	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b> PRTEC-10-04
		Página 1 de 24

Elaboração / Revisão	Análise Crítica e Aprovação	Data
Gerente de Certificações	Executivo Sênior / RD	13/03/2017

## 1. OBJETIVO E ESCOPO DE APLICAÇÃO

Estabelecer as diretrizes para a concessão, manutenção, suspensão e cancelamento da certificação de sistema de gestão da qualidade.

Este procedimento se aplica a todas as organizações, independentemente do seu tipo, do seu porte e do seu produto/serviço que fornecem.

## 2. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2015 – *Avaliação de conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão*, IAF MD 5:2013.

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

3.1 Cliente Certificado: Organização cujo sistema de gestão foi certificado.

3.2 Imparcialidade: Presença de objetividade

3.3 Consultoria de sistema de gestão: Participação na implantação, implementação ou manutenção de um sistema de gestão.

3.4 Auditoria de Certificação: Auditoria realizada por uma organização de auditoria independente do cliente e das partes interessadas na certificação, para fins de certificação do sistema de gestão do cliente.

3.5 Cliente: Organização cujo sistema de gestão é auditado para fins de certificação.

3.6 Auditor: Pessoa que realiza a auditoria.

3.7 Competência: capacidade para aplicar conhecimento e habilidades para conseguir os resultados pretendidos.


3.8 Guia: Pessoa designada pelo cliente para auxiliar a equipe auditora.

3.9 Observador: Pessoa que acompanha a equipe auditora, mas não audita.

3.10: Área Técnica: Área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos.

3.11: Não Conformidade: Não atendimento a um requisito.

3.12: Não conformidade Maior: não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	<b>Código - Revisão:</b>	PRTEC-10-04
		Página 2 de 24

3.13: Não Conformidade Menor: não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

3.14: Especialista Técnico: Pessoa que fornece conhecimento específico ou expertise à equipe auditora, relativo à organização, ao processo ou a atividade a ser auditada.

3.15: Esquema de Certificação: Sistema de avaliação da conformidade relativo aos sistemas de gestão para os quais os mesmos requisitos especificados, regras e procedimentos específicos se aplicam.

3.16: Tempo de auditoria: Tempo necessário para planejar e concluir uma auditoria completa e efetiva do sistema de gestão da organização do cliente.

3.17: Duração de auditorias de certificação de sistema de gestão: Parte do tempo de auditoria despendido conduzindo atividades desde a reunião de abertura até a reunião de encerramento, inclusive, condução da reunião de abertura, realização de análise da documentação enquanto conduz a auditoria, comunicação durante a auditoria, designação de tarefas e responsabilidades de guias e observadores, coleta e verificação de informações, geração de constatação de auditorias, preparação das conclusões e condução da reunião de encerramento.

3.18: CGCRE: Coordenação Geral de Acreditação

3.19: DICOR: Divisão de Acreditação de Organismos de avaliação da conformidade

3.20: OAC: Organismo de Avaliação da Conformidade

3.22: Auditoria de Recertificação: Auditoria realizada antes do término de um ciclo de certificação, com o propósito de confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade da empresa como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.


3.23: Auditoria Suplementar: Auditoria completa ou parcial realizada por solicitação da equipe auditora ou da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, feita com base documental ou *in loco*.

3.24: Auditoria Testemunha: Processo sistemático, documentado e independente, para obter evidências da auditoria realizada pela CGCRE no local onde a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES executa atividades de um processo de certificação, avaliando e determinando a extensão na qual os critérios de acreditação estabelecidos pela DICOR.

3.25: Certificado de Conformidade: Documento público, emitido por um OAC, atribuído à empresa indicando que o seu sistema de gestão da qualidade está em conformidade com a ABNT NBR ISO 9001.

3.26: Empresas compartilhadas: Duas ou mais empresas são consideradas compartilhadas quando apresentam razões sociais diferentes e alguma participação societária comum, podendo compartilhar parte ou a totalidade do sistema de gestão da qualidade.

3.27: Empresa multisite: Empresa que tenha uma função central identificada (escritório central, mas não necessariamente a sede da empresa), onde determinadas atividades são planejadas, controladas ou gerenciadas e uma rede de escritórios locais ou filiais (sites), onde tais atividades são executadas completa ou parcialmente.

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 3 de 24

3.28: Escopo de certificação: Produto oferecido ou serviço prestado por uma empresa coberto pelo seu sistema de gestão da qualidade; o sistema de gestão da qualidade da empresa pode abrigar mais de um escopo de certificação.

3.29: Site: Locação permanente onde uma empresa realiza trabalho ou serviço.

3.30: Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ): Estrutura organizacional, responsabilidades, procedimentos, atividades, capacidades e recursos que, em conjunto, têm por objetivo demonstrar a capacidade da empresa de fornecer produtos e serviços que atendam de uma forma consistente aos requisitos do cliente e aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

#### 4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A emissão de certificados está condicionada à acreditação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação comprovada através do Certificado de Acreditação para realização de Certificações de Sistemas de Gestão da Qualidade.

O Comitê de Imparcialidade, criado para salvaguardar a imparcialidade das decisões de Certificação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, conforme prevê a norma NBR ISO/IEC 17021-1:2015, segue as disposições estabelecidas no **Procedimento Gestão da Imparcialidade**.

##### 4.1 Solicitação da Certificação

4.1.1 - As organizações solicitantes, aqui denominadas de empresas, que desejam obter a certificação devem fornecer informações necessárias para completar o processo de certificação. As informações são solicitadas através do Formulário **FO-41 – Solicitação Proposta Comercial**.


4.1.2 - A empresa preenche o formulário e o envia a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES que, após fazer a análise da solicitação e com base nas informações fornecidas, elabora e encaminha o Formulário **FO-32 – Proposta Comercial**.

4.1.3 – A análise crítica da solicitação é realizada pela Coordenação de Certificação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES para assegurar que:

- a) As informações sobre a empresa solicitante e seu sistema de gestão da qualidade sejam suficientes para a realização da auditoria;
- b) Qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES e a empresa solicitante seja resolvida;
- c) A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
- d) O escopo solicitado para a certificação, a localização das operações da empresa solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciam o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade, etc.).

4.1.4 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES dará início ao processo mediante a confirmação do aceite da proposta através do envio do documento devidamente assinado pelo representante da empresa, cópia do Contrato Social, última alteração contratual e Alvará de funcionamento.

4.1.5 - Após a formalização do aceite da proposta pela empresa, a ALC enviará o formulário FO-16 - **Contrato de Prestação de Serviço** para assinatura do Representante Legal da empresa.

