

1 OBJETIVO

Este procedimento fixa as condições para a comunicação aos fornecedores, quanto às regras de utilização e ao uso abusivo da marca de certificação/acreditação da **NAVÊ** de forma que a utilização da logo marca de certificação/acreditação possa ser feita de forma correta.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável a todas as formas de uso do selo, certificados e marcas de conformidade relacionadas a **NAVÊ**.

3 REFERÊNCIAS

- NIE-CGCRE-009 – Uso da logomarca, do símbolo e de referências à acreditação;
- IAF ML 2:2016;
- Portaria INMETRO 274/2014.
- Portarias específicas dos produtos, correspondentes aos escopos da **NAVÊ**.

4 DEFINIÇÕES E SIGLAS

Os termos utilizados neste documento encontram-se definidos no Manual da Qualidade do **NAVÊ**

5. PROCEDIMENTO

5.1 As empresas certificadas têm o direito a divulgação do uso da logomarca e do certificado/licença da **NAVÊ** nas seguintes condições:

- a) O certificado/marca/licença só pode ser utilizado nos limites estabelecidos no escopo contido no mesmo e somente para a unidade ou linha de produtos/serviços/processos avaliados dentro do seu prazo de validade;
- b) Cumprimento das obrigações definidas em contrato;
- c) Comunicar qualquer modificação realizada em relação à certificação/acreditação originalmente concedida para avaliação pelo Comitê de Certificação das providências necessárias à sua manutenção da certificação.
- d) A não utilização da logomarca da **NAVÊ** ou do CGCRE diretamente no produto ou na embalagem tendo em vista que a certificação segundo as normas de sistemas de gestão não garante a certificação do produto;
- e) Referências a **NAVÊ** (certificadora) e ao CGCRE (acreditadora) devem ser submetidas previamente para aprovação da **NAVÊ**.
- f) A **NAVÊ** pode autorizar a reprodução do seu certificado, resultado da realização do serviço acreditado para fins de divulgação.

Nota: Não existem produtos certificados conforme ISO 9001. É necessário diferenciar a conformidade de um sistema de gestão da qualidade, com a conformidade de um produto e suas normas específicas.

5.1.1 Quem controla a emissão dos Certificados e o Acordo para uso da marca é o departamento técnico mediante o **FOR.053 - Controle de emissão de certificado de Conformidade/Acreditação**.

5.2 O uso da logomarca e a divulgação do selo de certificação/acreditação são de responsabilidade total da empresa que detêm o certificado, assumindo todo o ônus e sujeitando-se às penalidades previstas, caso seja verificado o uso indevido.

5.2.1 É dever da **NAVÊ**, a orientação e o controle do uso correto das marcas de certificação, pelas empresas certificadas, conforme portaria INMETRO 274/2014. Ocorrendo infrações às regras estabelecidas, o departamento técnico aplicará as advertências e/ou as penalidades previstas neste



PR.018– USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE

documento, nos contratos ou de acordo com os regulamentos do CGCRE.

5.2.1.1 A **NAVÊ** irá efetuar a verificação do uso correto das marcas de certificação por meio de:

- a) auditoria na fábrica, ou depósitos;
- b) verificação no comércio;
- c) distribuição de folder ou panfletos;
- d) divulgação em sites, mídias sociais e outros meios inclusive televisivos;
- e) Cartazes e outdoors;
- f) feiras e eventos.

5.2.2 Os registros das infrações cometidas pela empresa são arquivos na pasta do Cliente, junto ao Departamento Técnico de Certificação.

5.3 A **NAVÊ** tomará providências quanto ao uso indevido/incorreto das marcas de certificação/acreditação, quando tomar conhecimento de tal fato.

5.3.1 São considerados usos indevidos, dentre outros, os seguintes comportamentos:

- a) Divulgação promocional em desacordo com as orientações deste procedimento;
- b) Uso de licenças, marcas, certificados ou outros documentos fora da vigência do contrato;
- c) Uso de licenças, marcas, certificados ou outros documentos durante o período de suspensão;
- d) Uso de licenças, marcas, certificados ou outros documentos fora do escopo para o qual a organização foi avaliada a conformidade;
- e) Uso de licenças, marcas, certificados ou outros documentos não estando em dia com suas obrigações contratuais;
- f) Usos que caracterizem uma contraposição às regras estabelecidas para a certificação/acreditação.

