

1. OBJETIVO

Este procedimento tem por objetivo demonstrar como a **CERTITECH** determina as condições para a realização de auditorias, visando a concessão de certificação.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado aos Departamento Técnico - Agendamento e Logística, Técnico e ao Diretor.

3. REFERÊNCIAS APLICÁVEIS

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para Organismos de Certificação de Produtos, Processos e Serviços.
- ABNT NBR ISO/IEC 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade Requisitos.

4. PROCEDIMENTO

4.1 Programa de Auditoria:

O Departamento Comercial, é responsável por enviar a Proposta Comercial e Contrato de Prestação de Serviço assinados, ao Departamento Técnico - Agendamento e Logística, que deverá ser iniciada a programação de certificação, com a concretização da venda sistema eletrônico CERTITECH, o responsável pelo Departamento de Técnico iniciará o programa de auditoria do ciclo completo de certificação para identificar as atividades de auditorias necessárias para evidenciarse o Sistema de Gestão do cliente atende aos requisitos de certificação, cobrindo todos os requisitos normativos.

O responsável pelo Departamento Técnico deverá emitir as Ordens de Serviço assim que a Proposta/Contrato assinada passar por atualização, ou seja, a situação do cliente deverá constar o status "Concluído". Dessa forma, as Ordens de Serviço deveram seguir uma numeração sequencial vinculada à respectiva Proposta/Contrato.

Nas Ordens de Serviço será lançada, além das informações relativas à identificação de clientes, as datas acordadas com o cliente para a auditoria Fase-1, a auditoria Fase 2 e as previsões das auditorias de 1ª, 2ª Supervisões e Recertificação, no ano do ciclo de certificação, após a decisão de certificação,

lembrando que a data da 1ª auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não poderá ultrapassar 12 meses, a partir da data da decisão da certificação. E ainda uma data para a auditoria de recertificação no 3º ano, sempre antes do vencimento da certificação, sendo que o primeiro ciclo de certificação se inicia com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam-se com a decisão de recertificação.

O responsável pelo Departamento Técnico deverá estar sempre atento para que, onde o cliente opera em regime de turnos, as atividades que acontecem durante o turno de trabalho devem ser consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditoria, de acordo com as informações lançadas no formulário **ID - 01 Solicitação de Certificação**.

4.1.1 Seleção de equipe auditora:

A escolha dos membros da equipe auditora é do responsável pelo Departamento de Técnico com base nas informações contidas na Análise Crítica da solicitação.

Simultaneamente, deverá solicitar ao cliente o envio, no mínimo, dos seguintes documentos:

- Determinação dos processos necessários para o Sistema de Gestão do cliente;
- Controle de Informação Documentada;
- Manual Integrado de Gestão (caso o cliente o tenha);
- Documento que demonstre a Autoridade na organização;
- E demais documentos que se fizerem necessários.

De posse da documentação solicitada, o responsável pelo Departamento Técnico deverá providenciar a indicação do auditor ou equipe auditora, dentre aqueles já qualificados, que deverá levar em conta a competência de cada membro, inclusive do auditor líder, para alcançar os objetivos da auditoria de acordo com o **PRC - 15 - Gerenciamento de Terceiros (Auditores e Especialistas Técnicos)**.

A indicação da equipe auditora deverá ser feita com base no **ID - 20 Lista de Auditores e Especialistas Técnicos Qualificados**, cuja disponibilização e atualização estará sob responsabilidade do Responsável pelo Sistema de Gestão que, por sua vez, atualizará os dados dos auditores e respectiva qualificação.

4.2 Auditoria Inicial de Certificação

4.2.1 Fase 1

Com base na Análise Crítica da Solicitação, deverá ser indicado um auditor ou equipe auditora para realizar a auditoria Fase 1, após a aprovação do cliente.

Com o aceite das partes - Auditor e Cliente, o responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística deverá na área do cliente no sistema eletrônico da CERTITECH preencher as informações retiradas da solicitação enviada pelo cliente e informações gerais, no formulário **ID – 02 Relatório de Auditoria - Fase 1** disponibilizado no sistema da CERTITECH, juntamente com os documentos recebidos do cliente, ao Auditor Líder designado para realizar a auditoria da Fase 1, esta auditoria deverá ter como base os requisitos constantes da norma ISO 9001:2015 - item Fase 1.

Caso após a auditoria, sejam identificadas áreas de preocupação que podem ser classificadas como não conformidades durante a Fase 2, o auditor deverá deixar claro em suas conclusões e informar ao cliente, antes da realização da auditoria Fase 2.

Os resultados da auditoria Fase 1 devem ser registrados no **ID - 02 Relatório de Auditoria - Fase 1** inserido no sistema eletrônico CERTITECH para consulta do cliente.

