

## RECUSA DA CERTIFICAÇÃO



Solicitação de  
Certificação –  
Questionário



Análise Crítica da  
solicitação – sinalização  
de alguma intercorrência



Recusa da Certificação



Envio do e-mail para o  
cliente justificando a  
recusa.

## MANUTENÇÃO



Atualização de informações pertinentes ao cálculo de HD.



Confirmação da data da Auditoria e do Auditor



Elaboração do Plano de Auditoria



Realização da Auditoria



SE CONFORME: Envio do Relatório de auditoria para o cliente e confirmação da manutenção



SE NÃO CONFORME:  
Abertura de RNC.  
Cliente deverá responder a NC.  
Envio do Relatório de auditoria



Fechamento da RNC e do evento – confirmação da manutenção

## RENOVAÇÃO



Solicitação de Recertificação  
– envio do Questionário para  
atualização de dados



Análise Crítica da  
Recertificação



Solicitação da  
documentação  
atualizada



Auditoria de Recertificação  
e/ou ensaio de recertificação



Renovação do Ciclo nos  
certificados e no *IAF*  
*CertSearch*



Envio do certificado  
atualizado

## SUSPENSÃO



Não cumprimento dos prazos e/ou exigências do processo de certificação



Abertura de RNC e/ou do processo de suspensão



Envio de e-mail informando a suspensão do certificado para o cliente e DCONF



Suspensão do certificado no *IAF CertSearch*

## REATIVAÇÃO



Fechamento do processo de  
suspensão



Emissão da confirmação da  
manutenção



Reativação no site da  
*IAF CertSearch*



E-mail para o cliente  
informando a reativação

## CANCELAMENTO



Solicitação do cliente ou  
decisão da Qualygroup



Auditoria de  
cancelamento  
(se necessário)



E-mail informando o  
cancelamento para o  
cliente e DCONF



Cancelamento do  
certificado no site do  
*IAF CertSearch*



Encerramento  
do contrato

## EXPANSÃO OU REDUÇÃO ESCOPO



Solicitação do cliente e  
análise da solicitação



Realização de Auditoria  
para expandir ou reduzir o  
escopo



Envio do Relatório de  
Auditoria



Emissão do certificado  
revisado e revisão no  
*IAF CertSearch*