



Processo de Certificação de Sistemas de Gestão
da Qualidade

PNCC_95

Revisão: 05

Data: 19/06/2017

Folha: 1/41

TÍTULO: PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

DATA	REVISÃO	ITENS REVISADOS	APROVAÇÃO
22/07/15	00	Emissão inicial,	GT
17/06/16	01	Atualização ISO 17021-1:2015 5.3 Inclusão da definição de número efetivo de pessoal/ duração da auditoria/número efetivo 5.6.1 Inclusão do texto sobre que auditorias devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano 6.6.12 Classificação das não conformidades 5.6.14 Definição de Oportunidade de melhoria 5.6.15 inclusão de itens no relatório de auditoria 5.7 inclusão da última frase do texto 5.7.4 Inclusão do texto sobre análise antes da tomada de decisão 5.7.5 Inclusão do item data de concessão, extensão e renovação/ exclusão da frase: "A organização estará autorizada a exibir a logomarca apropriada em suas correspondências" 5.8.1 Inclusão do item de gestão das reclamações 5.9 Inclusão do prazo recomendável de 20 dias para que o cliente implemente as ações corretivas e correção/ possibilidade da restauração 5.11 Inclusão do item sobre suspensão, cancelamento ou redução 5.1.4 Disponibilização de informações no site Modificação dos números de FNCC e PNCC Adequação 17021-1:2016	GT
29/06/16	02	Alteração item 5.7.1 Auditoria Fase 1 com a comunicação ao cliente das constatações da fase 1 Correção na nomenclatura das normas Revisão geral do documento	GT
01/07/16	03	Alteração 5.7.5 Decisão do GT ou seu substituto Alteração 5.3 Adequação da definição de número efetivo de pessoal e inclusão da avaliação de riscos ou de complexidade associados com esse setor ou atividade.	GT
19/05/17	04	Exclusão do formulário FNCC_536,535,534,514,538 e inclusão do FNCC_598 Todos no item 06 – revisão geral no documento	GT
19/06/17	05	Inclusão item 5.16 – Processos de transferência	GT

Elaborado por: Valéria Couto

Aprovado por: André Carletti



SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	4
2	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	4
3	DEFINIÇÕES E SIGLAS	4
4	RESPONSABILIDADE	4
5	DETALHAMENTO.....	4
5.1	SOLICITAÇÃO.....	4
5.2	ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO	5
5.3	DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITORIA E ELABORAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL 5	
5.4	ACEITAÇÃO DA PROPOSTA	9
5.5	ABERTURA DE PROCESSO/CONTRATO	9
5.6	PREPARAÇÃO PARA A AUDITORIA	9
	5.6.1 Programa de auditoria.....	9
	5.6.2 Determinação dos objetivos, escopo e critérios da auditoria	10
	5.6.3 Plano de Auditoria.....	11
	5.6.4 Seleção da equipe auditora e designação de tarefas	12
	5.6.5 Comunicação das tarefas da equipe auditora	13
	5.6.6 Comunicação relativa aos membros da equipe auditora.....	13
	5.6.7 Comunicação do plano de auditoria	13
	5.6.8 Reunião de abertura	13
	5.6.9 Comunicação durante a realização da auditoria	15
	5.6.10 Observadores e Guias	16
	5.6.11 Coleta e verificação de informações	16
	5.6.12 Identificação e registro das constatações de auditoria.....	17
	5.6.13 Preparação das conclusões da auditoria	18
	5.6.14 Reunião de encerramento.....	18
	5.6.15 Relatório da auditoria	20
	5.6.16 Análise das causas das não conformidades	21
	5.6.17 Eficácia de correções e ações corretivas.....	21
	5.6.18 Auditorias adicionais	22
5.7	AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICAÇÃO	22
	5.7.1 Auditoria Fase 1	22
	5.7.2 Auditoria preliminar	23
	5.7.3 Auditoria Fase 2	23
	5.7.4 Informações para concessão da certificação inicial	24
	5.7.5 Concessão da Certificação Inicial	25
5.8	MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	26
	5.8.1 Auditoria de supervisão.....	26
5.9	RECERTIFICAÇÃO	27
5.10	AUDITORIAS ESPECIAIS	29
	5.10.1 Extensão de Escopo	29
	5.10.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência	29
5.11	SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO	29
5.12	REGISTROS.....	30
5.13	RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES	30
5.14	RESPONSABILIDADES	30
5.15	INFORMAÇÕES DAS ATIVIDADES DE CERTIFICAÇÃO	32
5.16	PROCESSOS DE TRANSFERÊNCIA	33
	5.16.1 Acreditação	33
	5.16.2 Análise Crítica Antes da Transferência	33
	5.16.3 Certificação	34
6	FORMULÁRIOS APLICÁVEIS	35



Processo de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade

PNCC_95
Revisão: 05
Data: 19/06/2017
Folha: 3/41

7 ANEXOS	35
Anexo I- Processo de fundamentação das constatações.....	36
Auditoria =.....	36
MEDIR.....	36
Conformidade.....	36
COMPARAR	36
PADRÃO	36
RESULTADO	36
FUNDAMENTAÇÃO	36
Figura 2- Processo PDCA para fundamentação das constatações.....	37
Anexo II- Instruções para elaboração do programa de amostragem de multi-site	38



1 OBJETIVO

Este procedimento tem por finalidade estabelecer as diretrizes para que a Associação NCC Certificações do Brasil tenha meios necessários para efetuar a certificação de sistemas de gestão da qualidade, atendendo aos critérios que compreendem desde a solicitação até a decisão sobre a certificação, incluindo os mecanismos de reclamações e apelações.

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Manual da Qualidade da Associação NCC Certificações do Brasil

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

PNCC_73 – Elaboração e controle de documentos do sistema de gestão da qualidade

NIT-DICOR-054

ABNT NBR ISO/IEC 9001:2015

3 DEFINIÇÕES E SIGLAS

NCC	Associação NCC Certificações do Brasil
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
CGCRE	Coordenação Geral de Acreditação
GG	Gerente Geral
GT	Gerente Técnico
GQ	Gerente da Qualidade
Cliente	Organização fornecedora de produtos e serviços
SGQ	Sistema de gestão da qualidade

4 RESPONSABILIDADE

ATIVIDADE	RESPONSABILIDADE
Controlar este documento	GT
Elaborar e alterar este procedimento	Profissionais NCC
Analisar criticamente e aprovar este procedimento	Gerentes

5 DETALHAMENTO

O processo de certificação de sistema de gestão da qualidade (SGQ) desenvolvido pela NCC está em conformidade com os critérios estabelecidos na norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016, com os procedimentos e resoluções do Inmetro e estão descritos nos tópicos abaixo.

5.1 SOLICITAÇÃO



O acesso à solicitação de certificação está disponível para qualquer organização que seja fornecedora de produtos e/ou serviços e que queira ter o seu SGQ certificado. O processo de solicitação é detalhado no procedimento PNCC_79 Análise Crítica da Solicitação.

5.2 ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO

Toda solicitação recebida pela NCC é submetida a uma análise crítica, conforme estabelecido no PNCC_79 Análise Crítica da Solicitação. A análise crítica é realizada pelo Comercial ou pelo GT e é registrada em formulário específico com as conclusões e justificativas para a realização da auditoria. Caso o resultado da análise crítica seja negativo, o cliente é informado via e-mail ou carta, dos motivos da impossibilidade da certificação. Caso o resultado da análise crítica seja positivo, o departamento comercial elabora uma proposta comercial.

5.3 DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITORIA E ELABORAÇÃO DA PROPOSTA COMERCIAL

A área técnica da NCC deverá calcular o tempo de auditoria necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente. Para calcular o tempo de auditoria são considerados os seguintes aspectos:

- a) requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade;
- b) tamanho e complexidade da organização;
- c) contexto tecnológico e regulamentar;
- d) qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão da qualidade;
- e) os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- f) número de locais e considerações de *multi-site*;
- g) os riscos associados com os produtos, processos ou atividades da organização;
- h) se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas;

Ajustes no tempo de auditoria podem ser feitos considerando os aspectos descritos acima, seja adicionando ou diminuindo o tempo estipulado na tabela 1.

