

1. OBJETIVO

Este procedimento tem por objetivo demonstrar a forma que a **CERTITECH** determina as condições exigíveis para as atividades de supervisão, recertificação e auditorias especiais.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística de Auditorias do Sistemas de Gestão.

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. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

4.1 Supervisão

Durante os três anos iniciais do ciclo de certificação (de acordo com a Norma), a duração de uma auditoria de supervisão deverá ser proporcional a cerca de 1/3 do tempo gasto na auditoria de certificação inicial. O tempo entre a auditoria inicial e a primeira auditoria de supervisão ou entre a primeira e a segunda auditoria de supervisão não poderá ultrapassar 12 (doze) meses da decisão da certificação inicial e subsequente.

O agendamento das auditorias de supervisão deverá ser realizado conforme programação do sistema de gestão CERTITECH, onde consta a data limite para as auditorias do ciclo completo da certificação. Essas informações são atualizadas e controladas pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística.

Aproximadamente, 60 dias antes de expirar a data programada no sistema de gestão CERTITECH, referente a realização da auditoria de supervisão, o responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística deverá enviar ao cliente o e-mail, referente ao agendamento

solicitando para que o cliente confirme se não houve alterações significativas no sistema de gestão, tais como, endereço, mudança de quadro societário, aumento ou diminuição do quadro de funcionários, aumento ou exclusão de escopo, etc. O responsável pelo envio do e-mail, deverá fazer follow-up das informações com o cliente e manter os registros de contato no aplicativo de gestão CERTITECH.

Após o retorno do cliente, o Departamento Técnico - Agendamento e Logística deverá realizar uma análise crítica das informações inseridas pelo cliente no aplicativo eletrônico de gestão CERTITECH na Ordem de Serviço respectiva, devendo decidir pela aceitação ou não da continuação da Certificação. Caso a decisão seja por continuar o processo, a auditoria de supervisão será planejada.

Caso a decisão seja negativa, será proposta a suspensão da certificação ao Diretor Executivo, e o processo deverá ser conduzido conforme procedimento **PRC - 05 - Advertência, Suspensão, Cancelamento e Redução do Escopo de Certificação**. O Departamento Técnico - Agendamento e Logística deverá solicitar ao cliente, os documentos alterados/modificados no período para os demais ajustes, para que o processo possa ser retomado.

Após retorno do e-mail com a confirmação do cliente, o Departamento Técnico - Agendamento e Logística deverá indicar um Auditor Líder ou equipe auditora para realizar a auditoria de supervisão, conforme o **PRC - 02 - Auditoria e Concessão de Certificação**. O Auditor Líder indicado deverá elaborar o **ID - 03 Plano de Auditoria**, conforme **PRC - 02**.

O Plano de Auditoria deverá ser inserido no sistema de gestão CERTITECH pelo Auditor Líder que enviará um e-mail para o Departamento Técnico - Agendamento e Logística que, por sua vez, deverá enviá-lo ao cliente, que 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. O informe referente ao plano de auditoria ao cliente, deverá ser realizado com, no mínimo, 48 horas antecedentes ao início da auditoria.

O registro dos resultados da auditoria de supervisão será feito no **ID - 09 Relatório de Auditoria**, que deverá ser preenchido no sistema de gestão CERTITECH pelo Auditor Líder que enviará um e-mail de aviso para responsável pelo Departamento Técnico - Agendamento e Logística. O **ID - 09** e demais documentos gerados na auditoria, tais como, o **ID - 04 Apontamento de Não**

Conformidade, ficará disponível na pasta do cliente no sistema eletrônico de gestão CERTITECH, para que este tome nota dos resultados e possa corrigir possíveis não conformidades e/ou implemente melhorias em seu sistema de gestão.

As ações corretivas propostas pelo cliente deverão ser disponibilizadas ao Auditor Líder que realizou a auditoria de supervisão. Este deverá analisar as ações propostas e verificar se são suficientes para sanar a não conformidade correspondente.

O Auditor Líder deverá elaborar o **ID - 09 Relatório de Auditoria**, baseando-se nas evidências objetivas coletadas durante a auditoria e inserir no aplicativo de gestão CERTITECH em até 07 dias, que deverá estar disponível ao cliente em um prazo não superior a 30 dias.

A sistemática para reuniões de abertura e encerramento, tratamento das não conformidades e conclusão da certificação deverão ser feitos de acordo com o **PRC – 02 - Auditoria e Concessão de Certificação**.

No caso do processo de confirmação da manutenção da certificação, o Departamento Técnico, deverá avaliar os registros do processo e dar o seu parecer a respeito da manutenção da certificação e, assim como no **PRC – 02 - Auditoria e Concessão de Certificação**, na ausência ou na impossibilidade do Diretor Executivo a decisão sobre a manutenção da certificação, deverá ser pelo responsável do Sistema de Gestão.

4.2 Recertificação

A renovação será realizada conforme **PRC – 02 - Auditoria e Concessão de Certificação**. Assim como nas atividades de certificação, a duração da auditoria de renovação (recertificação) deve ser calculada com base nas informações atualizadas do cliente.

A duração da auditoria de recertificação é cerca de 2/3 do tempo que seria necessário para uma auditoria de certificação inicial (fase 1 mais fase 2) da organização, se uma auditoria inicial fosse realizada no momento da recertificação.

Todas as etapas da auditoria para recertificação deverão ser conduzidas de acordo com **PRC – 02 - Auditoria e Concessão de Certificação**.

4.2.1 Expansão De Escopo

Quando houver uma solicitação de expansão de escopo em uma certificação já concedida, o Departamento Técnico - Agendamento e Logística, deverá realizar uma análise crítica da solicitação para verificar se a expansão poderá ou não ser concedida e se poderá ser realizada juntamente com uma auditoria de supervisão.

As decisões tomadas deverão ser registradas no sistema de gestão CERTITECH para ciência do cliente. Caso, após análise, decidir que atenderá à solicitação, o Departamento Técnico - Agendamento e Logística deverá agir conforme procedimentos, **PRC – 02 - Auditoria e Concessão de Certificação.**

4.2.2 Auditorias Avisadas Com Pouca Antecedência

A **CERTITECH** poderá agendar auditorias extraordinárias nos seguintes casos:

- Para investigar reclamações;
- Em resposta a mudanças significativas;
- Como acompanhamento em clientes suspensos, entre outros.
- Por solicitação do Órgão Acreditador;

A execução dessas auditorias deverá ser feita conforme procedimento **PRC – 02 - Auditoria e Concessão de Certificação.**

5. FORMULÁRIOS APLICÁVEIS

ID - 03 Plano de Auditoria

ID - 04 Apontamento de – Notificação de Não Conformidade

ID - 09 Relatório de Auditoria

6. HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Data da Revisão	07/02/2025
Número da Revisão	00
Histórico de Alterações	Emissão inicial aprovada
Elaborado por	Gerente de Certificações
Aprovador por	Executivo Sênior