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 4 de 24

#### 4.2 Pré-Auditoria (Opcional)

4.2.1 – Trata-se de uma atividade opcional, consistindo em uma avaliação preliminar com a finalidade de verificar se a empresa está preparada para receber auditoria inicial.

#### 4.3 Solicitação de Documentos

4.3.1 – Findada as etapas anteriores, é enviado para a empresa o formulário **FO-39 – Solicitação de Documentos**, para cada tipo de certificação, onde serão solicitados os documentos para avaliação de fase 1 conforme determinado na NBR ISO / IEC 17021-1:2015.

4.3.2 – O prazo para recebimento da documentação é de 10 (Dez) dias úteis antes da Fase 1. Em caso de descumprimento deste prazo, a data para realização da Fase 1 não será garantida, podendo ser alterada conforme disponibilidade da equipe auditora

#### 4.4 Programação de Auditoria

4.4.1 – Um programa de auditoria, para cada ciclo completo de certificação é elaborado para identificar as atividades de auditoria necessária para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para as normas selecionadas ou outro documento normativo. O programa de auditoria para o ciclo de certificação cobre todas os requisitos do sistema de gestão. O Programa de auditoria deve ser registrado no **FO-52 B – Programação de Auditoria de Sistema**.

4.4.2 – O programa de auditoria inclui:

- a) Auditoria inicial em duas fases;
- b) Auditoria de Supervisão no primeiro e segundo ano após a decisão de certificação;
- c) Uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação;
- d) Tamanho do cliente;
- e) Escopo e a complexidade do sistema de gestão;
- f) Nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão;
- g) Resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- h) Reclamações recebidas
- i) Auditoria combinada, integrada ou conjunta;
- j) Mudanças nos requisitos de certificações, legais ou de acreditação;
- l) Dados de desempenho organizacional e
- m) Preocupações das partes interessadas pertinentes.


4.4.3 – As auditorias de supervisão são realizadas uma vez a cada ano calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, é de 12 meses à partir da decisão de certificação.

4.4.4 – Quando a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES levar em conta certificações já concedidas ao cliente e auditorias realizadas por outro Organismo de Certificação, ela obtém e mantém evidências, tais como, relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. As informações obtidas devem justificar e registrar quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas a não conformidade anteriores.

4.4.5 – Quando o cliente operar em regime de turnos, as atividades que acontecerem durante o turno de trabalho serão consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditoria.

#### 4.5 Determinação do tempo de auditoria



	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	Código - Revisão: PRTEC-10-04 Página 5 de 24	

4.4.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES determinou o tempo de auditoria conforme MD 5:2013, e a evidência está descrita no Formulário **FO-78 – Cálculo de Auditoria** e para Multisites no Procedimento **PRTEC- 12 – Determinação de Duração e Tempo de Auditoria** com evidência no formulário **FO-23 Memória de Cálculo**.

Para cada cliente foi calculado o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente.

Ao determinar o tempo de auditoria, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES considera, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) Os requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade pertinente;
- b) Complexidade do cliente e seu sistema de gestão;
- c) Contexto tecnológico e regulamentar;
- d) Qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo de certificação.
- e) Os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- f) Número de locais e considerações multisite;
- g) Os riscos associados com os produtos, processos ou atividades da empresa;
- h) Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

Nota1: O tempo gasto de deslocamento para chegar e deixar os locais auditados não está incluído no cálculo de duração dos dias de auditoria de sistema de gestão.

Nota 2: Quando a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES utilizar tradutores ou intérpretes um tempo adicional de auditoria é adicionado.

4.4.2 – Para o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria são observadas na tabelas abaixo:

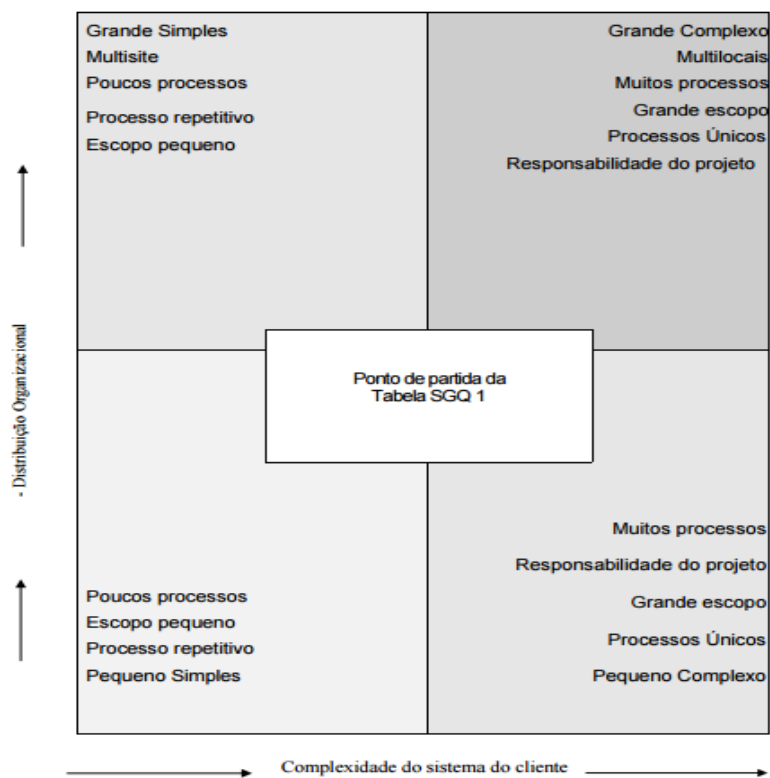
4.4.3 - Tabela - Relação entre o Número Efetivo de Pessoal e a Duração da Auditoria (somente para Auditoria Inicial)

Figura 1:

Número Efetivo de Pessoal	Duração da Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)	Número Efetivo de Pessoal	Duração da Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)
1-5	1,5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2,5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Seguir progressão acima

Observação 1: Este procedimento não fornece o cálculo da duração da auditoria para um número de pessoal superior a 10700. No entanto, caso necessário estender este tempo, seguir a progressão da tabela acima de uma forma consistente.

Figura 2 – Relação entre Complexidade e Duração da Auditoria



Esta figura fornece o guia visual para realizar ajustes no tempo de auditoria calculados da tabela acima e fornece também a estrutura para um processo que deve ser usado para o planejamento de auditorias, identificando o ponto de partida baseado no número efetivo de pessoal de todos os turnos.


4.4.3 – Ao utilizar amostragem Multi-site para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversas localizações geográficas, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES desenvolve um formulário **FO-23 – Memória de cálculo**, que informa a amostragem utilizada e a forma de cálculo de HD (horas/dias).

