

Elaboração / Revisão	Análise Crítica e Aprovação	Data
Gerente de Certificações	Executivo Sênior / RD	08/01/2024

1. OBJETIVO E ESCOPO DE APLICAÇÃO

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

Este procedimento se aplica a todas as organizações, independentemente do tipo, tamanho e produto/serviço provido.

2. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistema de gestão – Parte 1: Requisitos.

ABNT NBR ISO 14001:2015 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos.

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.

3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

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

- **CGCRE:** Coordenação Geral de Acreditação
- **DICOR:** Divisão de Acreditação de Organismos de avaliação da conformidade
- **OAC:** Organismo de Avaliação da Conformidade
- **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.
- **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 organização como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.
- **Auditoria Suplementar:** Auditoria completa ou parcial realizada por solicitação da equipe auditora ou da ALC, feita com base documental ou *in loco*. **Área Técnica:** Área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos.
- **Auditoria Testemunha:** Processo sistemático, documentado e independente, para obter evidências da auditoria realizada pela CGCRE no local onde a ALC executa atividades de um processo de certificação, avaliando e determinando a extensão na qual os critérios de acreditação estabelecidos pela DICOR.
- **Certificado de Conformidade:** Documento público, emitido por um OAC, atribuído à organização indicando que o seu sistema de gestão está em conformidade com a norma.
- **Não conformidade:** Não atendimento a um requisito. Não conformidade menor não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos, porém não conformidades menores associadas ao mesmo requisito podem demonstrar uma falha sistêmica e constituir uma não conformidade maior. Não conformidade maior é aquela que afeta a capacidade do sistema de gestão

de atingir os resultados pretendidos ou que pode gerar dúvida significativa de que há um controle efetivo de processo ou de que produtos ou serviços irão atender aos requisitos especificados.

- **Observações nas auditorias:** Requisito atualmente conforme com potencial de se tornar não conforme caso não sejam realizadas ações preventivas.
- **Organizações compartilhadas:** Duas ou mais organizações são consideradas compartilhadas quando apresentam razões sociais diferentes e alguma participação societária comum, podendo compartilhar parte ou a totalidade do sistema de gestão.
- **Organização multi-site:** Organização que tenha uma função central identificada (escritório central, mas não necessariamente a sede da organização), 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.
- **Escopo de certificação:** Produto oferecido ou serviço prestado por uma organização coberto pelo seu sistema de gestão; o sistema de gestão da organização pode abrigar mais de um escopo de certificação.
- **Site:** Locação permanente onde uma organização realiza trabalho ou serviço.
- **Sistema de Gestão:** Estrutura organizacional, funções, responsabilidades, planejamento, procedimentos, atividades, capacidades e recursos que, em conjunto, estabelecem políticas, objetivos e processos para alcançar os resultados desejados, demonstrando a capacidade da organização de fornecer produtos e serviços que atendam de uma forma consistente aos requisitos aplicáveis.
- **Cliente Certificado:** Organização cujo sistema de gestão foi certificado.
- **Imparcialidade:** Presença de objetividade
- **Consultoria de sistema de gestão:** Participação na implantação, implementação ou manutenção de um sistema de gestão.
- **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.

4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A ALC – América Latina Certificações possui competência, coerência e imparcialidade para fornecer auditoria e certificação de sistemas de gestão, proporcionando confiança a todas as partes interessadas.

A emissão de certificados de sistemas de gestão da qualidade e ambiental está condicionada à acreditação da ALC pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação comprovada através do Certificado de Acreditação específico para realização de Certificações de Sistemas de Gestão da Qualidade, e do Certificado de Acreditação para realização de Certificações de **Sistemas de Gestão Ambiental**.

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

4.1 Atividades de pré-certificação

4.1.1 Solicitação

As organizações solicitantes que desejam obter a certificação devem fornecer informações necessárias para completar o processo de certificação. As informações são solicitadas através do formulário de Solicitação Proposta Comercial para Certificação de Sistemas de Gestão colocado à disposição da organização no endereço eletrônico www.alcertificacoes.com.br e por e-mail quando solicitado.

A organização preenche o formulário e o envia a ALC que, após fazer a análise e aprovação da solicitação e com base nas informações fornecidas, elabora e encaminha a Proposta Comercial.

