

INFORMAÇÕES PÚBLICAS SOBRE OS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

1. OBJETIVO

A **AMPLACERT** disponibiliza, de forma transparente e acessível, informações sobre seus processos de auditoria e certificação, os sistemas e esquemas nos quais atua, as regras para uso de seu nome e marca de certificação, os canais para pedidos de informação, reclamações e apelações, bem como sua Política de Imparcialidade. Este documento também estabelece as informações que podem ser fornecidas mediante solicitação ou disponibilizadas por meio eletrônico, observadas as condições de confidencialidade e segurança aplicáveis.

2. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO E AUDITORIA

O processo de certificação da **AMPLACERT** é conduzido de maneira imparcial, competente e baseada em evidências objetivas, observando os requisitos aplicáveis ao esquema de certificação e à norma de referência.

Etapa	Descrição
1. Solicitação	Recebimento das informações necessárias para compreender a organização, o sistema de gestão, o escopo pretendido e demais condições aplicáveis.
2. Análise crítica	Avaliação da capacidade da AMPLACERT para realizar a certificação, incluindo competência, imparcialidade, recursos e requisitos do programa.
3. Proposta e contratação	Definição das condições comerciais e técnicas aplicáveis ao processo de certificação.
4. Planejamento	Designação da equipe auditora competente e elaboração do programa e do plano de auditoria.
5. Auditoria	Realização das atividades de auditoria, incluindo, quando aplicável, auditorias Fase 1 e Fase 2, com coleta e avaliação de evidências objetivas.
6. Não conformidades	Quando identificadas, as não conformidades são comunicadas à organização para análise de causas e definição das correções e ações corretivas.
7. Análise e decisão	O processo é analisado e a decisão de certificação é tomada por pessoa ou função que não tenha participado da auditoria do cliente.
8. Emissão	Quando atendidos os requisitos aplicáveis, é emitido o certificado de conformidade.
9. Supervisão	São realizadas auditorias periódicas para verificar a manutenção da certificação, conforme o programa aplicável.
10. Recertificação	Ao final do ciclo de certificação, é realizada auditoria de recertificação para decisão sobre a renovação da certificação.

3. DECISÕES RELACIONADAS À CERTIFICAÇÃO

A **AMPLACERT** mantém processos definidos para a concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração, cancelamento, expansão e redução do escopo da certificação. As decisões são tomadas com base nas evidências obtidas no processo de auditoria e em análise independente da equipe auditora.

Situação	Critério geral
Concessão	Ocorre quando a organização demonstra atendimento aos requisitos aplicáveis e o processo está tecnicamente completo.
Recusa	Pode ocorrer quando os requisitos para certificação não forem atendidos ou quando não houver evidências suficientes para uma decisão favorável.
Manutenção	Depende da continuidade do atendimento aos requisitos aplicáveis e da realização das atividades previstas no programa de certificação.
Renovação / Recertificação	Depende da avaliação do desempenho do sistema de gestão ao longo do ciclo e dos resultados da auditoria de recertificação.
Suspensão	Pode ocorrer em situações previstas contratualmente ou no programa de certificação, incluindo falhas significativas no atendimento aos requisitos.
Restauração	Pode ocorrer quando forem demonstradas evidências de que as causas que motivaram a suspensão foram tratadas e os requisitos voltaram a ser atendidos.
Cancelamento	Pode ocorrer quando não forem atendidas as condições para manutenção ou restauração da certificação ou em outras situações previstas nas regras aplicáveis.
Expansão de escopo	Depende da avaliação e evidência de competência e conformidade para as novas atividades, locais ou processos incluídos.
Redução de escopo	Pode ocorrer por solicitação do cliente ou por decisão decorrente da impossibilidade de demonstrar atendimento aos requisitos em parte do escopo certificado.

4. SISTEMAS DE GESTÃO E ESQUEMAS DE CERTIFICAÇÃO

A **AMPLACERT** divulga em seu site institucional os sistemas de gestão, normas e esquemas de certificação para os quais possui competência e condições para atuar.

A atuação da **AMPLACERT** está condicionada aos requisitos legais, regulamentares, contratuais e de reconhecimento ou acreditação aplicáveis a cada programa de certificação. Nenhuma informação divulgada deverá induzir o mercado a interpretação incorreta quanto ao escopo de atuação, condição de acreditação ou reconhecimento da **AMPLACERT**.

5. USO DO NOME E DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO

O uso do nome **AMPLACERT**, de sua logomarca e da marca de certificação é disciplinado por regulamento específico disponibilizado aos clientes certificados e ao público interessado.