Alguns fatores que requerem tempo de auditoria adicional:



- Logísticas complicadas envolvendo, terceirização, *multi-site*, mais de uma instalação ou local onde é executado o trabalho, como por exemplo, um Núcleo de Projeto separado e que devem ser auditados.
- Colaboradores que falam mais de um idioma (requerendo intérprete(s) ou impedindo os auditores individuais de trabalharem independentemente)
- Local muito grande para o número de empregados (uma área florestal, por exemplo)
- Alto grau de regulamentação (alimentos e medicamentos, aeroespacial, energia nuclear, etc.).
- Sistema que cubra processos altamente complexos ou número relativamente alto de atividades únicas
- Atividades que exigem visita a locais temporários para confirmar as atividades da instalação permanente cujo sistema de gestão está sujeito à certificação.

Alguns fatores que permitem menos tempo de auditoria:

- A organização não é "Responsável pelo Projeto" e/ou outros elementos da norma não são cobertos no escopo Produto/Processos
- Conhecimento anterior do sistema da organização (ex.: já certificado em outra norma pelo mesmo Organismo Certificador) ou recertificação
- Local muito pequeno para a quantidade de empregados (ex.: apenas complexo de escritórios)
- Auditoria combinada de um sistema integrado de dois ou mais sistemas de gestão compatíveis
- Preparação do cliente para a certificação (ex.: já registrado ou reconhecido por outro esquema de terceira parte)
- Processos envolvem uma única atividade geral (ex.: apenas serviço)
- Maturidade do sistema de gestão
- Porcentagem alta de empregados que fazem as mesmas e simples tarefas
- Atividades idênticas executadas em todos os turnos com evidência apropriada de desempenho equivalente em todos os turnos baseada em auditorias anteriores (auditorias internas e auditorias de organismos de certificação)
- Onde o quadro de pessoal inclui um número de pessoas que trabalham "fora do local", por exemplo, vendedores, motoristas, pessoal de serviço, etc., e é possível auditar



substancialmente a conformidade de suas atividades com o sistema através de revisão de registros.

Para a elaboração das propostas, a tabela 1 é utilizada como referência para cálculo do tempo de auditoria.

Tabela 1: Relação entre número efetivo de pessoal e período de duração da auditoria inicial

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

Considerações para determinar o número efetivo de empregados inclui pessoal de tempo parcial ou pessoal com atividades parciais ao escopo, aqueles trabalhando em turnos, administrativos, ou todas as categorias de pessoal de escritório, processos repetitivos, e o emprego de um grande número de mão-de-obra não especializada em alguns países.

Além disso, deve-se levar em consideração a avaliação de riscos ou de complexidade associados com esse setor ou atividade.



Em seguida, ajustado para os fatores significativos aplicados aos clientes a serem auditados e atribuindo a cada fator uma ponderação aditiva ou subtrativa para modificar. Em cada situação, a base para o estabelecimento da duração de auditoria de sistema de gestão, incluindo ajustes feitos deve ser registrada no BPM. A justificativa para a não realização de auditoria em outros turnos deve ser documentada no BPM.

Duração da auditoria consiste no tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão da organização cliente.

Se o cálculo do resultado for um número decimal, o número de dias deve ser ajustado para o meio-dia mais próximo (por exemplo: 5,3 auditor dia torna-se 5,5 auditor dia. 5,2 auditor dia torna-se 5,0 auditor dia).

A duração da auditoria para todos os tipos de auditorias incluem o tempo total no local das instalações do cliente (físico ou virtual) e tempo gasto fora do local de realização de planejamento, revisão de documentos, interação com o pessoal do cliente e elaboração de relatórios. Viagem (em rota ou entre sites) e quaisquer paradas não estão incluídas na duração da auditoria de sistema de gestão no local.

A duração da auditoria de certificação de sistema de gestão (parte do tempo de auditoria utilizado na condução das atividades de auditoria desde a reunião de abertura até a reunião de encerramento) normalmente não deveria ser menor que 80% do tempo de auditoria calculado. Isto se aplica à auditoria inicial, supervisão e recertificação.

O tempo de auditoria estabelecido será registrado no BPM, com as justificativas de variação no tempo estabelecido (quando aplicável). A redução da duração de auditoria de sistema de gestão não deve exceder 30% do tempo estabelecido nas tabela 1.

Ao utilizar amostragem de *multi-site* para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversos locais, a NCC desenvolverá um programa de amostragem, a fim de assegurar uma auditoria adequada do sistema de gestão. O programa de amostragem será elaborado conforme o Anexo II. A justificativa para o plano de amostragem será documentada e arquivada na pasta do cliente.



O período de tempo para a auditoria de supervisão de uma determinada organização deve ser aproximadamente 1/3 do tempo gasto com a auditoria inicial. O tempo planejado para a auditoria de supervisão deve ser analisado periodicamente de forma crítica, para considerar as mudanças na organização, maturidade do sistema, etc.

O tempo de duração da auditoria de recertificação deve ser calculado com base nas informações atualizadas da organização e deve ser aproximadamente 2/3 do tempo utilizado na auditoria inicial de certificação da organização.

5.4 ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

Ao ser dado o aceite na proposta comercial o cliente concorda em cumprir os requisitos da certificação e fornecer todas as informações solicitadas pela NCC, como por exemplo, informações sobre quaisquer intenções de mudanças no SGQ ou mudanças que afetem significativamente as operações do cliente, tais como; mudanças de propriedade, alterações no quadro de colaboradores, troca ou compra de dispositivos de medição e monitoramento utilizados no seu processo produtivo e reclamações de clientes.

Caso a Proposta não seja aprovada, o Comercial encerra a Solicitação de Certificação, arquivando-a.

5.5 ABERTURA DE PROCESSO/CONTRATO

Havendo aprovação do solicitante, o Comercial deve abrir o processo e informar aos colaboradores sobre o aceite da proposta. Oportunamente será solicitado ao cliente o Manual da Qualidade e outros documentos necessários para a realização da análise documental do SGQ do cliente.

5.6 PREPARAÇÃO PARA A AUDITORIA

5.6.1 Programa de auditoria

No início do processo de certificação de sistema de gestão a administradora de contratos elabora um programa de auditoria para o ciclo completo de certificação, identificando as atividades de auditoria necessárias para demonstrar que o sistema de gestão da organização atende aos requisitos da norma ISO 9001 e outros documentos normativos (quando aplicável).



O programa de auditoria é elaborado, considerando o tamanho da organização, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

O programa de auditoria para a certificação inicial deve incluir uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão da certificação no primeiro e no segundo ano e uma auditoria de recertificação no terceiro ano antes do vencimento da certificação. O ciclo de certificação de 3 anos inicia-se com a decisão da certificação ou recertificação.

Os programas de auditorias podem ser ajustados, considerando os resultados de quaisquer auditorias anteriores ou certificações. Para fazer ajustes nos programas de auditoria a administradora de contratos deverá solicitar ao cliente os registros de tais auditorias para justificar e registrar os ajustes.

O programa de auditoria é registrado no email inicial, que é enviado para o cliente pela administradora de contratos.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de Recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

5.6.2 Determinação dos objetivos, escopo e critérios da auditoria

Os objetivos da auditoria são determinados pela NCC e o escopo e critérios da auditoria, incluindo quaisquer alterações, são definidos pela NCC após discussão com o cliente.

5.6.2.1 Objetivos

Os objetivos da auditoria descrevem o que deve ser realizado pela auditoria, incluindo:

- Determinação da conformidade do sistema de gestão da qualidade do cliente com os critérios da auditoria;
- Avaliação da capacidade do sistema de gestão para assegurar que a organização atende aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;



- Avaliação da Eficácia do Sistema de Gestão para assegurar que a organização atende continuamente aos seus objetivos definidos;
- Conforme aplicável, identificação de áreas para possível melhoria do sistema de gestão.