4.1.2 Análise Crítica da solicitação

A análise crítica da solicitação é realizada pela Coordenação de Certificação da ALC para assegurar:

- a) as informações sobre a organização solicitante e seu sistema de gestão sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria;
- b) qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a ALC e a organização solicitante seja resolvida;
- c) a ALC tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
- d) o escopo solicitado para a certificação, a(s) planta(s) das operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade etc.).

Os registros da justificativa para a decisão de realizar auditoria são mantidos na própria solicitação de orçamento.

4.1.3 Proposta de Certificação

Somente após a aprovação da solicitação, a **Proposta Comercial** é emitida e enviada por e-mail a empresa solicitante.

O Comercial dará início ao processo mediante a confirmação do aceite da proposta, documentacao legal e demais documentos necessarioos dependendo da etapa de auditoria.

4.1.4 Programa de Auditoria

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 sistema [ARTIA](#).

O programa de auditoria para a certificação inicial incluiu uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo ano após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes

Ao programar a auditoria, deve ser utilizada as informações abaixo provenientes dos registros de auditoria e deve incluir:

- 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.

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 á partir da decisão de certificação.

Quando a ALC 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.

Pode ser necessário ajustar a frequência das auditorias de supervisão para acomodar fatores como sazonalidade ou certificação de sistemas de gestão de duração limitada (ex. plantas de construção temporárias).

Onde o cliente opera em regime de turnos, as atividades que acontecerem durante o turno de trabalho serão consideradas na elaboração dos planos de auditoria.

4.1.5 Determinação do Tempo de auditoria

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

- a) Os requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade pertinente;
- b) Complexidade do cliente e seus 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.

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

A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa são registrados nos formulários específicos de **Cálculo de HD**.

O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não conta na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida. Para o uso de tradutores e intérpretes pode ser preciso um tempo adicional de auditoria.

Para o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria são observadas nas tabelas do anexo A.

4.1.6 Amostragem multisite

Ao utilizar amostragem Multi-site para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversa localizações geográficas, a ALC desenvolve um programa de amostragem, com objetivo de assegurar uma auditoria adequada do sistema de gestão. A justificativa para o plano de amostragem é documentada para cada cliente. A sistemática está determinada no procedimento PRTEC 12.

4.1.7 Multiplas normas do Sistema de gestão

Quando a certificação de múltiplas normas de sistema de gestão é fornecida pela ALC, o planejamento para a auditoria deve assegurar uma auditoria adequada no local do cliente, a fim de proporcionar confiança na certificação e deve seguir o PRTEC 12.

4.1.8 Contrato de Certificação

O Contrato de Certificação é parte integrante da Proposta contrato conforme [anexo I](#), cada empresa possui uma numeração própria que acompanha todo o processo de certificação, e deve ser criado na emissão do **Contrato de Prestação de Serviço**. As informações do contrato devem estar claras e atender os requisitos dessa norma, quando um cliente possuir vários locais, a ALC deve assegurar a existência de um contrato legal e vigente entre o organismo de certificação e o cliente que cubra todos os locais inclusos no escopo da certificação. O contrato deve ser enviado a empresa por e-mail, deve ser devidamente assinado por ambas as partes e arquivado na rede – pasta do cliente.

4.2 Planejando a Auditoria

4.2.1 Solicitação de Documentos do cliente para planejamento de auditoria

Findada as etapas anteriores, é enviado para a empresa o formulário **Solicitação de Documentos**, para cada tipo de certificação, onde serão solicitados os documentos para avaliação de fase 1 conforme determinado abaixo:

- Manual da Qualidade (ou documento similar) quando aplicável;
- Evidência de atendimento ao requisito 4.1;
- Documento onde estão definidos os processos da empresa;
- Auditoria interna;
- Análise Crítica da direção;
- Alvará de funcionamento (para sistema NBR ISO 14001).

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

Cada processo de auditoria possui uma numeração própria que serve como rastreabilidade e controle durante todo o ciclo de certificação do cliente, esse controle é feito através do Contrato de certificação do cliente.

4.2.2 Determinação dos objetivos, escopo de auditoria, seleção de equipe auditora, designação de tarefas, observadores, especialistas técnicos e guias.

A ALC determinou os objetivos e critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações necessárias.

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

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

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 totla de auditorias deve ser coerente com o escopo constante nos registros de certificação.

Os critérios de auditoria são usados como referência para determinação da conformidade e incluem:

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

A ALC possui um processo para seleciona 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**.

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

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

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

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.