5.3.2 O uso incorreto, indevido ou abusivo, sujeita o infrator às penalidades legais ou previstas em contrato.

5.4 As marcas do CGCRE, os símbolos de acreditação, as marcas institucionais da ISO e da **NAVÊ**, não podem ser usadas em cartões de visita, carimbos, uniformes, letreiros, fachadas, muros, outdoors e veículos ou em quaisquer outras formas de identificação não autorizadas neste procedimento.

5.5 A divulgação de catálogos só pode ser feita para os campos cobertos na certificação concedida à empresa pela **NAVÊ**. Não deve haver dúvidas quanto ao que foi certificado. Além disso, não deve haver publicação quanto à certificação que seja depreciativa, abusiva ou falsa.

5.6 A **NAVÊ**, a partir do momento que toma conhecimento sobre irregularidades relacionadas à utilização indevida da Marca de Conformidade / Certificado de Conformidade, após investigação e constatação, pode tomar entre outras as seguintes providências:

- a) Encaminhar carta solicitando o recolhimento imediato do produto;
- b) Solicitar a remoção da marca de conformidade do produto, através do seu recolhimento no mercado e nos pontos de distribuição;
- c) Quando a marca/certificado for utilizada sem a existência de contrato ou em desacordo com o mesmo, a **NAVÊ** aciona inclusive juridicamente o infrator.
- d) Para o caso mencionado no item b) acima, o infrator está sujeito às cominações civis e penais previstas em lei, além de indenizações que se fizerem necessárias tendo em vista as perdas e danos sofridos pela **NAVÊ**.



PR.018– USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE

5.6.1 Caso a(s) ação(ões) corretiva(s) seja(m) tomada(s) e considerada(s) satisfatória(s) pela **NAVÊ**, é enviada correspondência para todos aqueles que receberam correspondência anterior, informando que a suspensão imposta à parte envolvida foi retirada, com a liberação para continuar a utilizar a marca/certificado/declaração.

5.6.2 Caso a parte envolvida se negar a executar a ação proposta, a **NAVÊ**, tomará as seguintes providências:

- a) cancela o contrato de certificação;
- b) comunica aos órgãos regulamentadores sobre o ocorrido, inclusive sobre o cancelamento da certificação/declaração;
- c) aciona juridicamente.

5.7 Caso a empresa não cumpra as obrigações assumidas, serão aplicadas as seguintes penalidades:

- a) Advertência, com obrigação de eliminar dentro de um prazo determinado, as infrações verificadas;
- b) Suspensão da certificação/acreditação concedida;
- c) Cancelamento da certificação/acreditação concedida.

5.7.1 A advertência pode ser utilizada na condição de infração primária;

5.7.2 A suspensão é aplicada quando há o uso indevido da certificação/acreditação ou sendo verificada infração que não implique em cancelamento.

5.7.3 O cancelamento da certificação se aplica nas seguintes situações:

- a) Se a empresa não cumprir com as obrigações financeiras, conforme 5.8;
- b) Se a empresa estiver em situação falimentar/falir;
- c) Se a empresa, estando suspensa, continua a utilizar e divulgar a certificação/acreditação ou, se as medidas para sanar a suspensão forem insatisfatórias; e
- d) Se durante a auditoria forem verificadas má fé da empresa ou reincidência que acarretou na suspensão.

5.8 Em caso de inadimplência financeira, o Departamento Financeiro da **NAVÊ** envia um **e-mail** ao Fabricante 7 (sete) dias corridos após o vencimento e, não ocorrendo nenhum contato deste em um prazo de 30 (trinta) dias corridos do vencimento, o Departamento Financeiro comunica o **Departamento Técnico** para suspensão do contrato. Tendo sido resolvido a pendência junto a **NAVÊ**, a empresa é reabilitada no sistema de certificação/acreditação, mediante análise crítica.

