



## 1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é o de estabelecer os critérios de certificação da **ABRACE**, para prestação de serviços de avaliação da conformidade e certificação de Sistemas de Gestão. Além disso, são definidas as condições para obtenção do certificado e para a utilização do Selo de Identificação da **ABRACE**.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este Procedimento aplica-se às atividades de certificação de Sistema de gestão.

- NBR ISO 9001:2008;
- NBR ISO 9001:2015;

## 3. NORMAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR ISO/IEC 17021: Avaliação de conformidade – Requisitos para Organismos que fornecem auditoria e certificação de Sistema de Gestão.

Portaria no. 274 - Regulamento para o Uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do **INMETRO**, emitida em 13 de junho de 2014;

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

ABNT NBR ISO 9001:2018: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;

NIT-DICOR-054 – Documentos mandatórios do IAF para a aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.

## 4. PRINCIPIOS

A **ABRACE** estabelece procedimentos e práticas em suas atividades de certificação visando garantir em suas atividades:


- Imparcialidade;
- Competência;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Confidencialidade;
- Capacidade de resposta as reclamações
- Abordagem baseada em risco.

Estes princípios permitem proporcionar confiança em todas as partes que um sistema de gestão atende a requisitos específicos.

## 5. ETAPAS DA CERTIFICAÇÃO

### 5.1. Atividades de pré-certificação

O Processo inicia através da apresentação dos dados, para o cálculo do trabalho e a apresentação da Proposta Técnico Comercial. Este contato inicial pode ser feito através de contato telefônico, e-mail, ou do site **www.abracesp.org.br**.

	<b>Procedimento do Sistema da Qualidade – PSQ-024</b>	Revisão: 11
	<b>Procedimento Geral para Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Data: 11/08/2016
		Pág. 2 de 21

Para apresentação da Proposta Técnico Comercial, a ABRACE exige do representante autorizado as seguintes informações:

- a) O escopo desejado da certificação;
- b) Detalhes pertinentes da organização solicitante conforme requerido pelo esquema de certificação específico, incluindo seu nome e o endereço das suas plantas, seus processos e operações, recursos técnicos e humanos, funções, relacionamentos e quaisquer obrigações legais pertinentes;
- c) Identificação de todos os processos terceirizados usados pela organização que afetarão a conformidade com os requisitos;
- d) As normas ou outros requisitos para os quais a organização solicitante busca certificação;
- e) Se consultoria relativa ao sistema de gestão a ser certificado foi fornecida e, se sim, quem forneceu.

Estas informações são solicitadas através de email para os solicitantes e são registradas no **Formulários F-035 – Memória de Cálculo (SGQ)**.

## 5.2. Documentação Inicial


Para início do Processo, o Formulário **F-001- Solicitação de Avaliação da Conformidade** é preenchida pelo solicitante, indicando o escopo da certificação que será realizada. Deve ser encaminhada a **ABRACE** juntamente com os seguintes documentos:

- Proposta técnico-comercial com o respectivo "De Acordo";
- Contrato Social da empresa ou última alteração consolidada e alterações posteriores
- Comprovante de registro da empresa junto ao CNPJ ou cópia impressa do site da receita federal;
- Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa (no mínimo Lista Mestra dos Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade);
- Documentos da última Auditoria e Certificado (em casos de Recertificação).

## 5.3. Análise Crítica da Solicitação

A ABRACE realizará a análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação para assegurar que:

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

	<b>Procedimento do Sistema da Qualidade – PSQ-024</b>	Revisão: 11
	<b>Procedimento Geral para Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Data: 11/08/2016
		Pág. 3 de 21

Após a análise crítica da solicitação, a ABRACE poderá aceitar ou recusar a solicitação para certificação. Caso a ABRACE recuse a solicitação para certificação como resultado da análise crítica, ele será documentado através de e-mail, e arquivado com os motivos da recusa da solicitação deixando claro para o cliente.

Com base nesta análise crítica, a ABRACE deve determinar as competências que ele precisa incluir em sua equipe auditora e para a decisão da Certificação. A equipe é definida através do Formulário **F010 – Lista de Recursos Internos**.

Os responsáveis pela análise deverão preencher o **F-002 - Relatório de análise da documentação**, como evidência da análise do processo de certificação.

#### 5.4. Programa de Auditoria

Um programa de auditoria para o ciclo completo de certificação deve ser elaborado para identificar claramente a(s) atividade(s) de auditoria necessária(s) para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para a(s) norma(s) selecionada(s) ou outro(s) documento(s) normativo(s). O programa de auditoria para o ciclo de certificação deve cobrir todos os requisitos do sistema de gestão.

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

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 de decisão da certificação.

Quando a ABRACE receber documentação de certificações já concedidas aos clientes e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, serão solicitados os seguintes registros:

- Certificado de Conformidade emitido (quando existente);
- Relatório de Auditoria;
- Documentação das ações corretivas tomadas.

A ABRACE deve, baseado na informação obtida, justificar e registrar quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas as não conformidades anteriores.

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.

	Procedimento do Sistema da Qualidade – <b>PSQ-024</b>	Revisão: 11
	<b>Procedimento Geral para Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Data: 11/08/2016
		Pág. 4 de 21

A ABRACE programa a Auditoria no **F041 – Controle de Auditorias.**

## 5.5. Determinação do tempo de auditoria

A ABRACE mantém o Procedimento **PSQ-025** para determinar o tempo de auditoria. Para cada cliente, ele deve calcular o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente.