Observadores durante uma atividade de auditoria deve ser acordada com o cliente e a ALC. Eles não podem atuar como auditores e intervir no andamento da auditoria.

Cada auditor deve ser acompanhando por um guia nas auditorias a menos que acordado com o Auditor Líder e pelo cliente.

4.2.2.1 Seleção da equipe de auditoria e designação de tarefas

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 estatuários, 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.

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

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.

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

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.

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

Observadores

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria devem ser acordadas entre a ALC e o cliente antes da realização da auditoria. A equipe auditora deve assegurar que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria.

NOTA Os observadores podem ser membros da organização do cliente, consultores, pessoal do organismo de acreditação realizando uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

Especialistas técnicos

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria deve ser acordado entre a ALC e o cliente antes da condução da auditoria. Um especialista técnico não pode atuar como auditor na equipe auditora. Os especialistas técnicos devem estar acompanhados por um auditor.

NOTA Os especialistas técnicos podem fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.

Guias

Cada auditor deve ser acompanhado por um guia, a menos se acordado de outra forma pelo auditor- líder e pelo cliente. Os guias são designados pela equipe auditora para facilitar a auditoria. A equipe auditora

deve assegurar que os guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria.

NOTA 1 As responsabilidades de um guia podem incluir:

- estabelecer contatos e horários para entrevistas;
- organizar visitas para partes específicas do local ou da organização;
- assegurar que regras relativas aos procedimentos de segurança e seguridade do local sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe auditora;
- testemunhar a auditoria em nome do cliente;
- fornecer esclarecimento ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

NOTA 2 Quando apropriado, o auditado pode também atuar como guia.

Antes da data programada para a realização da auditoria, em tempo hábil, será encaminhado para a organização o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da organização, bem como a seleção da equipe auditora e designação de tarefas.

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

4.2.3 Plano de Auditoria

A ALC possui um plano de auditoria conforme Formulário **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.

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

- 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, conforme 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.

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

4.3 Certificação Inicial, pré-auditoria, Fase 1, Fase 2, Supervisões e Recertificação

4.3.1 Pré-auditoria (opcional)

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. A sistemática para realização da Pré-Auditoria é a mesma adotada para a etapa de Fase 2.

4.3.2 Auditoria Fase 1 – Certificação inicial

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.

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) Analisar 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 internas e as análises críticas 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

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

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

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.

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

As constatações da auditoria Fase 1 são comunicadas a empresa através do formulário **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.

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.

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

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.

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

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.

4.3.3 Auditoria Fase 2 – Certificação Inicial

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 quanto 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.

A data da visita para a auditoria será agendada conforme **Agendamento de Auditoria** em comum acordo com a empresa. A efetivação da data de auditoria é feita através do envio da **Confirmação de Auditoria**.

4.3.4 Conclusão da Auditoria Inicial

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.

4.4 Conduzindo Auditorias

4.4.1 Generalidades

A auditoria é conduzida de acordo com os procedimentos internos da ALC, 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 a 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
- 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.

4.4.2 Atividades de auditoria in loco

4.4.2.1 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 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.

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

4.4.2.2 Comunicação durante a auditoria, obtenção e verificação de informações, identificação e registros das constatações de auditoria.

Durante a auditoria a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da audioria 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.

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 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.

A equipe auditora irá assegurar que os observadores e guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria.

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.

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.

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 audioria que forem não conformidades não devem ser registradas como oportunidade de melhoria.

4.4.2.3 Preparação para conclusões da auditoria

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.

O auditor líder irá preencher o **Relatório de Auditoria**, onde serão colocadas as conclusões da equipe auditora, incluindo um resumo das conformidades e detalhando as não conformidades quando identificadas na auditoria e que devem ser eliminadas para o atendimento aos requisitos da certificação.

4.4.2.4 Reunião de encerramento

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:

- Informar o cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo assim um elemento de incerteza;
- O método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
- O processo do organismo de certificação para tratamento de não conformidades, incluindo as consequências relativas à situação da certificação do cliente;
- O prazo para o cliente apresentar um plano para correção e ação corretiva para as não conformidades identificadas durante a auditoria;
- As atividades do organismo de certificação após a auditoria e Informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelações, e
- 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.

4.4.2.5 Relatório de Auditoria

A ALC envia o formulário de **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.