5.6.2.2 Escopo

O escopo de auditoria descreve a abrangência e os limites da auditoria, como locais físicos, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados.

5.6.2.3 Critérios

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

- Os requisitos normativos da ISO 9001;
- Os processos definidos e a documentação do sistema de gestão da qualidade desenvolvido pela organização.

5.6.3 Plano de Auditoria

A NCC assegura que um plano será elaborado para cada auditoria estabelecida no programa de auditoria.

O Plano de Auditoria será apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria, incluindo os seguintes itens:

- a) objetivos da auditoria;
- b) critérios de auditoria;
- c) escopo da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais ou dos processos a serem auditados;
- d) datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas, indicando visitas a sites temporários, conforme apropriado;
- e) tempo esperado e a duração das atividades de auditoria no local;
- f) funções e responsabilidades dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes.



5.6.4 Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

Com base na análise crítica da solicitação, a NCC determinará as competências necessárias da equipe auditora e para decisão da certificação.

A equipe auditora será designada pela administração de contrato, sendo composta de auditores e especialistas técnicos (conforme necessário) levando em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria . A seleção da equipe poderá incluir o uso de pessoal interno e externo.

Para decidir o tamanho e a composição da equipe auditora serão considerados os seguintes itens:

- Objetivos, escopo, critérios e tempo estimado da auditoria;
- Se a auditoria é combinada, integrada ou conjunta;
- A competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- Requisitos de Certificação;
- Idioma e Cultura;
- Se os membros da equipe auditora auditaram anteriormente o sistema de gestão do cliente.

Quando necessário o conhecimento e as habilidades do auditor líder e dos auditores podem ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes que atuarão sob a orientação de um auditor. Os tradutores e intérpretes serão selecionados de forma a não influenciar na auditoria indevidamente.

Auditores em treinamento também podem ser incluídos na equipe auditora como participantes, desde que um auditor seja designado como avaliador. O avaliador designado será competente para exercer os deveres e ter responsabilidade final pelas atividades e constatações do auditor em treinamento.

O auditor líder é responsável por designar a responsabilidade de cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas, levando em consideração a competência da equipe auditora. Podem ser feitas mudanças nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida, de forma a segurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.



5.6.5 Comunicação das tarefas da equipe auditora

As tarefas atribuídas à equipe auditora são informadas à organização cliente durante a reunião de abertura e determinam que a equipe auditora:

- 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
- 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.

5.6.6 Comunicação relativa aos membros da equipe auditora

A Administração de Contratos envia ao cliente um email de agendamento da auditoria, que fornece o nome dos membros da equipe auditora e outras informações sobre a auditoria.

Quando solicitado pelo cliente, a NCC disponibiliza o currículo de cada membro com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer auditor ou especialista técnico em especial e para a NCC reconstituir a equipe em resposta a qualquer objeção válida.

5.6.7 Comunicação do plano de auditoria

A Administração de Contratos, ou o auditor líder enviará o plano de auditoria, com as respectivas datas, previamente acordadas com a organização cliente durante a etapa de agendamento da auditoria.

5.6.8 Reunião de abertura

A reunião de abertura tem o propósito de fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas. Esta normalmente é conduzida pelo auditor líder com a participação da direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem



auditados. A reunião de abertura é formalizada e registrada na lista de presença. Os itens que devem ser abordados e comentados nesta reunião são:

- a) Breve resumo das atividades da NCC Certificações do Brasil.
- b) Apresentação da equipe auditora incluindo um resumo de suas funções e comunicação das tarefas da equipe auditora.
- c) Confirmar o escopo da certificação e esclarecer que o propósito da realização da auditoria, como parte integrante do processo de certificação, tem o objetivo de constatar que os processos da organização estão conformes a norma ISO 9001:2008 e que, eventualmente, poderão ser constatados alguns desvios (não conformidades), os quais serão relatados no decorrer da auditoria.
- d) Apresentar agenda descrita no Plano de Auditoria, confirmando o período que cada processo será auditado, informar que poderão ser feitos ajustes na agenda para adequar a participação de todos os colaboradores auditados e esclarecer que as reuniões de ajuste têm o objetivo de fazer com que os membros da equipe auditora conversem entre si e com o auditor líder para trocar informações e dirimir quaisquer dúvidas que possam ocorrer durante o processo de auditoria.
- e) Confirmar junto ao auditado os recursos necessários (micro, impressora, papel, etc.) e a disponibilidade de uma sala de apoio para as reuniões de ajustes e fechamento da equipe auditora.
- f) Comunicar a respeito do “Termo de Confidencialidade e Conflito de Interesse” que os auditores da NCC são obrigados a assinar. Esta informação também se encontra disponível no Plano de Auditoria, onde é esclarecido que todo e qualquer processo e/ou projeto que seja verificado durante a auditoria será mantido de forma confidencial e sob total sigilo pelos auditores.
- g) Pedir esclarecimentos ao cliente sobre a utilização de equipamentos de segurança e EPI's durante a realização da auditoria ou equipamentos destinados a garantir a conformidade do produto, caso estes precisem ser manipulados. Confirmar ainda, os locais de saída de emergência e procedimentos de contingência, no caso da necessidade de evacuação do local onde esteja sendo realizada a auditoria.
- h) Confirmar quem serão os guias dos auditores, durante a realização da auditoria.



- i) Esclarecer que ao longo da auditoria, os colaboradores auditados serão informados sobre a situação atual, ou seja, no caso de constatação de não conformidades, estas deverão ser fundamentadas em evidências objetivas e comunicadas imediatamente ao auditado.
- j) Informar que a auditoria poderá ser encerrada, tanto pelo auditor como pelo auditado, caso as evidências da auditoria indiquem que seus objetivos não serão alcançados e que deverá ser formulado um plano de ação por parte do auditado e a marcação de novas datas de auditoria. A auditoria também poderá ser encerrada, no momento em que se observar a falta de ética, profissionalismo ou comportamento inadequado por parte de todos.
- k) Confirmar que o auditor líder e a equipe auditadora, representando a NCC, serão responsáveis pela auditoria e controlarão a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas da auditoria.
- l) Confirmar a situação das constatações da análise ou auditoria anterior, se aplicável.
- m) Informar que a auditoria é um processo amostral e que, portanto, existe uma componente de incerteza, ou seja, é possível que em determinado processo exista algum desvio ou oportunidade de melhoria que, no entanto não foi constatada por esta auditoria.
- n) Confirmar o idioma a ser utilizado na auditoria. Na maioria dos casos as auditorias serão realizadas na língua portuguesa.
- o) Esclarecer que o progresso da auditoria será comunicado ao cliente da organização auditada.
- p) Dar oportunidade ao cliente para fazer perguntas.

5.6.9 Comunicação durante a realização da auditoria

A equipe auditadora deverá se comunicar através das reuniões de ajuste, para troca de informações, esclarecimentos sobre o desenvolvimento de um determinado processo ou para a redefinição de algumas atividades.

O auditor líder deverá redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditadora, conforme necessário, e comunicar periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor líder deverá relatar esse fato ao cliente e a NCC, para determinar a ação apropriada. Tal ação poderá incluir a reconfirmação ou modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor líder deverá relatar o resultado da ação a NCC.



O auditor líder deverá analisar com o cliente qualquer necessidade de mudança no escopo da auditoria, que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatar essas mudanças a NCC.

5.6.10 Observadores e Guias

Estes colaboradores não fazem parte da equipe auditora, portanto não devem influenciar ou interferir na realização da auditoria.

