência e divulgação dos certificados, declarações e das marcas de conformidade. Essas condições também estão estabelecidas em contrato e disponibilizadas no site www.tecparcert.com.br/.

9.7 Compartilhamento da Documentação

Todas as evidências devem ser organizadas e disponibilizadas pela organização solicitante em um serviço de armazenamento em nuvem (por exemplo, Google Drive, Dropbox ou similar). A organização deve compartilhar a pasta principal do projeto com a equipe verificadora do Tecpar Cert, garantindo que o link de acesso seja público ou que conceda permissões de leitura irrestritas durante todo o período da verificação.

Para garantir a rastreabilidade e a eficiência do processo de verificação, todos os arquivos de evidência devem obrigatoriamente seguir o padrão de nomenclatura abaixo:

“NOMEDAEMPRESA+ANO_CRITERIO_DOCUMENTO”.

Exemplo: “TransportadoraSol2024_A1_RelatorioEmissoes.pdf”

Nota 07: Para evitar o corrompimento de arquivos por nomes excessivamente longos, sugere-se o uso de abreviações padronizadas para o critério e o nome do documento.

9.8 Correções dos Desvios

Durante as atividades de verificação, a equipe do Tecpar Cert poderá identificar divergências entre a autodeclaração da organização e as evidências apresentadas. A organização será informada sobre estes pontos através de um Relatório para que possa prover esclarecimentos ou evidências complementares.

O processo de tratamento destas divergências seguirá prazos que variam conforme a etapa da verificação.

a) Fase 1 (Requisitos Legais): Caso a organização não demonstre o atendimento a um requisito legal, será concedido o prazo de **30 (trinta) dias corridos** para a adequação dos documentos e sua reapresentação para nova análise. Se a pendência não for resolvida neste prazo, o processo de verificação será encerrado.

b) Fase 2 (Critérios ESG): Durante a análise da Matriz ESG, caso o verificador julgue necessário, poderá solicitar evidências adicionais ou esclarecimentos sobre um critério específico a qualquer momento. Em caso de não atendimento a um critério, A organização terá o prazo de **30 (trinta) dias corridos** dias para a adequação dos documentos e sua reapresentação para nova análise

Nota 08: Em casos especiais que demandem prazos distintos, serão analisados pontualmente pelo Tecpar Cert. Todas as respostas do Cliente (por exemplo, apresentação de nova documentação, informação ou mudanças na documentação existente) e a avaliação daquelas fornecidas pela equipe de verificação são reportadas no documento de apontamentos.

A versão final do Relatório será emitida à Organização após a conclusão de todas as correções.

9.9 Verificação Adicional

Após a divulgação do resultado preliminar, se a organização desejar, poderá implementar ações corretivas para fins de aprimoramento de suas práticas ESG, visando aumentar sua pontuação. Para tanto, ela terá o prazo de 30 dias para submeter nova Matriz ESG CertSustain+ à Verificação Adicional.

Caso a organização possua interesse pela Verificação Adicional ela deverá solicitar a sua realização ao OCA, por e-mail, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a partir do conhecimento do resultado preliminar.

O OCA tomará as providências cabíveis para a sua realização, dentre elas o envio de **Proposta Técnica e Comercial adicional** e nova Matriz ESG CertSustain+ para preenchimento.

10. FATOS DESCOBERTOS APÓS A EMISSÃO DO CERTIFICADO

O Tecpar Cert poderá reconsiderar o Certificado CertSustain+ caso sejam identificados, após a sua emissão, fatos que possam afetar sua integridade ou credibilidade.

Quando constatada, o Tecpar Cert poderá adotar as seguintes medidas:

- a) Realizar uma análise crítica do processo de verificação original;
- b) Notificar a equipe gestora do Programa CertSustain+, o cliente e o Líder da Equipe de Verificação;
- c) Realizar a suspensão e/ou retirada do Certificado CertSustain+ (se aplicável).

11. MUDANÇAS NO SERVIÇO DE VERIFICAÇÃO

Quando ocorrerem alterações na legislação, nas normas e/ou nos requisitos de acreditação, as mesmas devem ser implantadas conforme disposições legais ou

normativas.

Mudanças relevantes nos requisitos do Programa CertSustain+ que possam afetar os objetivos do cliente serão comunicadas pelo Tecpar Cert.

12. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

A suspensão ou o cancelamento do certificado são consideradas decisões adversas e poderão ser aplicadas em caso de descumprimento de obrigações contratuais por parte da organização certificada. Isso inclui, mas não se limita aos, seguintes casos:

- a) Quando for verificado o uso indevido do certificado ou da marca CertSustain+ ou do Tecpar Cert;
- b) Descumprimento de cláusulas contratuais;
- c) Se a Organização acionar judicialmente o Tecpar Cert ou colocá-lo em descrédito;
- d) Por iniciativa da própria Organização, através de solicitação formal;
- e) Se a Organização falhar em manter o atendimento aos requisitos legais aplicáveis à sua atividade após a certificação;
- f) Quando uma reclamação de terceiros contra a Organização for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade, afetando diretamente a credibilidade do certificado.

A decisão da suspensão é da Gerência do Centro de Certificação e o período da suspensão é geralmente de 3 (três) meses, não sendo recomendável ultrapassar 6 (seis) meses.

A organização é comunicada formalmente sobre a decisão, as condições e prazos para a retomada da certificação.

A retomada do Certificado depende exclusivamente da constatação de que a organização corrigiu todas as deficiências causadoras da suspensão.

O cancelamento pode também ocorrer quando uma reclamação de terceiros efetuada ao Tecpar Cert contra a Organização for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade, afetando diretamente a credibilidade do Certificado.

A organização deve seguir corretamente todas as condições para o uso do certificado e da marca Tecpar Cert estabelecidas no documento "Condições de uso do certificado e da

marca Tecpar Cert”, disponível no site www.tecparcert.com.br. O uso do certificado e das marcas será considerado em verificações subsequentes.

O uso da marca é limitado à organização certificada e não pode, sem permissão expressa, ser transferido a terceiros ou sucessores, ou ainda ser motivo de negócio, venda ou qualquer tipo de ação legal. A organização é responsável por qualquer uso indevido da marca. Em caso de suspensão ou cancelamento de seu certificado, a organização deve cessar imediatamente o uso do certificado e de todas as marcas associadas.

13. APELAÇÕES

Apelação é a solicitação por parte da Organização de reconsideração de qualquer decisão adversa tomada pelo Tecpar Cert, relacionada à sua situação no processo de verificação. A Organização poderá apelar de decisões em relação à recusa em aceitar uma solicitação para verificação, recusa em prosseguir com uma verificação ou a decisão de não aprovação do processo para a certificação.

O processo de tratamento de apelações está descrito em instrução específica – IT CERT G02 disponibilizada no site www.tecparcert.com.br.

O apelante será informado do recebimento, andamento, resultado e término do processo de tratamento da apelação.

14. RECLAMAÇÕES

O Cliente pode formalizar reclamações, em relação aos serviços do Tecpar Cert, bem como todas as partes interessadas (terceiros) no processo de verificação e certificação podem formalizar comentários e/ou reclamações, em relação à organização avaliada.

Estas reclamações devem ser encaminhadas diretamente ao Tecpar Cert, para o devido tratamento, conforme instrução específica – IT CERT G02 colocada disponibilizada no site www.tecparcert.com.br ou poderá ser efetuada por contato direto.

15. VERIFICAÇÕES ESPECIAIS

O Tecpar Cert notificará o Cliente e/ou parte responsável quando for necessário conduzir, com pouco tempo de aviso, uma verificação de um Certificado CertSustain+ previamente emitido, em resposta a reclamações ou a fatos descobertos após a sua emissão.

16. RESPONSABILIDADE LEGAL

Exceto no caso de negligência devidamente comprovada, o Tecpar Cert não será responsável por quaisquer perdas ou danos incorridos pelo Cliente durante a execução dos serviços de verificação.

A responsabilidade do Tecpar Cert se restringe à execução do serviço de verificação conforme os critérios do Programa CertSustain+. O Tecpar Cert não se responsabiliza por decisões de investimento, perdas comerciais ou de mercado, ou pela não aceitação dos resultados da organização por terceiros, baseadas no Certificado emitido.

17. COMPROMISSOS DO CLIENTE

Fica a cargo do Cliente:

- a) Designar um responsável que irá dar suporte à equipe do Tecpar Cert durante as atividades de verificação.
- b) Permitir o acesso da equipe de verificação ao pessoal (para reuniões remotas), aos documentos e aos registros necessários para que se possa comprovar o efetivo atendimento aos requisitos estabelecidos.
- c) Cumprir com os prazos acordados relacionados ao processo de verificação.
- d) Manter a organização e o acesso às evidências no drive compartilhado durante todo o processo.
- e) Comunicar ao Tecpar Cert quaisquer alterações significativas que possam impactar a validade do seu Certificado.