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

- identificação da ALC;
- o nome e o endereço do cliente e do representante do cliente;
- o tipo de auditoria (por exemplo: inicial, supervisão etc.)
- os critérios da auditoria;
- os objetivos da auditoria;
- o escopo da auditoria;
- Os processos auditados;
- o tempo de auditoria;
- quaisquer devios do plano de auditoria e suas razões;
- quaisquer fatos significativos que impactem no programa de auditoria;
- identificação do auditor líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas que acompanhantes;
- as datas e lugares onde as atividades da auditoria foram realizadas;
- constatações da auditoria, referências e conclusões, corerentes com os requisitos do tipo de auditoria;
- mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;
- quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- quando aplicável, se auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- uma recomendação da equipe auditora;
- se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável;
- 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.

A equipe auditora descreve as evidências coletadas durante o processo de auditoria no formulário de **Check lista de verificação**, esse documento é enviado a ALC pelo auditor após a conclusão da auditoria, que mantém em arquivo para consulta posterior e avaliação, na análise final para decisão da certificação. Esse documento não é enviado ao cliente a menos que o mesmo solicite.

4.4.2.6 Análise das causas das não conformidades, eficácia de correções e ações corretivas

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 da não conformidade apontada pela equipe auditora, principalmente no que diz respeito ao prazo para sua efetivação.

O registro das ações corretivas deve ser feito através do formulário **Relatório de Ação**.

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.

As ações corretivas propostas pela empresa podem ser verificadas pela ALC 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 rerepresentações das ações corretivas pela empresa, o prazo total para fechamento das não conformidades é de 60 (sessenta) dias.

Após este prazo, a ALC 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 no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria suplementar está previsto nos itens subsequentes.

Para as não conformidades consideradas maiores e críticas a ponto de impedir a certificação, a ALC 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.

Para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, o Líder da equipe auditora deve relatar a ALC a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente, diferente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida.

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. A Coordenação de Certificação da ALC, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente à empresa.

4.5 Decisão de certificação

4.5.1 Generalidades ações antes da tomada de decisão, informação para concessão da certificação inicial, certificado e recertificação.

A ALC 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.

Antes da tomada de decisão a ALC 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;

4.5.2 Concessão da certificação e marca de conformidade

Antes de tomar uma decisão, a ALC 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.

A ALC 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.

A ALC 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.

Quando a ALC 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 deverá conduzir uma outra fase 2, antes de recomeçar a certificação.

4.5.3 Certificado de Conformidade

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.

O ciclo de certificação é de 36 (trinta e seis) meses contados da decisão de certificação ou recertificação. Os registros das informações estão descritos no formulário **Certificado de Conformidade**.

A ALC 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 site – www.alcertificacoes.com.br através do link do Certifiq.

4.6 Atividades de Supervisão

4.6.1 Auditoria e planejamento de Supervisão

A ALC 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.

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, salvo em casos combinados, desde que não ultrapasse a validade da certificação baseada na concessão, cumpridos os requisitos exigidos neste procedimento, a ALC emite o documento denominado **Carta de Confirmação de Realização de Manutenção ou quando necessário revisa o certificado atual**, formalizando que a certificação está mantida.

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.

A empresa ou a ALC pode solicitar auditoria de supervisão em prazo inferior ao de validade do seu Certificado de Conformidade.

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

A ALC 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.

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

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

4.7 Atividades de Recertificação

4.7.1 Auditoria e planejamento de recertificação

Auditórias 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.

Caso a empresa demonstre interesse em continuar com a certificação do sistema de gestão da qualidade, deve comunicar sua intenção de renovação a ALC, antes do vencimento da certificação, um novo processo de certificação será iniciado.

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.

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.

Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma auditoria fase 1 em situações em que 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).

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.

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 sistemas de gestão.

Para qualquer não conformidade maior, a ALC 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.

Se a ALC 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.

Após a expiração da certificação, a ALC pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes estejam completadas, senão a ALC 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.

4.8 Auditorias especiais

4.8.1 Extensão de escopo

Toda empresa certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento da Solicitação de Alteração de Escopo.

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.

4.8.2 Auditoria avisadas com pouca antecedência

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

4.8.3 Auditoria suplementar

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

- 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;
- Extensão/redução do escopo de certificação;
- Quando houver alteração nos requisitos da certificação;
- Dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, expressa nas reclamações de clientes contra a empresa certificada;
- Mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade da empresa;
- Avaliação para transferência de certificação; e
- Quando determinado pela CGCRE.