#### 4.6 Planejando a Auditoria

4.6.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES determinou os objetivos e critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações necessárias.

4.6.2 – Os objetivos de auditoria descrevem o que deve ser realizado pela auditoria e incluem:

- determinação da conformidade do sistema de gestão do cliente, ou de parte desse sistema, com os critérios de auditoria;
- determinação da capacidade do sistema de gestão para assegurar que o cliente atenda aos requisitos estatutários, regulamentadores e contratuais;
- determinação da eficácia do sistema de gestão para assegurar que o cliente pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos; e
- conforme aplicável, identificação de áreas para possível melhoria do sistema de gestão.

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 7 de 24

4.6.3 – O escopo de auditoria descreve a abrangência e os limites da auditoria, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados. Quando o processo inicial ou de recertificação consistir em mais de uma auditoria, o escopo de uma auditoria individual pode não abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias deve ser coerente com o escopo constante nos registros de certificação.

4.6.4 – Os critérios de auditor são usados como referência para determinação da conformidade e incluem:

- os requisitos de um documento normativo definido sobre sistema de gestão;
- os processos definidos e a documentação do sistema de gestão desenvolvido pelo cliente.

4.6.5 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES possui um processo para selecionar e designar a equipe auditora, inclusive o auditor-líder e especialistas técnicos quando necessário, levando em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. As competências estão definidas no procedimento **PRTEC 03 – Contratação e Qualificação de Auditores e Especialistas**.

4.6.6 – A equipe de auditoria possui a totalidade de competências identificadas pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES conforme definido no procedimento PRTEC 03 – Contratação e Qualificação de Auditores.

4.6.7 – O tamanho e composição da equipe auditora quando decidido, considera:

- Objetivos da auditoria, escopo e tempo de auditoria estimado;
- a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- Idioma e cultura.

4.6.8 – O conhecimento e habilidades do auditor líder pode ser, quando necessário, complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes. Esses não devem influenciar a auditoria indevidamente, os critérios para seleção de especialistas estão determinados no procedimento PRTEC 03 Contratação e Qualificação de Auditores e Especialistas.

4.6.9 – Observadores durante uma atividade de auditoria deve ser acordadas com o cliente e a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES. Os mesmos não podem atuar como auditores e intervir no andamento da auditoria.


4.6.10 – Cada auditor deve ser acompanhado por um guia nas auditorias a menos que acordado com o Auditor líder e pelo cliente.

4.6.11 – Quando a certificação de múltiplas normas de sistemas de gestão é fornecida pelo organismo de certificação, o planejamento para a auditoria deve assegurar uma auditoria adequada no local, a fim de garantir a confiança na certificação.

#### **4.7 Plano de Auditoria**

4.7.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES possui um plano de auditoria conforme Formulário **FO-28 – Plano de Auditoria**, para cada cliente, estabelecido antes de cada auditoria identificada no programa de auditoria, que serve como base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria, quando auditoria Fase 1 for realizada no escritório a mesma não necessita de plano de auditoria.

4.7.2 – O plano de auditoria deve conter no mínimo os seguintes itens:

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	Código - Revisão: PRTEC-10-04	
		Página 8 de 24

- a) Os objetivos da auditoria;
- b) Os critérios de auditoria;
- c) O escopo da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou dos processos a serem auditados;
- d) As datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas, incluindo visitas a sites temporários e atividades de auditoria remota, conform apropriado;
- e) A duração esperada das atividades da auditoria no local;
- f) As funções e responsabilidades dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes, como observadores ou intérpretes.

4.7.3 – O plano de auditoria deve ser comunicado ao cliente previamente acordadas com as partes interessadas conforme determinado nos itens subsequentes.

#### 4.8 Auditoria Inicial

##### 4.8.1 A auditoria inicial de certificação é realizada em duas fases: Fase 1 e Fase 2.

4.8.1.1 – **Fase 1:** O planejamento deve assegurar que os objetivos da fase 1 possam ser atingidos e que o cliente deva estar informado sobre quaisquer atividades “in-loco” durante a fase 1. Não requer plano de auditoria formal.

4.8.1.2 – Objetivos:


- a) Analisar as informações documentadas do sistema de gestão do cliente;
- b) Avaliar as condições específicas da plando do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preocupação para fase 2.
- c) Analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação a identificação de aspectos-chaves ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- d) Obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo a planta do cliente, processos e equipamentos utilizados, níveis dos controles estabelecidos e requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- e) Análisar a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente detalhes da fase 2;
- f) Permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documentos normativo;
- g) Avaliar se as auditorias interna e a análises crítica pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase 2; e

4.8.1.3 – As auditorias fase 1 serão realizadas preferencialmente nas instalações da empresa, a fim de alcançar os objetivos estabelecidos.

4.8.1.4 – A data da visita para á auditoria será agendada em comum acordo com a empresa. A efetivação da data da auditoria é feita através do formulário **FO-14 Confirmação de Auditoria** e enviada por e-mail ao cliente.

4.8.1.5 – Antes da data programada para a realização da auditoria (*in loco*), pelo menos 5 (cinco) dias corridos, salvo quando o tempo entre a data do agendamento e a realização da auditoria for inferior a este prazo, será encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.



	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	Código - Revisão: PRTEC-10-04
		Página 9 de 24

4.8.1.6 – Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela empresa.

4.8.1.7 – As constatações da auditoria Fase 1 são comunicadas a empresa através do formulário **FO-36 Relatório de Auditoria Fase 1** incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidade durante a auditoria Fase 2.

4.8.1.8 – Quando existirem lacunas, interpretações incorretas da norma de referência e/ou ambiguidades que requerem adequação da documentação do sistema, o processo será suspenso para a adequação da documentação. Esta, por sua vez, deverá ser submetida à nova avaliação.

4.8.1.9 – A empresa deverá enviar a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES o Relatório de Auditoria Fase 1 devidamente assinado e, quando aplicável, enviar um comunicado formal informando sobre a resolução das áreas de preocupação identificadas.

4.8.1.10 – Na determinação do intervalo entre as Fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades da empresa em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a auditoria Fase 1. Não é recomendado que o tempo decorrido entre as auditorias seja superior a 3 (três) meses.

4.8.1.11 – Caso o prazo seja ultrapassado poderá ser necessário a realização de uma nova auditoria Fase 1. Também pode ser preciso que a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES revise os preparativos para a Fase 2.

4.8.1.12 – É aceitável realizar as auditorias da Fase 1 e da Fase 2 sequencialmente, desde que os objetivos individuais de cada fase sejam atendidos e que qualquer constatação feita, independentemente da fase, seja encerrada antes da decisão de certificação.


Encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

## 4.8.2 Auditoria Fase 2

4.8.2.1 – O objetivo da auditoria Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão da qualidade da empresa. A auditoria Fase 2 é realizada *in loco* e inclui no mínimo o seguinte:

- a) Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos normativos aplicáveis;
- b) Monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho;
- c) O sistema de gestão da qualidade da empresa e seu desempenho quando à conformidade legal;
- d) Controle operacional dos processos da empresa;
- e) Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- g) Ligações entre os requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho, quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna;
- h) Áreas de preocupação da Fase 1, quando aplicável.

4.8.2.2 – A data da visita para a auditoria será agendada conforme **FO-73 – Solicitação de agendamento de Auditoria** em comum acordo com a empresa. A efetivação da data da auditoria é feita através do envio **FO-14 Confirmação de Auditoria FO-73**.

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	Código - Revisão: PRTEC-10-04 Página 10 de 24	

4.8.2.3 – Uma equipe auditora formada, no mínimo, por um auditor líder e por um especialista ou Auditor Líder Especialista, será designada pelo Coordenador de Certificação. Ao decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, são considerados os seguintes itens:

- a) Objetivo, escopo, critérios e tempo estimado da auditoria;
- b) Se a auditoria é combinada, integrada ou conjunta;
- c) A competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- d) Requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);
- e) Idioma e cultura;
- f) Se os membros da equipe auditora auditaram anteriormente o sistema de gestão da qualidade da empresa.

4.8.2.4 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES trabalha com auditores e especialista cujo perfil atenda às exigências de educação comprovada, experiência profissional comprovada e treinamento comprovado. Os critérios estabelecidos pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES estão descritos no PRTEC 03 – Contratação e Qualificação de Auditores e Especialista.

4.8.2.5 – O conhecimento e as habilidades do auditor líder e dos auditores podem ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes que atuam sobre a orientação de um auditor. Quando forem utilizados tradutores ou intérpretes, eles serão selecionados de forma a não influenciar a auditoria indevidamente.

4.8.2.6 – Auditores em treinamento podem ser incluídos na equipe auditora como participantes, com um auditor designado como seu avaliador.


4.8.2.7 – Antes da data programada para a realização da auditoria, pelo menos 5 (cinco) dias corridos, salvo quando o tempo entre a data do agendamento e a realização da auditoria for inferior a este prazo, será encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

4.8.2.8 – Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela empresa.

## 4.9 Execução da Auditoria

4.9.1 – A auditoria é conduzida de acordo com os procedimentos internos da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, por uma equipe de auditores capacitados e qualificados, com atribuição das tarefas descritas abaixo:

- a) Examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados da organização cliente pertinentes ao sistema de gestão;
- b) Confirme se esses itens atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
- c) Confirme se os processos e procedimentos estão estabelecidos, implementados e mantidos com eficácia, a fim de servir de base para a confiança no sistema de gestão do cliente; e

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	<b>Código - Revisão:</b> PRTEC-10-04 Página 11 de 24	

- d) Comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente (coerentes com as expectativas na norma pertinente de sistema de gestão ou em outro documento normativo) e os resultados.

#### **4.9.2 – A auditoria in loco compreende as seguintes atividades:**

4.9.2.1 - Reunião de Abertura: conduzida pelo auditor líder com a participação da Alta Direção da empresa e/ou seu representante legal. Os principais objetivos da reunião são:


- a) Apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- b) Confirmação do escopo de certificação;
- c) Confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo da auditoria, objetivos e critérios), mudanças e outros arranjos pertinentes com o cliente, como data e duração da reunião de encerramento e reuniões intermediárias entre a equipe auditora e a direção do cliente;
- d) Confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
- e) Confirmação de que os recursos e instalações necessários e à equipe auditora estejam disponíveis;
- f) Confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- g) Confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora;
- h) Confirmação da disponibilidade, funções e identidades de todos os guias e observadores;
- i) O método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria;
- j) Informações sobre as condições nas quais a auditoria pode ser encerrada prematuramente;
- k) Confirmação sobre as condições nas quais a auditoria, representando o organismo de certificação, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- l) Confirmação da situação das constatações da análise ou auditoria anterior, se aplicável;
- m) Métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;
- n) Confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- o) Confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- p) Oportunidade para o cliente fazer perguntas.

4.9.2.2 – Pode ser solicitada uma visita rápida às instalações da empresa. Todos os presentes devem constar na lista de presença.

#### **4.9.3 Comunicação durante a auditoria, observadores e guias:**

4.9.3.1 – Durante a auditoria a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O Auditor Líder deve redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditora, sempre que necessário, e comunicar o progresso da auditoria ao cliente.

4.9.3.2 – Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor líder irá relatar esse fato a empresa e, se possível, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do Plano de Auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou encerramento da auditoria. O auditor líder deverá relatar o resultado da ação a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES.

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 12 de 24

4.9.3.3 – A equipe auditora irá assegurar que os observadores e guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria. C) Coleta e verificação de informações. Durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria (incluindo informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos) serão coletadas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

4.9.3.4 – Os métodos para coleta de informações incluem, entre outros, entrevistas, observação de processos e atividades, análise de documentos e registros. Todas as evidências verificáveis são registradas na Lista de Verificação e avaliadas pela equipe auditora nas reuniões intermediárias, gerando as constatações da auditoria, as quais podem indicar tanto conformidade quanto não conformidade.

4.9.3.5 – As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando a não conformidade, devem ser identificadas, classificadas como Maior ou Menor conforme item 3.12 e 2.13 e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

4.9.3.6 – Uma Constatação de não conformidade deve ser registrada contra um requisito específico e deve conter uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades devem ser discutidas com o cliente no ato da constatação e assegurar que o cliente compreendeu. Entretanto o Auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou a sua solução. Oportunidade de melhoria podem ser registradas, exceto se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão. Entretanto as constatações de auditoria que forem não conformidades não devem ser registradas como oportunidade de melhoria.

#### **4.9.4 Preparação das conclusões da auditoria**

4.9.4.1 – O Auditor Líder antes da reunião de encerramento, e a equipe auditora devem:

- a) Analisar as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas obtidas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria e classificar as não conformidades.
- b) Acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
- c) Identificar ações de acompanhamento necessárias;
- d) Confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária para futuras auditorias da supervisão, competência da equipe auditora.