Sistemática da Auditoria Fase 1:

Análise “in loco”: O Auditor Líder, de posse da **Ordem de Serviço**, terá acesso a pasta do cliente e deverá acessar os documentos do cliente solicitados pela **CERTITECH** e os documentos da **CERTITECH** relativos Fase 1, sendo assim deverá ser realizada a análise documental e agendar a logística para a realização da auditoria nas instalações do cliente. Após a auditoria Fase 1, o auditor deverá registrar as evidências de conformidade e não conformidades (caso houver) no **ID - 02 Relatório de Auditoria – Fase 1**, com as conclusões da auditoria, e informações na pasta do cliente no sistema CERTITECH - para que os responsáveis, ou seja, **CERTITECH** e cliente consultem o documento **ID - 02 relatório de Auditoria – Fase 1** e tomem as providências para a realização da Fase 2, caso esta tenha sido recomendada sua continuação, ou demais ações, caso a recomendação de prosseguimento para a Fase 2 seja negativa.

Análise fora das instalações do Cliente: O Auditor Líder, utilizando **ID - 02 - Relatório de Auditoria - Fase 1** e dos documentos do cliente, deverá realizar a análise documental, contatar o cliente e realizar a auditoria remotamente, de tal forma a atingiros objetivos desta Fase 1. Após o término da auditoria Fase 1, o **ID – 02 – Fase 1**, com as conclusões da auditoria, deverá ser inserido na pasta do cliente pelo auditor e responsável pelo Departamento de Programação e Logística, deverá informar ao cliente que seu relatório já está disponibilizado na sua pasta.

Obs.: Deve ser ressaltado que, em ambos os casos, todos os objetivos da Análise de Fase 1, citados acima, devem ser atingidos. Para isso é recomendado que, para a segunda opção, parte desta análise, seja realizada “in loco”.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, o responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística e o auditor devem levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas no Relatório **ID – 02 - Fase 1**. Também, se preciso, revisará seus preparativos para Fase 2. Caso ocorram quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, o responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística e auditor, poderá considerar a necessidade de repetir parte ou toda a Fase 1. Neste caso, o cliente será informado, via e-mail, que os resultados da Fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da Fase 2.

O responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística, será o responsável por gerenciar todas as etapas do processo, registrando na Ordem de Serviço Fase 1, os dados referentes à data de conclusão da análise da Fase 1 e confirmando a programação da auditoria de Fase 2 junto ao cliente e inserindo a data acordada na Ordem de Serviço Fase 2.

4.2.2 Fase 2

Após ser inserido pelo auditor o relatório **ID - 02 - Fase 1** na pasta do cliente no sistema eletrônico CERTITECH, com a informação positivas ao prosseguimento para a auditoria Fase 2, o responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística deverá iniciar a programação para a realização do planejamento dessa fase.

O objetivo da auditoria Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A auditoria Fase 2 ocorrerá sempre nos locais do cliente, e em caso de força maior, será realizada remotamente e incluirá, no mínimo, o seguinte:

- a) Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- b) Monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);
- c) A capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- d) Controle operacional dos processos do cliente;
- e) Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente.

O formulário **ID – 03 Plano de Auditoria**, correspondente às certificações, supervisões ou recertificações é parcialmente preenchido com dados gerais do cliente e da solicitação, deverá ser disponibilizado na pasta do cliente para o auditor líder que, por sua vez, completará o mesmo com os dados necessários e informações coletadas na Fase 1, integrando as informações, gerando um plano de auditoria. O Auditor Líder deverá ainda definir as responsabilidades de cada membro da equipe auditora para auditar funções, processos, locais, áreas ou atividades específicas. As decisões finais sobre aplicação de não conformidades serão sempre do Auditor Líder.

Em seguida, informará ao responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística que o **ID - 03 Plano de Auditoria** já está completo na pasta do cliente, o responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística informará ao cliente que o **ID - 03** já está disponível para consulta na sua pasta. Este informe ao cliente deverá ser feito, no máximo, até 48 horas da data programada para a realização da auditoria.

O(s) auditor(es) em treinamento, auditor(es) observador(es), avaliado(es) entre outros, poderão ser incluídos na equipe auditora como participantes (observadores), desde que tenham sido designados no **ID - 03 Plano de Auditoria**.

O cliente deverá dar o seu parecer sobre a aceitação/rejeição do plano. Caso o cliente não se manifeste num prazo de 24 horas corridas, a partir do envio, o Plano de Auditoria será considerado aceito.

A documentação da auditoria, além do **ID - 03**, também deverá abranger, o **ID – 04 Apontamento de Não Conformidade**, devendo este último ser preenchido para cada Não Conformidade (NC).