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

4.8.4 Auditoria Testemunha

Auditorias testemunha pode ser realizadas pela CGCRE para concessão, supervisão, reacreditação e extensão do escopo de acreditação da ALC.

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.

Cabe ressaltar que é o desempenho geral da ALC que estará sendo auditado.

4.8.5 Extensão de Escopo

Toda organização certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento da Solicitação de alteração colocado à disposição da organização no endereço eletrônico

www.alcertificacoes.com.br.

É permitido à organização 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

4.8.6 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

4.8.6.1 Suspensão da certificação

A ALC 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;
- f) Não implementadas as ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- g) Quando a empresa, de alguma forma, acionar indevidamente a ALC; ou colocá-la em descrédito;
- h) Reincidente de reclamações;
- i) Quando for emitido Termo Aditivo para a empresa e essa não devolver o documento assinado a ALC no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

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

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 poderá tornar publicamente acessível o estado de suspensão da certificação e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado.

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, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

O prazo máximo de suspensão é de 6 (seis) meses para ISO 9001 e 14001 e para SIAC (PBPQ-H) 2 (dois) meses do vencimento da concessão do certificado.

4.8.6.2 Cancelamento da certificação

A ALC 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 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.

Quando avisada do cancelamento através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da ALC – CGCRE, a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A ALC poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

4.8.6.3 Redução do Escopo

A ALC 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.

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.

4.9 Transferência de Certificação

4.9.1 Conduzindo a transferência

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 em relação à conformidade aos documentos regulatórios, constatações e preocupações pendentes de fechamento. Com base nesta análise, a ALC 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 **Relatório de Transferência de Certificação**, para a análise da documentação atual do cliente a ALC encaminha o formulário **Solicitação de Documentos**.

4.9.2 Elgibilidade de uma certificação para transferência

Somente certificações acreditadas válidas devem ser transferidas. Certificações que estejam em vias de serem suspensas não devem ser aceitas para transferência.

Nos casos em que a certificação tiver sido concedida por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades ou cuja acreditação expirou, tenha sido suspensa ou cancelada, a transferência deve ser concluída dentro de 6 meses ou no vencimento da certificação, o que ocorrer primeiro. Nesses casos, a ALC deverá informar ao Organismo de Acreditação, sob cuja acreditação pretende emitir a certificação, antes de realizar a transferência.

4.9.3 Análise Crítica da transferência

A ALC irá realizar uma análise crítica da certificação a ser transferida do cliente. A análise crítica realizada inclui uma análise da documentação e se esta análise identificar como necessária, por exemplo, a identificação de não conformidades maiores, deve ser incluída uma visita pré-transferência ao cliente para confirmar a validade da certificação.

Nota: a visita pré-transferência não é uma auditoria.

A análise crítica, realizada através do Relatório de Transferência de Certificação deve cobrir minimamente os seguintes aspectos:

- a) Confirmação de que a certificação do cliente se enquadra no escopo acreditado do organismo de certificação emissor e da ALC;
- a) As razões para solicitar uma transferência;
- b) Que o site ou sites que desejam transferir a certificação possuam uma certificação acreditada válida.

A ALC deve tomar a decisão de certificação antes de qualquer auditoria de supervisão ou recertificação ser iniciada.

4.9.4 Cooperação entre organismos de certificação emissor e receptor ALC

A cooperação entre organismos de certificação emissor e A ALC é essencial. Os relatórios de auditoria da certificação inicial ou da recertificação mais recente, e o relatório da última supervisão; o status de todas as não conformidades pendentes que possam ter surgido delas, e qualquer outra documentação relevante relacionada ao processo de certificação. Se esses relatórios de auditoria não estiverem disponíveis ou se a auditoria de supervisão ou de recertificação não tiver sido concluída como exigido pelo programa de auditoria do organismo de certificação emissor, a organização será tratada como um novo cliente;

Reclamações recebidas e ações tomadas;

Considerações relevantes para estabelecer um plano de auditoria e um programa de auditoria. O programa de auditoria estabelecido pelo organismo de certificação emissor deve ser revisado, se disponibilizado.

4.10 Confidencialidade

Todas as informações, exceto aquelas que a empresa tornou acessível ao público, são consideradas pela ALC 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.