- Somente organizações que possuam certificação válida e dentro do respectivo escopo podem utilizar a marca de certificação nas condições estabelecidas pela AMPLACERT.
- O uso da marca não pode induzir à interpretação de que um produto, processo ou serviço individual foi certificado, quando a certificação se refere ao sistema de gestão.
- A organização certificada não deve utilizar a marca de forma enganosa ou que comprometa a reputação da **AMPLACERT** ou do sistema de certificação.
- Em caso de suspensão, redução ou cancelamento da certificação, a organização deverá adequar ou interromper o uso das referências à certificação conforme as condições aplicáveis.
- A **AMPLACERT** poderá solicitar a correção ou interrupção do uso inadequado de seu nome, marca ou referência à certificação.

6. PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

A **AMPLACERT** disponibiliza canais para o recebimento e tratamento de pedidos de informação relacionados às suas atividades de certificação. As solicitações são analisadas considerando a natureza da informação solicitada, a confidencialidade, os requisitos contratuais e eventuais restrições de segurança.

Podem ser solicitadas informações sobre áreas geográficas de atuação, situação de certificações específicas e dados públicos relacionados a clientes certificados, conforme estabelecido neste documento e nas regras aplicáveis. Email: amplacert@amplacert.com

7. RECLAMAÇÕES

Qualquer parte interessada poderá apresentar reclamação relacionada às atividades da **AMPLACERT**, à atuação de seus colaboradores ou auditores, ao processo de certificação ou a uma organização certificada pela **AMPLACERT**.

As reclamações recebidas são registradas, analisadas quanto à sua pertinência, investigadas quando aplicável e tratadas de forma imparcial. A **AMPLACERT** busca comunicar ao reclamante, sempre que possível e apropriado, o andamento ou a conclusão do tratamento.

A apresentação de uma reclamação não implica, por si só, aceitação de sua procedência. As conclusões são baseadas nas evidências obtidas durante o processo de análise.

8. APELAÇÕES

Uma organização certificada ou solicitante de certificação poderá apresentar apelação contra decisões relacionadas à certificação. A apelação será tratada por processo que assegure independência em relação à decisão contestada.

A análise, investigação e decisão sobre uma apelação são realizadas por pessoas que não tenham participado da auditoria ou da decisão objeto da apelação, preservando a imparcialidade do processo.

9. POLÍTICA DE IMPARCIALIDADE

Para assegurar que o processo de avaliação da conformidade seja conduzido com total imparcialidade, independência, objetividade e isenção, prevenindo influências indevidas, pressões comerciais, financeiras ou de qualquer outra natureza, bem como conflitos de interesse, a **AMPLACERT** identifica, avalia, monitora e trata continuamente os riscos à imparcialidade, adotando, entre outras, as seguintes diretrizes:

Compromisso institucional

- Comprometer-se a operar de forma imparcial e a cumprir todos os requisitos estabelecidos pelos organismos de acreditação e pelas normas nacionais e internacionais aplicáveis às atividades de avaliação da conformidade de produtos, processos, serviços e sistemas de gestão, assumindo integral responsabilidade legal por suas atividades;
- Cumprir integralmente as políticas, os procedimentos e os demais requisitos estabelecidos em seu Sistema de Gestão da Qualidade.

Governança da imparcialidade

- Manter um Comitê de Imparcialidade responsável por monitorar os riscos de conflito de interesse, salvaguardar a imparcialidade das atividades de certificação e acompanhar os processos de concessão, manutenção, suspensão, redução de escopo, extensão de escopo e cancelamento de certificados.

Prevenção de conflitos de interesse e independência

- Não possuir organismos relacionados que possam comprometer sua independência ou gerar conflitos de interesse;
- Não atuar como projetista, fabricante, instalador, distribuidor, implementador, provedor, operador ou mantenedor do produto, processo ou serviço objeto da certificação;
- Não prestar serviços de consultoria, auditoria interna ou quaisquer outros serviços que possam comprometer sua independência ou imparcialidade nas atividades de certificação;
- Não comercializar, promover ou oferecer seus serviços de certificação de forma vinculada às atividades de qualquer organização que preste consultoria relacionada ao produto, processo ou sistema objeto da certificação;
- Não afirmar, sugerir ou dar a entender que a obtenção da certificação será mais simples, rápida, fácil ou econômica em razão da contratação de determinada empresa de consultoria;
- Não certificar outro organismo de certificação em seu sistema de gestão da qualidade.

Conduta ética e confidencialidade

- Não aceitar benefícios, vantagens ou qualquer tipo de favorecimento, nem utilizar ou divulgar informações confidenciais obtidas durante o processo de avaliação da conformidade de forma que comprometa sua imparcialidade ou a confiança no processo de certificação;
- Manter absoluto sigilo sobre todas as informações, tecnologias, documentos, registros e dados de propriedade de terceiros, bem como sobre os assuntos internos da **AMPLACERT**, preservando a confidencialidade das informações obtidas em razão de suas atividades.