O registro dos resultados da auditoria de Fase 2 deve ser feito no **ID - 09 Relatório de Auditoria – Fase 2**.

O Auditor Líder deverá preencher este relatório com base nas evidências objetivas coletadas durante a auditoria Fase 2, bem como nas informações registradas na Fase 1 já realizada. O relatório deverá ser inserido na pasta do cliente pelo auditor em um prazo máximo de 07 dias.

Após esse prazo, o responsável pelo Departamento Técnico – Agendamento e Logística notificará a equipe técnica sobre a disponibilidade do relatório para análise. Caso esteja em conformidade com as normas e procedimentos internos da CERTITECH, o próprio Departamento Técnico comunicará diretamente ao cliente que o relatório está disponível para consulta.

Se forem identificadas não conformidades no relatório, o Departamento Técnico deverá comunicar o Auditor Líder para que os ajustes necessários sejam realizados em um prazo máximo de 30 dias.

Caso haja não conformidade(s), essa(s) deverá(ão) ser classificadas de acordo com o item **4.2.3** e registrada(s) pelo Auditor Líder no **ID – 04 Apontamento de Não Conformidade** e entregue(s) ao representante do cliente e inserida na pasta do cliente no aplicativo de CERTITECH.

4.2.3 Tratamento de não conformidades:

A **CERTITECH** classifica as não conformidades da seguinte forma:

- a) **Não conformidade maior:** implica em um não atendimento de um requisito especificado da norma do produto e que afete diretamente a sua qualidade, ou que demonstre quebra do requisito do sistema de gestão exigido pela instrução técnica específica.
- b) **Não conformidade menor:** implica em que a segurança do produto e/ou a eficácia do sistema de gestão da qualidade não foi diretamente

afetada. Este não atendimento normalmente é restrito a um determinado setor e não está disseminado pela organização e que não afeta o desempenho do processo fabril do produto avaliado ou sua rastreabilidade.

As não conformidades menores deverão ser respondidas pelo cliente em até 30 dias, contados a partir do término da auditoria. As não conformidades maiores terão até 90 dias para serem respondidas.

A **CERTITECH** classifica as ações corretivas em quatro níveis, sendo eles:

- a) **Ações corretivas implementadas satisfatoriamente durante a auditoria:** neste caso, o registro de Apontamento de não conformidade **ID - 04**, pode ser fechado antes da reunião de encerramento.
- b) **Ações corretivas que envolvam mudanças somente na documentação:** neste caso, a verificação das mesmas pode ser feita sem a necessidade de auditoria suplementar às instalações, bastando a inserção do(s) registro(s) de Apontamento de não conformidade **ID - 04**, preenchidos com as evidências documentais de sua implementação no aplicativo de CERTITECH.
- c) **Ações corretivas que requeiram mudanças significativas e que somente possam ser encerradas por verificação no local:** nesse caso, uma auditoria de ação corretiva (*follow-up* ou extraordinária) será necessária. Se a não conformidade for decorrente de uma auditoria de avaliação inicial, enquanto as ações corretivas não forem eficazes, a certificação não é recomendada. Porém, se a não conformidade for decorrente de uma auditoria de supervisão, a certificação poderá ser suspensão, permanecendo nesta condição até que sejam satisfeitas as exigências. Os apelos e recursos devem seguir os procedimentos próprios.
- d) **Ações corretivas decorrentes de Apontamento de Não Conformidade:** serão analisadas e poderão ser fechadas apenas com avaliação de evidência documental ou pela realização de novas auditorias.

As ações corretivas propostas pelo cliente, inseridas no formulário **ID - 04** preenchido anteriormente, deverão ser inseridas no aplicativo de CERTITECH, que enviará um e-mail ao auditor líder, informando da tarefa de analisar criticamente as ações propostas e aceitar ou não as ações propostas, esta inserção não pode ultrapassar 30 dias, contados

da data de término da auditoria Fase 2. O Auditor Líder deverá analisar as ações propostas e verificar se as mesmas são suficientes para fechar a(s) respectiva(s) não conformidade.

O Auditor Líder deverá terminar de preencher os campos reservados para aceite ou não das ações proposta pelo Cliente e dar um "OK" na tarefa aberta na plataforma de CERTITECH, o Departamento Técnica receberá a tarefa referente a dar andamento ao processo de revisão e decisão de certificação ou não do Cliente.

Todos os registros gerados na auditoria deverão ser inseridos no aplicativo de CERTITECH pelo Auditor Líder para fechamento da Ordem de Serviço do cliente.