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

4.11 Reclamações

Ao receber uma reclamação a ALC confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais é responsável e, se estiver, irá trata-la, conforme procedimento **PRTEC 02 – Tratamento de Reclamações**, a ALC 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.

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

Qualquer reclamação sobre uma empresa certificada será comunicada pela ALC preferencialmente dentro de 7 (sete) dias corridos. Todas as evidências devem ser encaminhadas a ALC a fim de garantir que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. Uma auditoria suplementar documental ou *in loco* poderá ser solicitada.

A comunicação com a empresa e com o reclamante é feita através de correspondência formal da

Coordenação de Certificação da ALC – CGCRE.

O prazo da empresa para atendimento às solicitações feitas pela ALC 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 analisar e aprovar tais solicitações.

Sempre que possível, a ALC 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.

A ALC 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.

Caso haja reincidência de reclamação de um cliente, a ALC verificará a necessidade da suspensão imediata do Certificado de Conformidade.

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

4.12 Apelações e disputas

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

Na discordância das decisões tomadas pela ALC, 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.

Fica assegurado a empresa, que não estiver de acordo com os resultados e decisão da avaliação, o direito a recursos junto a ALC, 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.

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

A **s u b m i s s ã o**, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

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

- 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.

A ALC irá confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado.

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

A ALC enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

As apelações apresentadas contra as decisões tomadas são encaminhadas a Diretoria da ALC a quem cabe avaliar, decidir e comunicar ao apelante.

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

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

4.13 Casos omissos

Os casos omissos e as dúvidas suscitadas quanto à aplicação deste procedimento serão dirimidas pela Coordenação de Certificação da ALC.

4.14 Registros de Clientes

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

Os registros de clientes certificados incluem e não se limitam:

- 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
- k) programas de auditorias e a confidencialidade.

Os documentos recebidos de clientes conforme formulário de Agendamento de Manutenção, são obrigatórios apenas quando existem mudanças que possam afetar o sistema de gestão do cliente.

O tempo de retenção dessa documentação de origem externa (com exceção da documentação legal) e até a emissão do certificado de conformidade ou carta de manutenção, após esse período essa documentação pode ser deletada do sistema da ALC.

5 FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

Proposta Comercial;
 Contrato de Prestação de Serviços;
 Memória de Cálculo;
 Plano de Auditoria
 Processo de Aprovação do Sistema;
 Relatório de Ações;
 Planejamento de Ações internas;
 Relatório de Auditoria Inicial Fase 1;
 Relatório de Auditoria de Sistema;
 Solicitação de Proposta Comercial;
 Certificado de Conformidade Sistema;
 Carta de Confirmação de Realização de Manutenção;

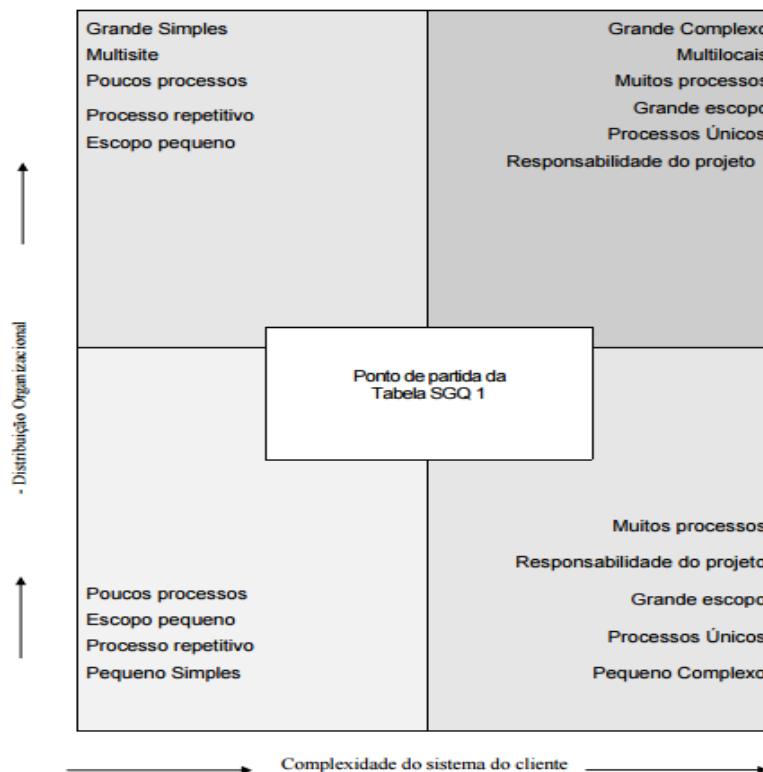
6. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Histórico	Revisão	Aprovação
20/01/2021	Alteração no item 4.17 - alterações	10	Silvana Pedraga
20/05/2021	Alteração do item 4.12 – corrigida a informação que constava IT-TEC-006, para Aprovação final, como o formulário é autoexplicativo não houve necessidade dessa instrução.	11	Silvana Pedraga
01/12/2022	Adequação para atendimento da NBR ISO14001.	12	Silvana Pedraga
04/01/2024	Readequação para extensão de escopo OCA (ambiental) IAF 12 e 14.	13	Silvana Pedraga
08/01/2024	Alteração da logomarca da ALC	14	Silvana Pedraga