5.9 O cancelamento da certificação/acreditação se dá caso a empresa certificada não desejar prorrogá-la ou, se as normas ou Resolução Normativa em que se baseou a certificação/acreditação forem alteradas e a empresa não realizar as modificações necessárias dentro do prazo estipulado pela **NAVÊ** ou pelo Organismo de Acreditação.

5.10 APLICAÇÃO DE SANÇÕES E CANCELAMENTO DE CERTIFICADOS

5.10.1 Durante o controle de Certificados emitidos pela **NAVÊ**, podem ser tomadas as seguintes decisões:

- a) Manutenção do Certificado:
 - na sua totalidade;



- com algumas observações.

b) Aplicação de sanções:

- manutenção do Certificado com advertência, estabelecendo um prazo para eliminar não conformidades ou infrações constatadas, podendo ser uma advertência simples ou uma advertência acompanhada do aumento de frequência dos controles;
- Suspensão do Certificado, estabelecendo um prazo para eliminar as não conformidades ou infrações constatadas;
- Suspensão do Certificado, acompanhada de advertência pública, estabelecendo um prazo para eliminar não conformidades ou infrações constatadas;
- Revogação do Certificado;
- Revogação do Certificado, acompanhada de advertência pública.

5.10.2 Alterações e infrações que não são consideradas graves, resultam na manutenção do Certificado com as devidas observações ou advertências.

5.10.3 Uma não-conformidade menor no sistema de gestão da qualidade, por exemplo, requer apenas uma observação e uma correspondência requisitando a confirmação de que a falha foi corrigida, ou uma advertência simples, estabelecendo um prazo para eliminar as não-conformidades ou infrações constatadas.

5.10.4 Uma não-conformidade maior, que cause a perda de confiança em todo o sistema, pode requerer de advertência acompanhada do aumento de frequência dos controles, estabelecendo um prazo para eliminar as anomalias ou infrações constatadas, até a suspensão ou o cancelamento do Certificado conforme o caso.

5.10.5 Uma falha nos ensaios de acompanhamento pode requerer apenas uma observação, requisitando a repetição do ensaio. Caso implique em pequenas modificações no produto, pode requerer uma advertência simples ou uma advertência acompanhada do aumento de frequência dos controles, estabelecendo um prazo para eliminar as anomalias ou infrações constatadas. No outro extremo, pode levar à suspensão ou o cancelamento do Certificado, inclusive com advertência pública, se a segurança estiver envolvida.

5.10.6 O Certificado pode ser suspenso, por um período determinado, nos seguintes casos:

- a) se a auditoria e/ou ensaios mostrarem não-conformidades reincidentes, no produto ou no sistema de gestão da qualidade, que não exijam a revogação imediata;
- b) se o produto certificado for posteriormente identificado como inapropriados para uso;
- c) uso abusivo do Certificado ou da Marca;
- d) acordo entre o detentor do Certificado e a **NAVÊ** para um período de não produção, ou por outras razões.

5.10.7 O uso abusivo do Certificado e da Marca pode ser inadvertido ou deliberado. As formas óbvias e comuns de uso abusivo consideram a sua utilização em produtos:

- a) cuja solicitação não foi efetuada;
- b) cuja solicitação ainda está em processamento;
- c) cuja concessão foi negada;
- d) que violam o contrato de certificação/acreditação;
- e) que são identificados posteriormente como inapropriados;
- f) cuja publicidade está associada ao Certificado e/ou a Marca, fazendo referências a características não incluídas nas normas aplicáveis;



PR.018– USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE

- g) cuja publicidade faz alusão a vários produtos, certificados/acreditados e não certificados/acreditados, com destaque para o Certificado e/ou para a Marca;
- h) cuja publicidade está associada ao certificado e/ou à Marca, fazendo alusão ao produto inteiro quando apenas alguns dos componentes são certificados;
- i) cuja concessão foi suspensa, revogada ou cancelada;
- j) que ostentam um tipo de Marca não autorizada (ex.: adulterada ou falsificada);
- k) diferentes daquele para o qual foi concedido o certificado;
- l) cuja publicidade é considerada depreciativa, abusiva ou falsa.