5.6.10.1 Observadores

A presença e a justificativa para observadores deverão ser acordadas entre a NCC e o cliente antes da realização da auditoria. Observadores podem ser membros da organização cliente, consultores, pessoal da NCC realizando uma auditoria testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

5.6.10.2 Guias

Cada auditor deverá ser acompanhado por um guia, a menos se acordado de outra forma pelo auditor líder e pelo cliente. Os Guias são designados para facilitar a auditoria.

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 esclarecimentos ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

5.6.11 Coleta e verificação de informações

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria deverão ser coletadas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

Os métodos para coletar informações são:

- Entrevistas;
- Observações de processos e atividades;
- Análise de documentação e registros;



5.6.12 Identificação e registro das constatações de auditoria

As constatações da auditoria deverão ser registradas no relatório de auditoria para possibilitar uma tomada de decisão ou supervisão de certificação fundamentada.

As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, devem ser identificadas, classificadas e registradas e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a Supervisão da certificação.

As não conformidades devem ser classificadas em:

- **não conformidade maior:** não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Se o organismo de certificação não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 meses após o último dia da fase 2, a NCC deve conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

Poderiam ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:

- se houver uma dúvida que haja um controle efetivo de processo, ou que produtos ou serviços irão atender os requisitos especificados;

- um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade maior.

- **não conformidade menor:** não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Oportunidades de Melhoria podem ser identificadas e 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 deverão ser registradas como oportunidades de melhoria.

Uma constatação de não conformidade deverá ser registrada contra um requisito específico dos critérios da auditoria, conter uma declaração clara da não conformidade e identificar em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia.



As não conformidades deverão ser discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

O auditor líder deve empenhar-se em solucionar qualquer opinião divergente entre a equipe auditora e o cliente, relativa às evidências ou constatações da auditoria. Os pontos não resolvidos deverão ser registrados.

5.6.13 Preparação das conclusões da auditoria

A equipe auditora deve se reunir para avaliar os resultados da auditoria e formular as suas conclusões, que deverão ser relatadas na reunião de encerramento.

As atividades desta reunião são:

- a) análise das constatações e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a auditoria, contra os objetivos da auditoria;
- b) acordar quanto as conclusões da auditoria;
- c) identificar ações de acompanhamento necessárias;
- d) confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária, como escopo, tempo ou data da auditoria, freqüência de supervisão e competência;
- e) preparar as recomendações finais e identificar os pontos positivos observados durante a auditoria;
- f) preencher os registros de não conformidades e/ou oportunidades de melhoria se for o caso.

5.6.14 Reunião de encerramento

A condução da reunião de encerramento normalmente é feita pelo auditor líder, onde são apresentadas as constatações, pontos positivos e conclusões da auditoria, que devem ser compreendidas e reconhecidas pelos auditados. O responsável pela condução da reunião de encerramento deverá distribuir a lista de presença que deverá ter as assinaturas de todos os participantes, incluindo a direção do cliente e, quando apropriado, o responsável pelas funções ou processos auditados.

Na reunião de encerramento também devem ser abordados e comentados os seguintes itens:



- a) Informar o cliente que as evidências coletadas na auditoria foram baseadas em um processo amostragem da informação disponível e que, portanto, é possível que exista algum desvio ou oportunidade de melhoria que, no entanto não foi constatada por esta auditoria.
- b) Informar que o relatório de auditoria será enviado a organização no prazo máximo de 15 dias, e esclarecer que a NCC classifica as não conformidades em maiores e menores, portanto as constatações serão definidas como:
 - **Não conformidade:** não atende a um requisito.
 - **Oportunidades de melhoria:** podem ser identificadas e 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 deverão ser registradas como oportunidades de melhoria.
- c) No caso de constatações de não conformidade, entregar para o cliente o relatório de não conformidade devidamente preenchido. Informar que o cliente deverá, num prazo de **15** dias, enviar à NCC o formulário de RNC preenchido com a respectiva análise da causa, proposta de correção e ações corretivas e prazo para implementação das ações.
- d) Informar que as atividades de certificação após a auditoria consistem na análise pelo auditor líder das propostas de correções e ações corretivas enviadas quanto à sua adequação e o prazo proposto pelo cliente. Dependendo da análise do auditor líder, a eficácia das correções e ações corretivas realizadas pelo cliente poderão ser verificadas durante a auditoria de supervisão. O cliente será informado pela administradora de contratos sobre o resultado da análise e verificação. Após fechamento da não conformidade o processo será encaminhado para decisão da certificação.
- e) Informar ainda, que a NCC mantém um procedimento para apelação e reclamação, que estabelece que a organização poderá formalizar a sua reclamação ou apelação contra qualquer decisão que tenha sido tomada durante a auditoria.
- f) Dar oportunidade ao cliente para fazer perguntas.

Durante a reunião de encerramento quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se



possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas devem ser registradas e comunicadas a NCC.

5.6.15 Relatório da auditoria

A NCC fornece um relatório escrito para cada auditoria realizada. A equipe auditora poderá identificar oportunidades de melhoria, mas não deverá recomendar soluções específicas.

A NCC mantém a propriedade pelo relatório de auditoria, informando nos relatórios a seguinte frase: “Este relatório de auditoria é confidencial e de propriedade da NCC Certificações do Brasil”.

O líder da equipe é o responsável pela elaboração do relatório da auditoria e de seu conteúdo, que deverá fornecer um registro preciso, conciso e claro da auditoria para possibilitar a tomada de decisão de certificação fundamentada. O relatório de auditoria inclui e refere-se ao seguinte:

- identificação da NCC;
- nome e o endereço do cliente e do representante da direção;
- tipo de auditoria (por exemplo, inicial, supervisão, Recertificação ou auditorias especiais);
- critério da auditoria;
- objetivos da auditoria;
- escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais ou funcionais ou os processos auditados e o tempo da auditoria;
- quando aplicável, se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- quaisquer fatos significantes que impactem no programa de auditoria;
- identificação do auditor líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes;
- datas e lugares onde as atividades da auditoria foram realizadas;
- constatações da auditoria;
- quaisquer questões não resolvidas, se identificadas.
- 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.



- 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
- uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;
- confirmação que os objetivos da auditoria foram atingidos
- recomendação da equipe auditora.

O relatório de auditoria deverá ser concluído em até 10 dias após a realização da auditoria e entregue para a administradora, juntamente com:

- Lista de Presença com a aprovação da Organização auditada;
- Registro de não conformidade, quando aplicável;

Nota: Quando for realizada auditoria de sistema de gestão, tanto para OCS quanto para OMD, será utilizado o relatório de auditoria de OMD.

5.6.16 Análise das causas das não conformidades

Quando são constatadas não conformidades durante a auditoria, a NCC exige que o cliente envie num prazo de 15 dias, o formulário de RNC preenchido com a respectiva análise da causa, proposta de correção e ações corretivas e prazo para implementação das ações.

5.6.17 Eficácia de correções e ações corretivas

As propostas de correções e ações corretivas deverão ser enviadas para a administradora de contrato, que por sua vez, enviará para o auditor líder. Após serem recebidas pelo auditor líder, as propostas serão analisadas quanto à sua adequação e o prazo proposto pelo cliente. Após a análise e aprovação das correções e ações corretivas, o auditor líder deverá preencher os campos pertinentes do formulário de RNC da NCC e fechar a RNC. Após fechamento da não conformidade o processo será encaminhado para decisão da certificação.



5.6.18 Auditorias adicionais

O cliente será informado pela administradora de contratos sobre o resultado da análise e verificação pelo auditor líder. Dependendo do resultado da análise, poderá ser necessário realizar auditorias adicionais para verificação da eficácia das correções e ações corretivas, ou então as evidências documentais poderão ser confirmadas em futuras auditorias de supervisão.