ANEXO A
Tabela de cálculo para ISO 9001 - 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.

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

Tabela SGA 1 – Relação entre o Efetivo Número de Pessoal, Complexidade e Tempo de Auditoria (Somente para Auditoria Inicial – Fase 1 + Fase 2)

Número Efetivo de Pessoal	Tempo de Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)				Número Efetivo de Pessoal	Tempo de Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)			
	Alta	Média	Baixa	Limitada		Alta	Média	Baixa	Limitado
1-5	3	2,5	2,5	2,5	626-875	17	13	10	6,5
6-10	3,5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4,5	3,5	3	3	1176-1550	20	16	12	7,5
16-25	5,5	4,5	3,5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5,5	4	3	2026-2675	23	18	13	8,5
46-65	8	6	4,5	3,5	2676-3450	25	19	14	9
66-85	9	7	5	3,5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5,5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4,5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13
276-425	15	11	8	5,5	8501-10700	34	27	20	14
426-625	16	12	9	6	>10700	Seguir progressão acima			

Nota 1: O tempo de auditoria é mostrado para complexidade de auditorias alta, média, baixa e limitada.

Nota 2: O número de empregados da Tabela SGA 1 deve ser visto como um processo contínuo ao invés de uma mudança escalonada.

Note 3: O procedimento do Organismo de Certificação pode fornecer o cálculo do tempo de auditoria para um número de pessoal superior a 10,700. Este tempo deve seguir a progressão da Tabela SGA 1 de uma forma consistente.

Categorias da complexidade dos aspectos ambientais

As disposições previstas neste documento baseiam-se em cinco categorias de complexidade primárias de natureza e gravidade dos aspectos ambientais de uma organização que afetam fundamentalmente

o tempo de auditoria. São elas:

Alta – aspectos ambientais com significante natureza e gravidade (tipicamente os tipos de organizações de fabricação ou processamento com impactos significativos em vários dos aspectos ambientais);

Média – aspectos ambientais com natureza e gravidade média (normalmente organizações de fabricação com impactos significativos em alguns dos aspectos ambientais);

Baixa – aspectos ambientais com baixa natureza e gravidade (tipicamente organizações de montagem com um ambiente com poucos aspectos significativos);

Limitada – aspectos ambientais com limitada natureza e gravidade (normalmente as organizações de um ambiente tipo escritório);

Especial – Estes requerem consideração adicional e exclusiva no estágio de planejamento de auditoria.

A Tabela SGA 1 abrange as quatro categorias de complexidade acima: alta, média, baixa e limitada. A Tabela SGA 2 fornece a ligação entre as categorias de cinco complexidades acima e os setores de indústria que normalmente se enquadram nessa categoria.

O Organismo de Certificação deveria reconhecer que nem todas as organizações em um setor específico vão sempre pertencer a mesma categoria de complexidade. O Organismo de Certificação deve permitir a flexibilidade em seu processo de análise crítica de contrato para garantir que as atividades específicas da organização sejam consideradas na determinação da categoria de complexidade. Por exemplo, apesar de muitas empresas do setor químico serem classificadas como "alta complexidade", uma organização que tenha apenas uma mistura livre de reação química ou emissão e/ou operação de negociação poderia ser classificada como "médio" ou mesmo de "baixa complexidade". O Organismo de Certificação deve documentar todos os casos onde eles têm reduzido a categoria de complexidade de uma organização em um setor específico.

A Tabela SGA 1 não abrange a categoria de "complexidade especial" e o tempo de auditoria de sistema de gestão deve ser desenvolvido e justificado individualmente nesses casos.