4.2.4 Conclusões da Certificação:

Após concluídas todas as etapas (Auditoria Fase 1 e auditoria Fase 2), o Departamento Técnico deverá reunir toda a documentação comprobatória dessas atividades, salvar na pasta do cliente da respectiva ordem de serviço (OS), no sistema CERTITECH os registros e realizar a análise crítica da documentação gerada detalhadamente.

A análise pelo Departamento Técnico inclui no mínimo as seguintes informações:

- a)** Se as informações registradas nos documentos condizem com a solicitação do cliente;
- b)** Se as informações fornecidas pela equipe auditora (Fase 1 e Fase 2) são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para a certificação; e
- c)** Se as ações corretivas propostas pelo cliente e avaliadas pela equipe auditora (Fase 1 e Fase 2) foram concluídas corretamente e foram consideradas satisfatórias pelo auditor líder;

Após a análise final do processo a ser executado, deverá ser tomada a decisão pela certificação. Esta decisão deverá ser tomada pelo Diretor, desde que não tenha participado da auditoria. Em suma, a decisão pela certificação deverá ser dada:

- a)** Pelo Diretor.

A conclusão da revisão e decisão pela certificação deverá ser registrada na Ordem de Serviço e inserido no sistema eletrônico da CERTITECH referente ao ciclo de certificação.

Sendo concedida a certificação, o Departamento Técnico deverá providenciar a emissão do Certificado **ID - 05 Certificado de Conformidade**, sendo que uma prévia do “*draft*” deverá ser enviada por e-mail ao cliente referente a tarefa de aprovação de seu conteúdo. O cliente fará as devidas correções, caso houver, no próprio “*draft*” do certificado, recebendo o “ok” do certificado pelo e-mail, o Departamento Técnico realizará as devidas assinaturas e deixará, o certificado final, disponível na pasta do cliente no sistema da CERTITECH. A CERTITECH emitirá um e-mail ao cliente informando da disponibilidade do certificado, do **ID - 06 Carta de Decisão** e do **ID - 07 Pesquisa de Satisfação do Cliente**.

Por volta de dez dias após a disponibilização do certificado ao cliente, o responsável pelo Departamento Técnico deverá solicitar ao cliente o preenchimento do **ID - 07 Pesquisa de Satisfação do Cliente**, caso ainda não tenha sido preenchido.

Obs.: O certificado válido é fornecido em meio eletrônico, e a versão física será disponibilizada por correio apenas se estiver prevista na proposta acordada.

A **CERTITECH** nunca entregará um certificado ao cliente, com a data de emissão anterior à data da decisão de certificação.

Caso a organização desejar receber um comprovante da decisão positiva para sua certificação, antes do recebimento do certificado, deverá solicitar ao Departamento de Técnico a disponibilização em sua pasta no sistema da CERTITECH o **ID - 06 Carta de Decisão**.

4.2.5 Certificações de SGI

Inicialmente a **CERTITECH** não realizará auditorias integradas, mas caso vier a realizar, será determinado um procedimento para esta atividade.

4.2.6 Certificações “multi-site”

Caso houver solicitação para certificação onde em análise for detectada a utilização de auditoria multi-site, será utilizado o procedimento **PRC - 07 - Auditoria e Concessão de Certificação Multi-site**, cujo teor está em conformidade com o IAF MD-01:2018.

As atividades de Supervisão, Renovação e Auditorias Especiais serão executadas de acordo com o procedimento **PRC - 03 – Auditoria de Supervisão, Recertificação e Auditorias Especiais**.

A condução das auditorias, se fará em conformidade com o descrito no Manual Integrado de Gestão. Para as Reuniões de Abertura e Encerramento, serão utilizadas as informações constantes do Relatório respectivo Fase 1 ou Fase 2.

Referente a Reunião de Abertura e Encerramento.

Os participantes dessas reuniões deverão ter seus nomes registrados pelo auditor líder no respectivo Relatório de Auditoria Fase 1 ou Fase 2.

5. FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

ID - 01 Solicitação de Certificação

ID - 02 Relatório de Auditoria - Fase 1

ID - 03 Plano de Auditoria

ID - 04 Apontamento de Não Conformidade

ID - 05 Certificado de Conformidade

ID - 06 Carta de Decisão

ID - 07 Pesquisa de Satisfação do Cliente

ID - 09 Relatório de Auditoria – Fase 2

ID - 20 Lista de Auditores e Especialistas Técnicos Qualificados

Ordem de Serviço - Fase 1

Ordem de Serviço - Fase 2

6. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Data da Revisão	05/02/2025
Número da Revisão	00
Histórico de Alterações	Emissão inicial aprovada
Elaborado por	Gerente de Certificações
Aprovador por	Executivo Sênior
Controle	EQSGT ISO 9001 > Informação Documentada 7.5