4.9.4.2 - O auditor líder irá preencher o **FO-37 Relatório de Auditoria e FO-76 – Relatório de Auditoria ISO 9001:2015**, onde serão colocadas as conclusões da equipe auditora, incluindo um resumo das conformidade e detalhando as não conformidades quando identificadas na auditoria e que devem ser eliminadas para o atendimento aos requisitos da certificação conforme item 4.11.

#### **4.10 Reunião de Encerramento:**

4.10.1 A reunião de encerramento, conduzida pelo auditor líder, com a participação da Alta Direção tem o objetivo de apresentar as constatações e conclusões da auditoria, de modo que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos auditados, através da concordância da empresa no relatório de auditoria. A empresa ficará com uma cópia desse registro para que possa tomar as ações necessárias. A reunião de encerramento deve incluir os seguintes elementos:

- a) Informar o cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo assim um elemento de incerteza;
- b) O método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
- c) O processo do organismo de certificação para tratamento de não conformidades, incluindo as consequências relativas à situação da certificação do cliente;



	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 13 de 24

- d) O prazo para o cliente apresentar um plano para correção e ação corretiva para as não conformidades identificadas durante a auditoria;
- e) As atividades do organismo de certificação após a auditoria e
- f) Informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelações.
- g) Oportunidade para o cliente fazer perguntas, quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas devem ser registradas e comunicadas a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES.

#### 4.11 – Relatório de Auditoria


4.11.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES envia o Relatório de Auditoria para cada auditoria ao cliente. A equipe auditora identifica oportunidades de melhoria, não conformidades e um resumo das conformidades e constatações da auditoria.

4.11.2 – O Auditor Líder prepara o relatório de auditoria e é responsável por seu conteúdo. O relatório de auditoria deve conter:

- a) identificação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES;
- b) o nome e o endereço do cliente e do representante do cliente;
- c) o tipo de auditoria (por exemplo: inicial, supervisão, etc)
- d) os critérios da auditoria;
- e) os objetivos da auditoria;
- f) o escopo da auditoria;
- g) Os processos auditados;
- h) o tempo de auditoria;
- i) quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- j) quaisquer fatos significativos que impactem no programa de auditoria;
- l) identificação do auditor líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas que acompanhantes;
- m) as datas e lugares onde as atividades da auditoria foram realizadas;
- n) constatações da auditoria, referências e conclusões, coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;
- o) mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;
- p) quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- q) quando aplicável, se auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- r) uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- s) uma recomendação da equipe auditora;
- t) se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- u) verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável;
- v) uma declaração sobre a conformidade e a eficácia do sistema de gestão com um resumo das evidências relacionadas a:
  - Capacidade do sistema de gestão em atender os requisitos aplicáveis e os resultados esperados;
  - Auditoria interna e ao processo de análise crítica da direção;
- x) uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;
- z) confirmação que os objetivos da auditoria foram atingidos.

#### 4.12 Ações de Acompanhamento



	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	Código - Revisão: PRTEC-10-04	
		Página 14 de 24

4.12.1 – Quando aplicável, a empresa deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas durante a auditoria. A ação corretiva proposta deve ser coerente com a gravidade e abrangência de não conformidade apontada pela equipe auditora, principalmente no que diz respeito ao prazo para sua efetivação.

4.12.2 – O registro das ações corretivas deve ser feito através do **FO- 33 Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva e Melhoria**.

4.12.3 – O auditor líder é responsável pela análise crítica dos tratamentos de não conformidades indicadas pela empresa. Entretanto, o Coordenador de Certificação é responsável pela revisão e decisão final quanto ao fechamento das não conformidades.

4.12.4 – As ações corretivas propostas pela empresa podem ser verificadas pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES de 2 (duas) formas:

- 1) Através do envio de evidências documentais da implementação da ação corretiva, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do Relatório de Auditoria, podendo ser prorrogado a critério da Coordenação de Certificação mediante solicitação e justificativa da empresa.

Independente do número de reapresentações das ações corretivas pela empresa, o prazo total para fechamento das não conformidades é de 60 (sessenta) dias.

Após este prazo, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES reserva-se o direito de repetir a auditoria de certificação, onde todos os custos associados serão cobrados da empresa, à taxa homem-dia vigente.

- 2) Por meio de uma visita nas instalações da empresa, ou seja, uma auditoria suplementar a ser agendada pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria suplementar está previsto nos itens subsequentes.


4.12.5 – Para as não conformidades consideradas maiores e críticas a ponto de impedir a certificação, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES realizará auditoria suplementar para verificação *in loco* da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.

4.12.6 - A empresa poderá contestar as não conformidades registradas pelos auditores durante a auditoria. A contestação deverá ser feita, formalmente, pela empresa e diretamente a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES. A Coordenação de Certificação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente à empresa.

#### **4.13 Conclusão da Auditoria Inicial**

4.13.1 – A equipe auditora deverá analisar todas as informações e evidências coletadas durante as auditorias fase 1 e 2, e suplementar quando aplicável, a fim de analisar as constatações e concordar quanto às conclusões da auditoria e registrá-las no Relatório de Auditoria. A responsabilidade pela preparação do relatório, bem como de seu conteúdo, é do auditor líder.

4.13.2 – Após o recebimento de toda documentação o Gerente de Certificação deverá realizar uma revisão técnica para analisar a completeza e o conteúdo do processo e assegurar a confirmação das constatações e

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 15 de 24

evidências da auditoria. A revisão técnica é registrada no formulário **FO – 29 Processo de Aprovação de Sistema**. Quando pertinente, a Coordenação poderá realizar alterações necessárias junto à empresa auditada e/ou à equipe auditora.

#### **4.14 – Decisão de certificação**

4.14.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES possui pessoal competente para tomada de decisão, concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação. Essas pessoas devem ser diferentes daquelas que realizaram as auditorias.

4.14.2 – Antes da tomada de decisão a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES conduz uma análise crítica descrita no formulário Processo de aprovação de sistema para concessão da certificação, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação que inclui:

- a) informações fornecidas pela equipe auditora, se são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
  - b) para qualquer não conformidade maior, tenha analisado, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- para qualquer não conformidade menor, tenha analisado e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

#### **4.15 Concessão da Certificação e Marca de Conformidade**

4.15.1 – Antes de tomar uma decisão, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES confirma se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo de certificação e se foram analisadas, aceitas e verificadas a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades.


4.15.2 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES toma a decisão sobre certificação com base na avaliação das constatações e conclusões de auditoria e de quaisquer outras informações pertinentes e assegura que a decisão sobre a certificação seja tomada por pessoa diferente daquela que executa a auditoria.