5.7 AUDITORIA INICIAL DE CERTIFICAÇÃO

A auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão de qualidade será realizada em duas fases: fase 1 e fase 2. O intervalo entre as fases 1 e 2 deve considerar o tempo necessário para o cliente resolver as áreas de preocupação identificadas durante a auditoria fase 1, incluindo o tempo para a revisão dos preparativos para a NCC realizar a auditoria fase 2. Também pode ser preciso que o organismo de certificação revise seus preparativos para a fase 2. Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, o organismo de certificação deve considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. O cliente deve estar informado que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

5.7.1 Auditoria Fase 1

A auditoria da fase 1 é conduzida para:

- a) auditar a documentação do SGQ do cliente;
- b) avaliação da localização do cliente e as condições específicas do local e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a auditoria de fase 2.
- c) analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou desempenho, de processo, de objetivos e da operação do SGQ;
- d) coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão da qualidade, processos e localizações do cliente e aspectos estatutários e regulamentares relacionados e o respectivo cumprimento;
- e) analisar a alocação de recursos para a auditoria fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da auditoria de fase 2;
- f) permitir o planejamento da auditoria fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto dos possíveis aspectos significativos.



- g) avaliar as auditorias internas e análise crítica pela direção (planejamento e implementação) para comprovar que a organização está pronta para a fase 2;
- h) registrar e relatar as constatações de áreas de preocupação que, se não tratadas adequadamente, podem ser consideradas não conformidades na auditoria fase 2.

Na maioria dos processos de certificação do SGQ, parte da auditoria de fase 1 será realizada nas instalações do cliente.

As constatações da auditoria fase 1 serão registradas no formulário FNCC_531 Relatório de Auditoria- Fase1, e comunicadas ao cliente incluindo quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidade durante a auditoria de fase 2.

5.7.2 Auditoria preliminar

Caso o cliente solicite uma auditoria preliminar esta seguirá os mesmos critérios estabelecidos para a realização da auditoria da fase 2, onde será feita uma amostragem das atividades de cada processo do SGQ. Nesta situação poderão ser constatadas não conformidades em relação aos critérios da auditoria. A equipe auditora da NCC solicitará as ações corretivas necessárias para adequar o SGQ do cliente para a auditoria de fase 2.

5.7.3 Auditoria Fase 2

Durante a condução das atividades da auditoria da fase 2 a equipe auditora avaliará a implementação, incluindo a eficácia do SGQ do cliente. Deve ser verificado no mínimo o seguinte:

- Informações e evidências sobre a conformidade dos processos com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- Monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho;
- O sistema de gestão e seu desempenho quanto à conformidade legal;
- Controle operacional dos processos;
- Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- Responsabilidade da direção pelas suas políticas;



- 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 da auditoria interna.

As constatações da auditoria fase 2 serão registradas no formulário FNCC_515 Relatório de Auditoria. Havendo qualquer desvio durante a realização da auditoria fase 2, será emitido um registro de não conformidade e ou oportunidade de melhoria.

5.7.4 Informações para concessão da certificação inicial

A equipe auditora deverá fornecer as seguintes informações para que a NCC possa decidir sobre a certificação:

- a) relatórios de auditoria;
- b) formulários de RNC preenchidos com comentários sobre as não conformidades e, quando aplicável, as propostas de ações de correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) confirmação das informações fornecidas ao organismo de certificação usadas na análise crítica da solicitação;
- d) recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou observações.

Antes da tomada de decisão a para a concessão da certificação, expansão ou redução de escopo, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação a NCC conduz uma análise para verificar:

- se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes;
- para qualquer não conformidade maior, foram analisadas, aceitas e houve a verificação da correções e ações corretivas;
- para qualquer não conformidade menor, foram analisadas e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.



5.7.5 Concessão da Certificação Inicial

Após a recomendação da equipe auditora, será registrada a avaliação de conformidade no Sistema Informatizado da NCC (BPM), para assegurar que as normas e procedimentos adequados foram empregados e cumpridos, garantindo assim a conformidade da análise e a imparcialidade da decisão.

O pessoal responsável pela decisão de certificação são designados de forma a assegurar a competência adequada. Para todos os processos de certificação estão designados o GT para realizar a decisão da certificação. Desta forma, a NCC assegura que o pessoal que toma a decisão de certificação ou de recertificação sejam diferentes daqueles que realizaram a auditoria.

A data de entrada em vigor mencionada no Certificado de Conformidade não poderá ser anterior a data de decisão da certificação.

A NCC comunica ao solicitante da certificação que seu SGQ foi certificado, para o escopo requerido, emitindo um documento formal da certificação denominado “Certificado de Conformidade”, contendo as seguintes informações:

- Nome e endereço da organização;
- Data de concessão, extensão ou renovação da certificação;
- Data de validade da certificação;
- Código único de identificação;
- Escopo da certificação;
- As normas aplicáveis do SGQ e ou outro documento normativo incluindo o número de emissão e/ou revisão usado para a auditoria do cliente certificado;
- Categorias de produtos e serviços, se aplicável;
- Nome, endereço e logomarca de Certificação da NCC;
- Quaisquer outras informações exigidas pela norma e/ou outro documento normativo usado para certificação;
- Número de revisão do certificado;
- Histórico do processo.

A organização estará autorizada a expor seu Certificado nas dependências da empresa, tais como escritórios e planta fabril ou em qualquer documento de cunho promocional ou de propaganda. O



modelo da logomarca poderá ser solicitado à NCC, após a conclusão do processo de certificação e do recebimento do certificado. Informações relativas à reprodução e uso do certificado e da Logomarca estão descritos no Procedimento PNCC_91.

5.8 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

A NCC mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão.

Para monitorar regularmente o SGQ do cliente, considerando quaisquer mudanças, a NCC realiza as seguintes atividades de supervisão:

- Auditorias de supervisão;
- Análise das reclamações recebidas da sociedade ou Órgãos Regulatórios;
- Acompanhamento das ações corretivas propostas para quaisquer não conformidades constatadas.

5.8.1 Auditoria de supervisão

Os sistemas de gestão da qualidade certificados pela NCC são avaliados anualmente dentro de um processo de supervisão, para verificar se o SGQ do cliente continua a cumprir os requisitos da certificação inicial. Estas avaliações são realizadas através de auditorias no cliente, onde será verificado um conjunto de requisitos da norma aplicável nos processos mais relevantes do cliente. Em todas as auditorias de supervisão deverão ser incluídos os seguintes requisitos:

- auditorias internas e análise crítica pela alta direção;
- uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- gestão das reclamação;
- eficácia do SGQ com respeito ao alcance dos objetivos estabelecidos;
- progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- controle operacional contínuo;
- análise de quaisquer mudanças;
- uso da marca de conformidade.



As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de Recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar **12 meses** a partir da data da decisão da certificação.

A administração de contratos informará as datas de realização das auditorias de supervisão, que seguirão basicamente as mesmas etapas utilizadas na auditoria fase 2.

A NCC manterá a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da ISO 9001, baseando-se na recomendação pelo auditor líder da equipe auditora se posterior análise independente.

Para qualquer não conformidade ou outra situação que possa conduzir a suspensão ou cancelamento da certificação, o auditor líder da equipe auditora deverá relatar a administradora de contratos responsável a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente e apropriado, diferentemente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação poderá ser mantida.

A NCC, com o objetivo de confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia, monitora o relatório dos auditores por meio do GT e/ou GQ, conforme estabelecido no procedimento PNCC_88.

5.9 RECERTIFICAÇÃO

A certificação será renovada a cada 3 anos, onde se inicia todo o processo de avaliação. Neste momento será programada e realizada uma auditoria de recertificação para confirmar a conformidade e a eficácia contínua do SGQ como um todo e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. A mesma deve ser planejada e conduzida em tempo hábil, 6 meses, para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

Na auditoria de recertificação será considerado o desempenho do cliente durante o período de certificação e o grau de maturidade dos processos desenvolvidos, através da análise dos relatórios anteriores das auditorias de supervisão.



Processo de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade

PNCC_95
Revisão: 05
Data: 19/06/2017
Folha: 28/41

Quando forem constatadas mudanças significativas no SGQ pode ser necessária a realização de uma auditoria fase 1 no cliente ou na legislação a qual está inserido o SGQ.