Competência e controle do pessoal

- Não delegar atividades de avaliação da conformidade a pessoas ou organizações cujos interesses, vínculos ou relacionamentos possam comprometer a imparcialidade do processo de certificação;
- Designar para a realização das avaliações somente profissionais que não possuam vínculos, interesses ou relacionamentos capazes de comprometer sua imparcialidade, observando-se, no mínimo, um período de dois anos entre eventual prestação de consultoria ao cliente e sua participação em atividades de auditoria ou certificação relacionadas ao mesmo cliente;
- Solicitar e monitorar que todo o pessoal, interno ou externo, capaz de influenciar as atividades de certificação, assine o **F.GP.02 – Termo de Compromisso de Confidencialidade, Imparcialidade e Conflito de Interesse**, como forma de demonstrar seu compromisso com a confidencialidade, a imparcialidade e a prevenção de conflitos de interesse.

Tratamento dos riscos à imparcialidade

- Adotar ações apropriadas para responder a qualquer risco que possa comprometer a imparcialidade de suas operações, inclusive aqueles decorrentes de ações de pessoas, organismos ou organizações de que venha a tomar conhecimento.

10. INFORMAÇÕES SOBRE CERTIFICAÇÕES ESPECÍFICAS

Mediante solicitação ou por meio de consulta pública disponibilizada pela **AMPLACERT**, poderão ser fornecidas informações relativas a uma certificação específica, incluindo, conforme aplicável:

- Nome da organização certificada;
- Documento normativo relacionado à certificação;
- Escopo da certificação;
- Localização geográfica da organização certificada, incluindo cidade e país;
- Situação da certificação.

Em situações excepcionais, o acesso a determinadas informações poderá ser limitado quando houver justificativa relacionada à segurança, confidencialidade ou outra condição legítima aplicável.

11. ÁREAS GEOGRÁFICAS DE ATUAÇÃO

A **AMPLACERT** disponibiliza informações sobre as áreas geográficas em que opera por meio de seus canais institucionais. A atuação poderá ocorrer em diferentes regiões, estados ou países, de acordo com a competência disponível, condições operacionais, requisitos aplicáveis e regras de reconhecimento ou acreditação pertinentes.

Informações específicas sobre a disponibilidade de atendimento em determinada área geográfica poderão ser solicitadas diretamente à **AMPLACERT**.

12. EXATIDÃO E INTEGRIDADE DAS INFORMAÇÕES

A **AMPLACERT** compromete-se a assegurar que as informações fornecidas aos clientes, ao mercado e às demais partes interessadas sejam exatas, atualizadas e não enganosas.

As informações institucionais, técnicas, promocionais ou publicitárias relacionadas às atividades de certificação devem ser verificadas antes de sua divulgação. Sempre que uma informação deixar de refletir a situação atual, deverão ser adotadas as medidas necessárias para sua correção, atualização ou retirada.

A divulgação de informações sobre normas, certificações, clientes, escopos, creditações, reconhecimentos, competências ou áreas de atuação deve estar baseada em fontes e registros oficiais da **AMPLACERT**.

13. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para pedidos de informação, reclamações, apelações ou esclarecimentos sobre certificações, os interessados poderão utilizar os canais oficiais divulgados pela **AMPLACERT** em seu site institucional.

Os contatos específicos, formulários eletrônicos e demais meios de comunicação poderão ser atualizados pela **AMPLACERT** sem necessidade de revisão deste conteúdo informativo, desde que preservados os requisitos de transparência e acessibilidade.

14. CONTROLE E ATUALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A **AMPLACERT** mantém controles internos para assegurar que as informações públicas estejam alinhadas com seus procedimentos, registros e decisões de certificação. Sempre que houver alteração relevante nos processos, serviços, esquemas de certificação ou situação de certificações divulgadas, as informações públicas deverão ser analisadas e atualizadas quando necessário.

Este documento integra o conjunto de informações públicas da **AMPLACERT** e deve ser disponibilizado em sua versão vigente.

15. DISPOSIÇÕES FINAIS

Este documento tem caráter informativo e apresenta, de forma pública e transparente, os principais processos e condições relacionados às atividades de certificação da **AMPLACERT**. Os detalhes operacionais são estabelecidos nos procedimentos internos, contratos, regras de certificação e demais documentos aplicáveis.

Em caso de divergência entre uma informação resumida neste documento e requisitos legais, regulamentares, normativos ou contratuais aplicáveis, prevalecerão os requisitos aplicáveis e os documentos específicos que disciplinam a matéria.

Aprovação: Diretoria

Data: 25/06/2026.

Código: D.COM.07.