4.15.3 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES não certifica empresa cujo sistema de gestão da qualidade tenha sido implementado por organismo relacionado, ou seja, com quem esteja ligado, por exemplo, por meio de proprietários ou diretores comuns, mecanismos contratuais ou institucionais, um nome comum ou entendimento informal.

4.15.4 – Quando a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 (seis) meses após o último dia da fase 2, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES deverá conduzir uma outra fase 2, antes de recomeçar a certificação.

4.15.5 – O Certificado de Conformidade contém, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Identificação da empresa (nome e endereço);
- b) Datas de concessão, extensão ou renovação da certificação;
- c) Data do término do ciclo de certificação e validade do Certificado de Conformidade;
- d) Documentos normativos, incluindo o número de emissão e/ou revisão usado para a auditoria e
- e) Escopo de certificação.

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 16 de 24

4.15.6 – O ciclo de certificação é de 36 (trinta e seis) meses contados da decisão de certificação ou recertificação. O registro das informações estão descritas no formulário **FO-58 – Certificado de Conformidade**.

4.15.7 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES mantém uma lista atualizada das empresas com certificados válidos, com os respectivos escopos de certificação e localização geográfica. A lista está disponível ao público no endereço eletrônico.

#### **4.16 Manutenção da Certificação**

4.16.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES desenvolve suas atividades de supervisão a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão da qualidade sejam monitorados regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão da qualidade.

4.16.2 – As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano. A data de realização de auditorias de supervisão não pode ultrapassar 12 (doze) meses contados a partir do último dia da auditoria de certificação inicial ou de recertificação, cumpridos os requisitos exigidos neste procedimento, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES emite o documento denominado **Carta de Confirmação de Realização da Manutenção FO-59**, formalizando que a certificação está mantida.

4.16.3 – Em não se submetendo à auditoria de supervisão no prazo máximo previsto, a empresa deverá ser submetida a auditoria dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data, mantendo-se o ciclo de certificação vigente. Durante esse período o Certificado de Conformidade ficará suspenso.

4.16.4 – A empresa ou a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES pode solicitar auditoria de supervisão em prazo inferior ao de validade do seu Certificado de Conformidade.


4.16.5 – As auditorias de supervisão seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação Fase 2.

4.16.6 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES estabelece um planejamento de auditoria de modo que todos os requisitos da norma de referência sejam avaliados pelo menos uma vez durante o período de validade do ciclo de certificação.

4.16.7 – O não cumprimento dos prazos estipulados ensejará na suspensão dos certificados até a conclusão satisfatória ou cancelamento do processo.

4.16.8 – As auditorias de supervisão devem ser auditadas no local, e serão planejadas junto com as outras atividades de supervisão, a fim de que a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado do cliente continua a atender seus requisitos entre as auditorias de recertificação. Cada supervisão para a norma de sistema de gestão pertinente deve incluir:

- a) auditoria interna e análise crítica pela direção;
- b) uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- c) gestão das reclamações;
- d) eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- f) controle operacional contínuo;
- g) análise de quaisquer mudanças, e

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	<b>Código - Revisão:</b> PRTEC-10-04 Página 17 de 24	

h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referencias à certificação.

#### **4.17 Auditoria de Recertificação**

4.17.1 - Auditorias de recertificação são planejadas e realizadas para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos normativos aplicáveis. O propósito da auditoria é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

4.17.2 – Caso a empresa demonstre interesse em continuar com a certificação do sistema de gestão da qualidade, deve comunicar sua intenção de renovação a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, antes do vencimento da certificação, através do preenchimento do formulário Solicitação Proposta Comercial para Certificação de Sistema de Gestão. Um novo processo de certificação será iniciado para a renovação.

4.17.3 – Caso contrário, após o vencimento da certificação, o processo será arquivado, ficando a empresa impedida de utilizar todo o material que faça menção de alguma forma a certificação.

4.17.4 – A auditoria de recertificação analisa o desempenho do sistema de gestão da qualidade durante o período de certificação e inclui a análise dos relatórios anteriores de auditoria de supervisão.

4.17.5 – Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma auditoria fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade, na empresa ou no contexto no qual o sistema de gestão da qualidade opera (por exemplo, mudanças de legislação).

4.17.6 – A atividade de recertificação deve incluir uma análise dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considerar o desempenho do sistema de gestão durante o ciclo de certificação mais recente.

4.17.7 – A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:


- a) A eficácia de todo o sistema de gestão da qualidade, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;
- b) Comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão da qualidade, a fim de melhorar o desempenho global;
- c) A eficácia do sistema de gestão em relação a atingir os objetivos do cliente certificado e os resultados esperados dos respectivos sistema de gestão;

4.17.8 – Para qualquer não conformidade maior, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES definiu limites de tempo para correção e ações corretivas de no máximo 60 dias, essas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração do certificado. Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação será baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão do novo certificado será a partir da decisão de recertificação.

4.17.9 – Se a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES não completou a auditoria de recertificação ou não conseguiu verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior, antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não será recomendada e a validade da certificação não será estendida. O cliente será informado sobre as consequências formalmente.

4.17.10 – Após a expiração da certificação, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes estejam completadas, senão a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES irá conduzir uma nova fase 2 e quando necessário retorna o processo para Certificação Inicial incluindo as fases 1 e 2. A data efetiva no certificado será a partir da decisão da recertificação e a data de expiração será do ciclo de certificação anterior.



	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 18 de 24

#### **4.18 – Auditorias especiais**

##### **4.18.1 - Extensão do Escopo**

4.18.1.1 – Toda empresa certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento da Solicitação Proposta Comercial para Certificação de Sistema de Gestão, colocado à disposição da empresa no endereço eletrônico.

É permitido à empresa solicitar extensão de escopo utilizando a mesma auditoria de certificação, recertificação ou supervisão. A extensão de escopo pode, ainda, ser realizada através de auditoria suplementar.

##### **4.18.2 – Auditorias avisadas com pouca antecedência**

4.18.2.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES pode ter a necessidade de realizar auditorias avisadas com pouca antecedência em empresas certificadas para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em empresas suspensos. Em tais casos:

- a) A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES descreve e avisa antecipadamente a empresa certificada as condições nas quais essas visitas avisadas com pouca antecedência serão realizadas, e
- b) A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES toma o cuidado adicional ao designar a equipe auditora devido à falta de oportunidade para a empresa recusar algum membro da equipe auditora.

##### **4.18.3 – Auditoria Suplementar**

4.18.3.1 – Uma auditoria suplementar pode ser requerida nas circunstâncias abaixo descritas, dentre outras, durante a validade da certificação de conformidade:

- a) Verificação documental e/ou *in loco* da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias de certificação, supervisão ou recertificação;
- b) Extensão/redução do escopo de certificação;
- c) Quando houver alteração nos requisitos da certificação;
- d) Dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, expressa nas reclamações de clientes contra a empresa certificada;
- e) Mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade da empresa;
- f) Avaliação para transferência de certificação; e
- g) Quando determinado pela CGCRE.