No caso de múltiplos locais ou de certificação em diversas normas será elaborado um planejamento consistente que permita assegurar a cobertura adequada no local da auditoria e propicie confiança na certificação.

A auditoria de recertificação deverá considerar, entre outros, a eficácia do SGQ a atingir os objetivos e os resultados esperados, mudanças internas ou externas, relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação, comprometimento demonstrado para manter e melhorar a eficácia do SGQ e o desempenho total, que o SGQ contribui para alcançar a política e objetivos da organização.

Sendo identificados casos de não conformidades ou falta de evidências de conformidade durante a realização da auditoria de recertificação, será emitido um registro de não conformidade para cada ocorrência. É recomendável que o cliente implemente as ações de correções e ações corretivas pertinentes, **20 dias** antes do vencimento da certificação. A NCC verificará a eficácia através da análise das causas, ações corretivas propostas e evidências objetivas da implementação destas ações. Caso a eficácia seja comprovada, a não conformidade será encerrada.

A decisão sobre a renovação da certificação é tomada pela NCC com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise do sistema durante o período de certificação e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

Se a NCC não completou a auditoria de recertificação ou não foi possível verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, a recertificação não pode ser recomendada e a validade do certificado não pode ser estendida. O cliente será informado e as consequências devem ser explicadas.

Após a expiração da certificação, a NCC pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma fase 2 deve ser conduzida, A data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da certificação e a data de expiração deve ser baseada no ciclo de certificação anterior.



5.10 AUDITORIAS ESPECIAIS

5.10.1 Extensão de Escopo

Caso o cliente solicite uma extensão de escopo de uma certificação já concedida, o comercial deverá realizar uma análise crítica da solicitação e determinar quaisquer atividades de auditorias necessárias para decidir se a extensão poderá ou não ser concedida. Essa auditoria poderá ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

5.10.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência

As auditorias avisadas com pouca antecedência normalmente são realizadas para investigar reclamações, em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos.

Em tais casos, a administradora de contratos deverá avisar antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais a auditoria será realizada.

A administradora de contratos deverá tomar um cuidado adicional durante a designação da equipe auditora, devido a falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

5.11 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

A NCC deve suspenderá certificação nos casos em que:

- O sistema de gestão certificado do cliente falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo a eficácia do sistema de gestão;
- O cliente não permite que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- O cliente solicita voluntariamente uma suspensão.

Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão do cliente fica temporariamente inválida.

Se o problema que resultou na suspensão não for resolvido, o certificado ficará suspenso até a data de expiração do certificado.

A NCC deve restaurar a certificação suspensa se o problema que resultou na suspensão foi resolvido.

A NCC deve reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.



5.12 REGISTROS

A NCC mantém os registros de auditoria e de outras atividades de certificação para todos os clientes, inclusive para todas as organizações que apresentem solicitações e todas as organizações auditadas, certificadas ou com a certificação suspensa ou cancelada conforme estabelecido no Procedimento PNCC_80.

Os registros de clientes certificados incluem:

- Informações sobre a solicitação e análise crítica;
- Proposta comercial;
- Justificativa de metodologia usada para amostragem (quando aplicável);
- Justificativa para determinação do tempo de auditor;
- Registros de não conformidades, correções e ações corretivas;
- Registros de reclamações e apelações, e de quaisquer correções ou ações corretivas subsequentes;
- Deliberações e decisões de comitês (quando aplicável);
- Documentos de certificação, relatórios de auditoria inicial, de supervisão e recertificação, incluindo o escopo de certificação com relação ao produto, processo ou serviço, conforme aplicável;
- Registros dos auditores e especialistas técnicos que comprovem sua competência.

A NCC mantém seguro os registros de solicitantes e clientes em seu servidor e com acesso restrito aos responsáveis pelo respectivo processo de certificação. Todos os colaboradores da NCC assinam o Termo de Confidencialidade e Conflito de Interesses para assegurar que as informações são mantidas confidenciais.

5.13 RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Todas as reclamações e apelações referentes ao processo de certificação são analisadas e tratadas conforme estabelecido no Procedimento PNCC_78 e registrados no BPM como forma de se manter o controle e verificação da eficácia das ações corretivas necessárias.

5.14 RESPONSABILIDADES



Associação NCC Certificações do Brasil

- Executar a Certificação conforme definições constantes neste procedimento, bem como proceder ao seu acompanhamento com a periodicidade estabelecida nos procedimentos.
- Disponibilizar as informações necessárias às auditorias da Cgcre;
- Verificar o fundamento de reclamações aos clientes, relativas aos sistemas da qualidade por ela certificados;
- Garantir a confidencialidade de informações e processos, oriundos de avaliações e auditorias que originaram ou originarão a certificação do SGQ do cliente.

Cliente Solicitante

- Responsabilidade técnica, civil, penal e documental referente aos produtos por ele fabricado ou importado, ou pelos serviços executados, não havendo hipótese de transferência dessa responsabilidade, independente de dolo ou culpa;
- Quando o Cliente Solicitante possuir catálogo, prospecto comercial ou publicitário, as referências à certificação, só podem ser feitas para os escopos dos sistemas da qualidade efetivamente certificados;
- Nos manuais técnicos, ou de instruções ou de informações ao usuário, referências às características não incluídas nas normas técnicas não podem ser associadas à certificação ou induzir o usuário a crer que tais características estejam atestadas pela NCC;
- Usar a certificação somente para indicar que o SGQ está em conformidade com as normas especificadas e não use a sua certificação de modo a sugerir que um produto ou serviço está aprovado pela NCC.
- Informar, para análise da NCC, qualquer modificação dos seus processos de gestão e/ou estrutura organizacional, que possam afetar a conformidade do SGQ (situação legal, comercial, organizacional ou propriedade, endereços e locais de trabalho, gestores, pessoal técnico e de decisão, escopo das operações abrangidas pelo SGQ e outras alterações significativas nos processos e SGQ);
- Manter um arquivo com registro de reclamações recebidas e ações corretivas promovidas, informando sempre a NCC;
- Aceitar todas as condições para concessão, recusa, supervisão, expansão, suspensão, redução, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento da certificação, bem como Resoluções e Portarias do Inmetro, quando aplicáveis;



- Facilitar o acesso dos auditores e todos os meios necessários para realização dos controles definidos neste procedimento;
- Abster-se de reproduzir a Identificação da Conformidade nos impressos usados pelo licenciado, para correspondência, ou propaganda da certificação do seu SGQ;
- Informar a NCC a ocorrência de situações especiais tais como: suspensão definitiva ou temporária de produção, transferência do local de fabricação, abandono da licença, modificação jurídica ou mudança da razão social da empresa;
- Efetuar todos os pagamentos pertinentes ao processo de certificação acordados em documentos contratuais e propostas técnico-comerciais.

5.15 INFORMAÇÕES DAS ATIVIDADES DE CERTIFICAÇÃO

A NCC disponibiliza no *site* da internet:

- processo de auditoria;
- processo para concessão, recusa, supervisão, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento da certificação ou expansão ou redução de escopo da certificação;
- os sistemas de gestão em que está capacitada a certificar, bem como seus escopos de atuação;
- o uso do nome do organismo de certificação e do logo;
- procedimento para solicitação de informações, reclamação e apelação;
- política de imparcialidade.

Quando solicitado a NCC fornece informações sobre:

- áreas geográficas nas quais opera;
- a situação de uma certificação específica;
- o nome, documento normativo relacionado, escopo e localização geográfica (cidade e país) para um cliente específico.

Informações sobre as certificações concedidas estão acessíveis ao público através do sistema Certifiq. Informações sobre certificações suspensas ou canceladas estão acessíveis ao público mediante solicitação.



Outras informações como custos da certificação e detalhes da realização das auditorias estão descritas na Proposta Comercial.