5.10.8 Algumas das razões pelas quais um produto pode ser identificado como inapropriado (perigoso), após a certificação/acreditação, são:

- a) constatação posterior de que as normas são insuficientes;
- b) uso do produto para finalidades não previstas;
- c) produto com limitações no campo de aplicação não informadas nos pontos de venda;
- d) produto com defeito de fabricação;
- e) constatação posterior de que a construção é insegura.

5.10.9 A suspensão do Certificado pode envolver a exigência ao responsável pelo produto de uma ou de várias das seguintes ações corretivas:

- a) recolhimento do produto da posse dos usuários, do mercado ou dos pontos de venda e retorno à fábrica ou a outro local adequado, para eliminar as anomalias ou infrações constatadas;
- b) remoção da Marca do produto na fábrica ou em outro local central, após a remoção do estoque ou recolhimento da posse dos usuários, do mercado ou dos pontos de venda;
- c) remoção da Marca do produto no local de uso, desde que em acordo com as autoridades de regulamentação envolvidas;
- d) retrabalho do produto na fábrica ou em outro lugar central, após remoção do estoque ou recolhimento da posse dos usuários, do mercado ou dos pontos de venda;
- e) retrabalho do produto no local de uso, desde que em acordo com as autoridades de regulamentação envolvidas;
- f) sucateamento ou reposição do produto, quando as ações anteriores não são possíveis;
- g) advertência pública ou qualquer outra ação consistente com a legislação nacional, quando existe uma condição perigosa e as ações anteriores não são possíveis.

5.10.10 A revogação do certificado ocorre nos seguintes casos:

- a) se a empresa se recusar a executar as ações corretivas;
- b) se a auditoria e/ou ensaios constatarem nova reincidência e/ou gravidade nas não-conformidades;
- c) reincidência de uso abusivo do Certificado ou da Marca;
- d) se a empresa não cumprir com as obrigações financeiras estabelecidas;
- e) decretação de falência da empresa ou inadimplência.

5.10.11 Além das decisões e sanções previstas, todo uso abusivo do Certificado e da Marca, seja pela empresa ou por um terceiro, dá direito a NAVÊ e ao Inmetro iniciar, dentro da legislação vigente, qualquer ação judicial que julguem conveniente e/ou efetuar denúncia aos órgãos fiscalizadores com competência legal concedida pelo Inmetro.

5.10.12 O Certificado pode ser cancelado nos seguintes casos:

- a) se a empresa não desejar prorrogá-lo;



PR.018– USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE

- b) se as normas aplicáveis forem revisadas e a empresa não quiser ou não puder assegurar conformidade aos novos requisitos;
- c) se a empresa fizer alguma modificação no produto, autorizado pela NAVÊ, e conseqüentemente apresentar nova solicitação;
- d) se a NAVÊ ou a própria empresa constatar alguma irregularidade nos termos do Certificado;
- e) se a empresa reincidir nas não-conformidades apontadas pelas auditorias.

5.10.13 A suspensão, a revogação e o cancelamento do certificado implicam, respectivamente, na suspensão, na revogação e no cancelamento do uso da Marca no produto, embalagens, publicações, etc. Na certificação compulsória, há impedimento de comercialização do produto até a liberação da suspensão ou até que o certificado revogado ou cancelado seja substituído por outro.

5.10.14 Em todos os casos, a constatação de colocação no mercado de produtos, cujas não-conformidades não foram corrigidas, dá direito a NAVÊ de efetuar denúncia ao órgão fiscalizador para que decida quanto às sanções aplicáveis.

5.10.15 A NAVÊ torna pública a relação de certificados emitidos e de certificados suspensos, indicando claramente o produto, o número de validade dos certificados e as empresas correspondentes, sob solicitação ou através de meios eletrônicos, do CGCRE, ou outro meio externo conveniente. A relação de certificados revogados e cancelados é disponibilizada sempre que solicitada.