4.18.3.2 - A necessidade da realização de auditoria suplementar pode ser avaliada pelo Gerente de Certificação.

##### **4.18.4 Auditoria Testemunha**

4.18.4.1 Auditorias testemunha podem ser realizadas pela CGCRE para concessão, supervisão, reacreditação e extensão do escopo de acreditação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES.

4.18.4.2 A equipe avaliadora designada pela CGCRE estará presente durante toda a testemunha da auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final e irá coletar informações através de: entrevista com equipe auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes à empresa certificada ou em processo de certificação.



	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	Código - Revisão:	PRTEC-10-04
		Página 19 de 24

4.18.4.2 – Cabe ressaltar que é o desempenho geral da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES que estará sendo auditado.

#### **4.19.5 - Uso do Certificado e da Marca ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES**

4.18.5.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES permite o uso do Certificado de Conformidade e da marca ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES somente às empresas cujo sistema de gestão da qualidade foi aprovado e esteja de acordo com os termos estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviço.

4.18.5.2 – As condições de uso do Certificado de Conformidade e da marca ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES estão descritas no **Manual Logomarca – Sistemas de Gestão**, disponível para download no endereço eletrônico [www.alcertificacoes.com.br](http://www.alcertificacoes.com.br).

#### **4.19.6 Certificação de Empresas Compartilhadas**

4.19.6.1 – Quando da certificação de empresas compartilhadas, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES verificará as condições básicas de garantia da qualidade apresentadas pela empresa que pede a certificação com reflexos no seu sistema de gestão da qualidade, de acordo com:

4.19.6.2 - A empresa deve demonstrar condições próprias de funcionamento, dispondo minimamente de:

- a) Estrutura diretiva e gerencial (técnica e administrativa), dotada de infraestrutura adequada
- b) Representante da alta direção, dotado de infraestrutura adequada;
- c) Manual da qualidade;
- d) Estrutura técnico-administrativa capaz e suficiente para garantir a qualidade nos serviços.

#### **4.20 Alterações no Sistema de Gestão da Qualidade**

4.20.1 – Durante o período de validade do ciclo de certificação, a empresa que tenha alterado o seu sistema de gestão da qualidade deve comunicar imediatamente tal fato a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, para análise do impacto destas alterações na certificação e possíveis ações decorrentes, constituindo em falta grave não o comunicar.

4.20.2 – Essas alterações incluem, por exemplo:

- a) Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;
- b) Organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica)
- c) Endereço de contato e locais;
- d) Escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão da qualidade certificado;
- e) Alterações significativas no sistema de gestão da qualidade e nos processos.

4.20.3 – Se a avaliação realizada pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES concluir que as mudanças efetuadas pela empresa, não alteram significativamente o sistema de gestão da qualidade, as mesmas poderão ser verificadas durante a realização da auditoria de supervisão ou recertificação. Caso contrário, uma auditoria imediata nas instalações da empresa pode ser requerida pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES.

#### **4.21 – Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação**

##### **4.21.1 – Suspensão da Certificação**

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	Código - Revisão: PRTEC-10-04 Página 20 de 24	

4.21.1.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES reserva-se o direito de suspender temporariamente a certificação, a qualquer momento durante sua validade, nos seguintes casos:

- a) Quando o sistema de gestão da qualidade da empresa falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- b) A empresa certificada não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências;
- c) A empresa certificada solicitar voluntariamente uma suspensão;
- d) Não forem cumpridas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;
- e) Constatação do uso indevido do Certificado de Conformidade, marca ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES;
- f) Não implementadas as ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- g) Quando a empresa, de alguma forma, acionar indevidamente a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES; ou 20rata20-lo em descrédito;
- h) Reincidência de reclamações;
- i) Quando for emitido Termo Aditivo para a empresa e essa não devolver o documento assinado a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES no prazo máximo de 30 (trinta) dias;

4.21.1.2 – A suspensão da certificação é comunicada à empresa através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES e são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação.

4.21.1.3 – Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa fica temporariamente inválida. Neste período a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES poderá tornar publicamente acessível o estado de suspensão da certificação e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado.

4.21.1.4 – O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram sanados satisfatoriamente. A falha na resolução desses problemas, no prazo estabelecido pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.


4.21.1.5 – O prazo máximo de suspensão é de 6 (seis) meses.

## **4.22 Cancelamento da Certificação**

4.22.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES poderá cancelar definitivamente a certificação quando:

- a) A empresa não cumprir satisfatoriamente e em tempo hábil todas as condições que deram origem a suspensão temporária;
- b) Uma reclamação de terceiros efetuada a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES contra a empresa certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- c) Ocasionado por um pedido formal da empresa antes do vencimento da certificação.

4.22.2 – Quando avisada do cancelamento através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES – CGCRE, a empresa deve deixar de usar

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	Código - Revisão: PRTEC-10-04	
		Página 21 de 24

todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

#### **4.23 - Redução do Escopo**

4.23.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES poderá reduzir o escopo de certificação da empresa para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando a empresa estiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

4.23.2 – A redução do escopo de certificação ainda pode ser decorrente de:

- a) Solicitação da própria empresa em decorrência de alterações no processo ou na estrutura organizacional;
- b) Consequência do resultado de auditorias (suplementar, supervisão ou recertificação);
- c) Não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas.

#### **4.24 - Transferência de Certificação**

4.24.1 – A transferência de OAC pela empresa certificada deve ser realizada dentro da validade do Certificado de Conformidade. O ciclo conduzido pelo OAC anterior será analisado criticamente pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES em relação à conformidade aos documentos regulatórios, constatações e preocupações pendentes de fechamento. Com base nesta análise, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES irá definir os próximos passos, que podem ser: auditoria suplementar para fechamento de pendências, continuidade do ciclo vigente ou recertificação antecipada do ciclo, as evidências de atendimento desse item serão descritas no Formulário de **FO-60 Relatório de Transferência de Certificação**, para a análise da documentação atual do cliente a ALC encaminha o formulário **FO-39 Solicitação de Documentos**.

#### **4.25 - Confidencialidade**

4.25.1 – Todas as informações, exceto aquelas que a empresa tornou acessível ao público, são consideradas pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES como confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da empresa, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pela CGCRE.