Quaisquer alterações nos requisitos do processo de certificação são informadas no *site* da internet da NCC e nas propostas comerciais, para os processos já certificados, os clientes serão informados via e-mail e como isto afetará nas suas certificações. Por outro lado o cliente é obrigado a informar a NCC de quaisquer alterações que possam afetar a sua capacidade em atender os requisitos de seu SGQ. Este acordo está estabelecido na Proposta Comercial, a qual é encaminhada para o cliente e aceita por ele.

5.16 PROCESSOS DE TRANSFERÊNCIA

5.16.1 Acreditação

Somente certificações cobertas pela acreditação de um signatário do MLA do IAF devem ser elegíveis para transferência. As organizações portadoras de certificações que não estejam cobertas por tais acreditações devem ser tratadas como novos clientes.

5.16.2 Análise Crítica Antes da Transferência

Uma pessoa competente da NCC executa uma análise crítica da certificação do cliente em potencial. Essa análise crítica deve ser conduzida por meio de uma análise da documentação e convém que, normalmente, inclua uma visita ao cliente. Razões para não realizar uma visita devem ser plenamente justificadas e documentadas e uma visita deve ser conduzida se o contato não puder ser feito com o organismo de certificação emissor. Convém que a análise crítica cubra os seguintes aspectos e suas constatações devem ser plenamente documentadas:

- (i) confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão dentro do escopo acreditado da NCC
- (ii) os motivos para recorrer a uma transferência;
- (iii) que o *site* ou *sites* que desejam a transferência da certificação mantêm uma certificação acreditada válida, em termos de autenticidade, duração e escopo de atividades cobertas pela certificação de sistema de gestão. Se for viável, convém verificar a validade da certificação e a situação de não conformidades pendentes com o organismo de certificação emissor, a menos que ele tenha encerrado as atividades. Quando não for possível se comunicar com o organismo de certificação emissor, a NCC deve registrar os motivos;



- (iv) uma análise dos últimos relatórios de auditoria de certificação ou recertificação, dos relatórios de supervisão subsequentes e de qualquer não conformidade pendente resultante delas. Essa análise deve, também, incluir qualquer outra documentação pertinente disponível, relacionada ao processo de certificação, isto é, anotações manuscritas, listas de verificação. Se os últimos relatórios de auditoria de certificação, recertificação ou supervisão subsequentes não forem disponibilizados ou se a auditoria de supervisão está atrasada, então a organização deve ser tratada como um novo cliente;
- (v) reclamações recebidas e ações tomadas;
- (vi) a fase do ciclo atual de certificação.
- (vii) qualquer compromisso da organização com organismos regulatórios com relação à conformidade legal.

5.16.3 Certificação

Em geral, convém que somente certificação acreditada válida seja transferida. Nos casos onde a certificação tenha sido concedida por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades comerciais ou cuja acreditação tenha expirado, sido suspensa ou cancelada, a NCC poderá considerar tal certificação para transferência, a seu critério. Em tais casos, antes de prosseguir com a transferência, a NCC deve obter o de acordo do organismo de acreditação, cuja marca pretende colocar no certificado. Certificação que se sabe de antemão que tenha sido suspensa ou com ameaça de suspensão não deve ser aceita para transferência. Se a NCC não puder verificar o estado da certificação com o organismo de certificação emissor, deve solicitar à organização que confirme que o certificado não está suspenso ou sob ameaça de suspensão. Convém encerrar as não conformidades pendentes, se possível, com o organismo de certificação emissor, antes da transferência. Caso contrário, elas devem ser fechadas pela NCC.

Se não forem mais identificados quaisquer problemas pendentes ou potenciais por meio da análise crítica antes da transferência, poderá ser emitida uma certificação, seguindo o processo normal de tomada de decisão. Convém que o programa atual de supervisão seja baseado no regime de certificação prévia.

Quando ainda existir dúvida, após a análise crítica feita antes da transferência, quanto à adequação de uma certificação atual ou anterior, a NCC deve, dependendo da extensão da dúvida:

- tratar o solicitante como um novo cliente



ou

- conduzir uma auditoria que se concentre em áreas com problemas identificados.

A decisão sobre a ação requerida irá depender da natureza e extensão de quaisquer problemas encontrados e deve ser explicada à organização e a justificativa para a decisão deve ser documentada e os registros mantidos pelo organismo de certificação.

6 FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

FNCC_537 - Lista de Presença

FNCC_533 - Plano de Auditoria Fase II - OCS

FNCC_532 - Plano de Auditoria Fase I - OCS

FNCC_521 – Registro de não conformidade

FNCC_531 Relatório de Auditoria- Fase1

FNCC_515 Relatório de Auditoria – Fase 2

FNCC_598 – Informações da solicitação Inicial / Manutenção / Recertificação – 9001

7 ANEXOS

Anexo I- Processo de fundamentação das constatações

Anexo II - Instruções para elaboração do programa de amostragem de *multi-site*.