5.10.16 Após a revogação ou o cancelamento do certificado, a segunda via é identificada com a palavra “CANCELADO”, assim como o original, nos casos em que sua devolução é solicitada, a critério da NAVÊ.

5.11 Cancelamento de certificados

5.11.1 Em todos os casos, de alterações ou infrações, constatadas após investigação, resultam em documentos que são analisados antes da tomada de decisão, ouvindo-se o detentor do certificado, se procedente.

5.11.2 Nos casos de anomalias ou infrações constatadas em relação aos procedimentos para certificação dos produtos ou por intermédio de reclamações ou denúncias, a NAVÊ analisa a documentação e adota a decisão oportuna.

5.11.3 Nos casos de anomalias ou infrações constatadas por intermédio de avaliações de empresas ou ensaios, o Comitê de Certificação analisa a documentação e emite um parecer para que seja tomada a decisão oportuna pelo Executivo Sênior.

5.11.4 A tomada de decisões deve levar em conta a legislação brasileira, a natureza do contrato de certificação, a gravidade das anomalias ou infrações, o caráter inadvertido ou deliberado das anomalias ou infrações e o envolvimento de condições perigosas.

5.11.5 Uma vez tomada a decisão, a NAVÊ emite uma correspondência, com aviso de recebimento, comunicando-a à empresa e estabelecendo os prazos para comprovação de que a falha foi corrigida, se for o caso.



PR.018– USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE

5.11.6 Para a suspensão, a **NAVÊ** indica em que prazo e em que condições terminará a suspensão. No final do período de suspensão, a **NAVÊ** analisa se as condições estipuladas foram satisfatórias e, em caso afirmativo, notifica a empresa, o Inmetro, o órgão fiscalizador e os outros organismos de certificação do produto de que o está novamente em vigor. Em caso negativo, a **NAVÊ** revoga o certificado.

5.11.7 Nos casos de suspensão, revogação e cancelamento do certificado, a **NAVÊ** comunica o Inmetro, o órgão fiscalizador e os outros organismos de certificação de produtos semelhantes, através de correspondência com aviso de recebimento. Nos casos de revogação por recusa em executar ações corretivas, a correspondência identifica o fato e, se envolver produtos perigosos, a **NAVÊ** solicita assessoramento jurídico.

5.11.8 Nos casos de suspensão ou revogação acompanhada de advertência pública, a **NAVÊ** deve publicar uma nota informando sobre o perigo envolvido, através dos meios de comunicação apropriados.

5.11.9 Nos casos de produtos identificados posteriormente como perigosos, devido à constatação de que as normas são insuficientes, a **NAVÊ** pode solicitar ao organismo de normalização uma revisão da norma.

5.11.12 No caso de a empresa não estar de acordo com a decisão da **NAVÊ**, pode solicitar ser ouvida ou encaminhar uma apelação, respeitando as instâncias decisórias. A **NAVÊ** recebe a sua apelação, conforme o PR.026 rev.03 – Tratamento de reclamação, apelação e denúncia.

5.11.13 Em qualquer caso, as decisões conflitantes passam, em primeira instância, pelo Comitê de Certificação para emissão de parecer ao Executivo Sênior. A segunda instância é a Coordenação Geral de Acreditação – CGCRE do Inmetro, a terceira é a Comissão Técnica da Área do SBAC e a instância decisória superior é a Comissão Permanente de Apelação do SBAC.

6. HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	MOTIVO
07/07/2017	Emissão do Procedimento
21/08/2017	Inclusão de ref. Portaria 274/14
04/05/2018	Inclusão da clausula 5.1 – b)
06/09/2018	Inclusão da clausula 5.2.1.1
11/02/2019	Alteração geral do procedimento e revisão do número do procedimento.

	Data	Nome	Aprovação
Elaboração/Revisão	11/02/2019	Lays Barros	APROVADO
Aprovação	11/02/2019	Fabiula Diogo	