4.25.2 – Todo pessoal que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firmam um termo de compromisso através do contrato de prestação de serviços o qual contém questões de confidencialidade, conflito de interesses e regras de conduta.

#### **4.26 Reclamações**

4.26.1 – Ao receber uma reclamação a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais é responsável e, se estiver, irá tratá-la, conforme procedimento **PRTEC 02 – Tratamento de Reclamações**, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES avalia e investiga, quando aplicável, o processo de reclamação e decide quais ações tomar, sendo responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

4.26.2 - A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

4.26.3 – Qualquer reclamação sobre uma empresa certificada será comunicada pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES preferencialmente dentro de 7 (sete) dias corridos. Todas as evidências devem

	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 22 de 24

ser encaminhadas a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES a fim de garantir que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. Uma auditoria suplementar documental ou *in loco* poderá ser solicitada.

4.26.4 – A comunicação com a empresa e com o reclamante é feita através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES – GCERT.

4.26.5 – O prazo da empresa para atendimento às solicitações feitas pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES para tratamento ao processo de reclamação é de 7 (sete) dias corridos. Prazos maiores poderão ser solicitados pela empresa com a devida justificativa e cabe a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES analisar e aprovar tais solicitações.

4.26.6 – Sempre que possível, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES confirma o recebimento da reclamação e fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado, inclusive uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

4.26.7 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES garante confidencialidade em relação ao reclamado e ao assunto da reclamação e, quando necessário, irá determinar junto com a empresa e o reclamante, se deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, um que extensão.

4.26.8 – Caso haja reincidência de reclamação de um cliente, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES verificará a necessidade da suspensão imediata do Certificado de Conformidade.

4.26.9 – Os registros das reclamações e das ações tomadas serão mantidos em pasta específica.

#### **4.27 Apelações e Disputas**

4.27.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

4.27.2 – Na discordância das decisões tomadas pela ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, a empresa pode apelar, embasado em argumentações. Essas discordâncias podem estar relacionadas a:

- a) recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
- b) não concessão da certificação; e
- c) suspensão ou cancelamento da certificação.


4.27.3 – Fica assegurado a empresa, que não estiver de acordo com os resultados e decisão da avaliação, o direito a recursos junto a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, em primeira instância, que analisará e dará o parecer. Em segunda instância, ainda caberá recurso junto a Cgcre, que deverão ser impetrados diretamente a este Instituto.

4.27.8 – A apelação deverá ser formalizada a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar do dia de recebimento da notificação da decisão.

4.27.9 – A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

4.27.10 – O processo de tratamento de apelações inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:



	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	<b>Código - Revisão:</b>
		PRTEC-10-04 Página 23 de 24

- a) Uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) Rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) Garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

4.27.11 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES irá confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado.

4.27.12 - decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

4.27.13 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

4.27.14 – As apelações apresentadas contra as decisões tomadas são encaminhadas a Diretoria da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES a quem cabe avaliar, decidir e comunicar ao apelante.

4.27.15 – As ações de recorrência contra as decisões tomadas pela Diretoria da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES, em relação ao processo de certificação, são encaminhadas ao Conselho Diretor da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES como instância superior de decisão.

4.27.16 – Para controlar as disputas, a ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES mantém arquivados todos os documentos que identifiquem as ações tomadas e com relatórios das ações corretivas relativos à avaliação.

#### **4.28 – Casos OmISOs**

4.28.1 – Os casos omISOs e as dúvidas suscitadas quanto à aplicação deste Procedimento serão dirimidas pela Coordenação de Certificação da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES.


#### **4.29 – Registros de Clientes**

4.29.1 – A ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES mantém registros de auditorias e de outras atividades de certificação para todos os clientes, inclusive para todas as organizações que apresentaram solicitações, e para todas as organizações auditadas, certificadas ou com a certificação suspensa ou cancelada.

4.29.2 – Os registros de clientes certificados incluem:

- a) informações sobre a solicitação e os relatórios de auditoria inicial, de supervisão e recertificação;
- b) contrato de certificação;
- c) justificativa da metodologia usada para amostragem de sites, quando aplicável;
- d) justificativa para determinação do tempo de auditor;
- e) verificação de correções e ações corretivas;
- f) registros de reclamações e apelações, e de quaisquer correções ou ações corretivas subsequentes;
- g) deliberações e decisões de certificação;
- h) documentação das decisões de certificação;
- i) documentos de certificação, incluindo o escopo de certificação com relação ao produto, processo ou serviço, conforme aplicável;
- j) registros relacionados necessários para estabelecer a credibilidade da certificação, como evidência da competência de auditores e especialistas técnicos; e



	<b>ALC- AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES</b>	
	<b>Procedimento de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade</b>	
	<b>Código - Revisão:</b> PRTEC-10-04 Página 24 de 24	

k) programas de auditorias e a confidencialidade.

4.29.3 – A sistemática de controle de registros está definida no procedimento de **PRTEC 06 – Gestão de Documentos e Registros**.

## 5. FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

FO-14 – Confirmação de Auditoria;  
FO-16 – Contrato de Prestação de Serviços;  
FO-23 – Memória de Cálculo;  
FO-28 – Plano de Auditoria  
FO-29 – Processo de Aprovação do Sistema;  
FO-32 – Proposta Comercial;  
FO-33 – Relatório de Não Conformidade, ação corretiva e melhorias;  
FO-36 – Relatório de Auditoria Inicial Fase 1;  
FO-37 – Relatório de Auditoria de Sistema;  
FO-41 – Solicitação de Proposta Comercial;  
FO-58 – Certificado de Conformidade – Sistema  
FO-59 – Carta de Confirmação de Realização de Manutenção  
FO-65 – Controle de Propostas.  
FO- 73 – Solicitação de agendamento de auditoria;  
FO-76 – Relatório de Auditoria ISO 9001:2015;  
FO-78 – Cálculo de Auditoria

## 6. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Histórico	Revisão	Aprovação
30/10/2015	Emissão inicial	00	Silvana Pedraga
18/02/16	Revisão geral para adequação da ABNT/NBR ISO IEC 17021-1:2015	01	Silvana Pedraga
22/04/16	Retirado o formulário FO 68 para agenda eletrônica. Acrescentado os formulários FO 10, 11 e 65.	02	Silvana Pedraga
20/02/17	Atualizado o logo e nome da ALC - AMÉRICA LATINA CERTIFICAÇÕES para ALC. Item Determinação do tempo de auditoria e acrescentado o formulário FO-76 e 78 e adequação de alguns formulários.	03	Silvana Pedraga
13/03/2017	Acrescido o item 4.6.11.	04	Silvana Pedraga