Anexo III – Registros Aplicáveis

Anexo I- Processo de fundamentação das constatações

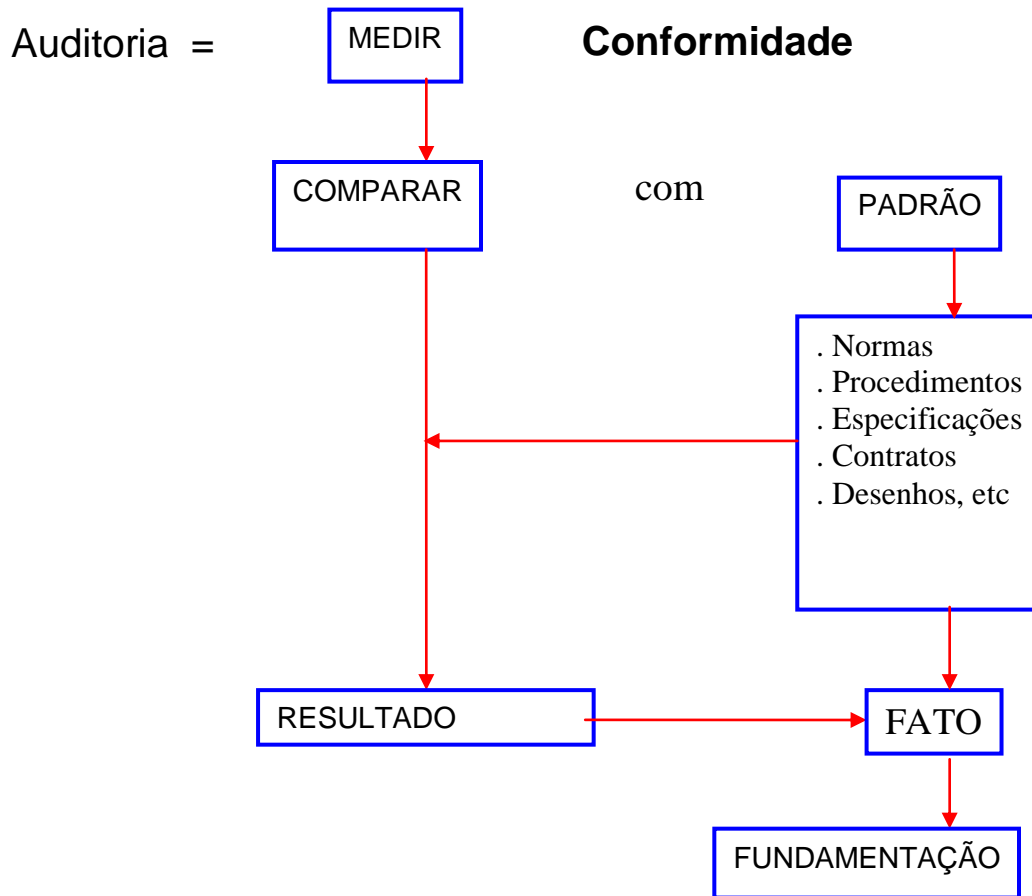


Figura 1- Processo de fundamentação das constatações

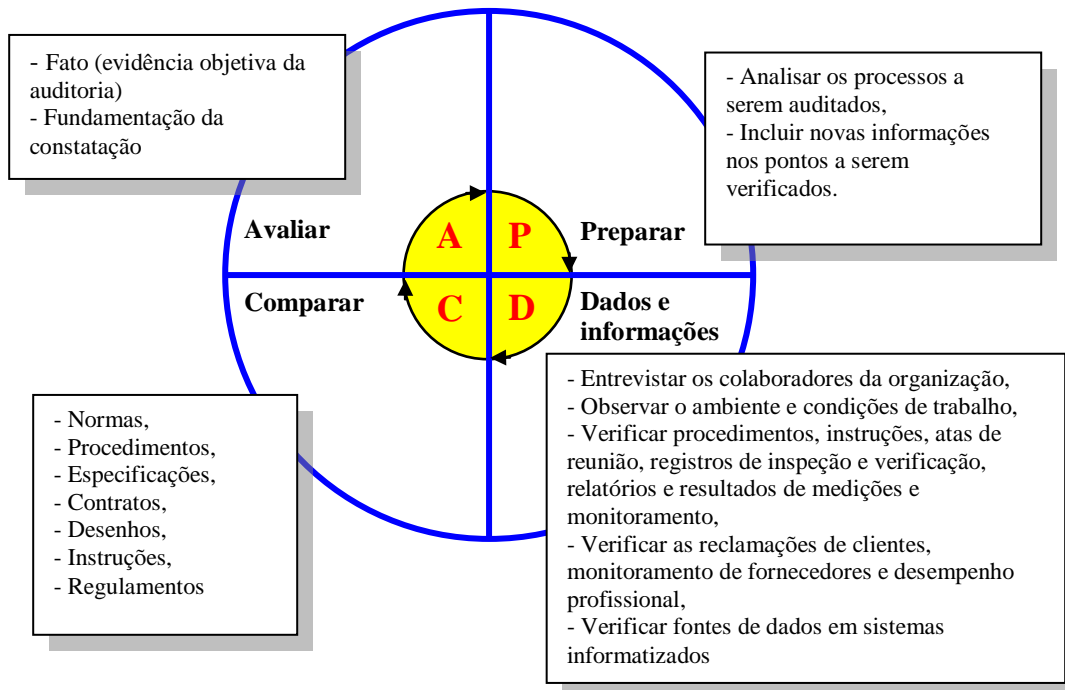


Figura 2- Processo PDCA para fundamentação das constatações



Anexo II- Instruções para elaboração do programa de amostragem de multi-site

1. Metodologia

1.1. Convém que a amostra seja parcialmente seletiva, com base nos fatores estabelecidos abaixo, e parcialmente não seletivos, e que resulte na seleção de uma gama de diferentes *sites*, sem excluir o elemento aleatório de amostragem.

1.2. Convém que pelo menos 25% da amostra seja selecionada aleatoriamente.

1.3. Levando em consideração os critérios mencionados a seguir, convém que o restante seja escolhido de forma que as diferenças entre os *sites* selecionados, no período de validade do certificado, sejam as maiores possíveis.

1.4. Os critérios de seleção do *site* poderão incluir entre outros os seguintes aspectos:

- Resultados de auditorias internas de site e análises críticas ou certificação prévia;
- Registros de reclamações e outros aspectos pertinentes de ação corretiva e preventiva;
- Variações significativas no tamanho dos sites;
- Variações nas mudanças de tendência e procedimentos de trabalho;
- Complexidade do sistema de gestão e processos conduzidos nos sites;
- Modificações desde a última auditoria de certificação;
- Maturidade do sistema de gestão e conhecimento da organização;
- Questões ambientais e extensão dos aspectos e impactos associados para sistemas de gestão ambiental (SGA);
- Diferenças de cultura, idioma e requisitos regulatórios; e
- Dispersão geográfica.

1.5. Não é obrigatório que esta seleção seja feita no início do processo de auditoria. Ela também pode ser feita quando a auditoria no escritório central tiver sido concluída. Em qualquer caso, o escritório central deve ser informado sobre os *sites* a serem incluídos na amostra. O envio destas



informações pode ser feito com pouca antecedência, mas convém que permita tempo adequado para a preparação para a auditoria.

2. Tamanho da Amostra

2.1. O número mínimo de *sites* a serem visitados por auditoria é de:

- **Auditoria inicial:** convém que o tamanho da amostra seja a raiz quadrada do número de *sites* remotos: ($y=\sqrt{x}$), arredondado ao número inteiro superior.

- **Auditoria de supervisão:** convém que o tamanho da amostra anual seja a raiz quadrada do número de *sites* remotos com 0,6 como um coeficiente ($y=0,6 \sqrt{x}$), arredondado ao número inteiro superior.

- **Auditoria de Recertificação:** convém que o tamanho da amostra seja o mesmo de uma auditoria inicial. Não obstante, quando o sistema de gestão demonstrar ser eficaz num período de três anos, o tamanho da amostra poderá ser reduzido por um fator de 0,8, isto é: ($y=0,8 \sqrt{x}$), arredondado ao número inteiro superior.

2.2. O escritório central também deve ser auditado durante cada auditoria inicial de certificação e recertificação e no mínimo anualmente como parte da supervisão.

2.3. Convém que o tamanho ou a frequência da amostra seja aumentado quando a análise de risco da atividade coberta pelo sistema de gestão, sujeito à certificação, indicar circunstâncias especiais em relação a fatores tais como:

- O tamanho dos *sites* e número de empregados (p.ex. mais de 50 empregados num site);
- A complexidade do nível de risco da atividade e do sistema de gestão;
- Variações nas práticas de trabalho (p.ex. trabalho em turno);
- Variações nas atividades empreendidas;



- Significância e extensão dos aspectos e impactos associados para sistemas de gestão ambiental (SGA);
- Registos de reclamações e outros aspectos pertinentes de ação corretiva e preventiva;
- Quaisquer aspectos multinacionais;
- Resultados de auditorias internas e análise crítica.

2.4. Quando a organização tiver um sistema hierárquico de filiais (p. ex. escritório sede (central), escritórios nacionais, escritórios regionais, filiais locais), o modelo de amostragem para a auditoria inicial, conforme definido anteriormente, se aplica a cada nível.

Exemplos:

1 escritório sede: visitado em cada ciclo de auditoria
(inicial ou supervisão ou recertificação)

4 escritórios nacionais: amostra = 2: mínimo 1, aleatoriamente

27 escritórios regionais: amostra = 6: mínimo 2, aleatoriamente

1700 filiais locais: amostra = 42: mínimo 11, aleatoriamente.

3. Tempos de Auditoria

3.1. Convém que o número de HD seja calculado por *site*.

3.2. Podem ser aplicadas reduções que levem em consideração as cláusulas que não sejam pertinentes aos escritório central e/ou *sites* locais. As razões para a justificativa de tais reduções deverão ser registradas.

Nota: Sites que conduzem a maior parte dos processos ou processos críticos não estão sujeitos à redução.

3.3. Convém que o tempo total utilizado na auditoria inicial e supervisão, que é a soma total do tempo utilizado em cada *site* adicionado ao do escritório central, nunca seja menor do que aquele que teria sido calculado para o tamanho e a complexidade da operação, caso todo o trabalho tivesse sido realizado em um único *site* (isto é, com todos os empregados da empresa no mesmo *site*).



4 Sites Adicionais

4.1. Na solicitação de um grupo novo de *sites* para juntar-se a uma rede de *multi-sites* já certificada, convém que cada grupo novo de *sites* seja considerado como um conjunto independente para a determinação do tamanho da amostra. Após a inclusão do grupo novo no certificado, convém que os novos *sites* sejam acumulados aos outros já existentes para determinar o tamanho da amostra para futuras auditorias de supervisão ou recertificação.