Ao determinar o tempo de auditoria, a ABRACE considerará, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) Os requisitos da norma de sistema de gestão pertinente;
- b) Complexidade do cliente e seu sistema de gestão;
- c) Contexto tecnológico e regulatório;
- d) Qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão;
- e) Os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- f) O tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de multi-site;
- g) Os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;
- h) Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa devem ser registradas. O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não foi designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não pode contar na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

### 5.5.1. Amostragem de multi-site

Ao utilizar amostragem de multi-site para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversas localizações geográficas, a ABRACE desenvolverá um programa de amostragem, a fim de assegurar uma auditoria adequada do sistema de gestão. A justificativa para o plano de amostragem deve ser documentada para cada cliente.

Os critérios adotados para estabelecer um plano amostral pela ABRACE para realização de auditorias em multi-site estão estabelecidos no **PSQ-025**.

### 5.5.2. Múltiplas normas de sistema de gestão

Quando a certificação de múltiplas normas de sistema de gestão é fornecida pela ABRACE, o planejamento para a auditoria deve assegurar uma auditoria adequada no local, a fim de propiciar confiança na certificação.

## 5.6. Planejando auditorias

### 5.6.1. Determinação dos objetivos, escopo e critérios de auditoria

Os objetivos de auditoria devem ser determinados pela ABRACE. O escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, devem ser estabelecidos pela ABRACE após discussão



com o cliente.

Os objetivos da auditoria devem descrever o que deve ser realizado pela auditoria e devem incluir:

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

O escopo de auditoria deve descrever a abrangência e os limites da auditoria, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados. Quando o processo inicial ou de recertificação consistir em mais de uma auditoria (por exemplo, abrangendo diferentes plantas), o escopo de auditoria individual pode não abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias deve ser coerente com o escopo constante no documento de certificação.

Os critérios de auditoria devem ser usados como referência para determinação da conformidade e devem incluir:

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

### **5.6.2. Seleção da equipe auditora e designação de tarefas**

A ABRACE mantém o Procedimento **PSQ-007** para selecionar e designar a equipe auditora, inclusive o auditor-líder e especialistas técnico, se necessário, levando em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. Se houver somente um auditor, ele deve possuir a competência para executar os deveres de um auditor-líder aplicáveis à auditoria em questão. A equipe auditora deve possuir a totalidade de competências identificadas pela ABRACE, para execução das auditorias.

Ao se decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, devem ser considerados os seguintes itens:

- a) objetivos da auditoria, escopo, critérios e tempo de auditoria estimado;
- b) se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- c) a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- d) requisitos da certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis;
- e) idioma e cultura.

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



Audidores em treinamento podem participar na auditoria, desde que um auditor seja designado como avaliador. O avaliador deve ser competente para exercer os deveres e ter responsabilidade final pelas atividades e constatações do auditor em treinamento.

O Auditor líder, em consulta com a equipe auditora, deve designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicos. Tais tarefas devem levar em consideração a necessidade por competência e o uso eficaz e eficiente da equipe auditora, assim como as diferentes funções e responsabilidades dos auditores, auditores em treinamento e especialista técnicos. Podem ser feitas mudanças nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida, de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

#### **5.6.2.1. Observadores**

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

#### **5.6.2.2. Especialistas Técnicos**

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

#### **5.6.2.3. Guias**

Cada auditor deve ser acompanhado por um guia, a menos ser acordado de outra forma pelo auditor-líder e pelo cliente. Os guias são designados pela equipe auditora para facilitar a auditoria. A equipe auditora deve assegurar que os guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria.

#### **5.6.3. Plano de Auditoria**

A ABRACE deve assegurar que um plano de auditoria seja estabelecido antes de a cada auditoria identificada no programa de auditoria, que sirva de base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

##### **5.6.3.1. Preparação do plano de auditoria**

O plano de auditoria deve ser apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria. O plano de auditoria deve incluir ou fazer referência no mínimo ao seguintes itens:

- a) os objetivos da auditoria;
- b) os critérios de auditoria;
- c) o escopo de auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou dos processos a serem auditados;
- d) as datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas, incluindo visitas a sites temporários e atividades de auditoria remota, conforme apropriado;
- e) a duração esperada das atividades da auditoria no local;
- f) as funções e responsabilidades dos membros;

##### **5.6.3.2. Comunicação das tarefas da equipe auditora**



As tarefas atribuídas à equipe auditora são definidas e são determinadas para que a equipe:

- a) examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados do cliente pertinentes à norma do 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.
- d) comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente.

#### **5.6.3.3. Comunicação do plano de auditoria**

O plano de auditoria é enviado com antecedência ao cliente e as datas de auditoria são acordadas previamente com a organização do cliente.

#### **5.6.3.4. Comunicação relativa aos membros da equipe auditora**

A ABRACE fornecerá o nome e, quando solicitado, e tornará disponível informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe e para a ABRACE reconstruir a equipe em resposta a qualquer objeção válida.

A evidência do Plano de Auditoria é o **F034 – Plano de Auditoria**.

### **5.7. Certificação Inicial**

#### **5.7.1. Auditoria Inicial**

A Auditoria Inicial de certificação de um sistema de gestão deve ser realizada em duas fases: Fase 1 e Fase 2;

##### **5.7.1.1. Fase 1**

O Planejamento deve assegurar que os objetivos da fase 1 possam ser atingidos e que o cliente esteja informado sobre quaisquer atividades “in-loco” durante a fase 1.

Será fornecido ao cliente o **F034 – Plano de Auditoria**.

Os objetivos da Fase 1 são:

- a) analisar criticamente a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- b) avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a Fase 2;
- c) analisar criticamente a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- d) obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo:
  - a(s) planta(s) do cliente;
  - processos e equipamento utilizado;
  - níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes multi-site)
  - requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;



- e) analisar criticamente a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;
- f) permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- g) avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 devem ser comunicadas ao cliente, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a fase 2.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a fase 1. Também pode ser preciso que a ABRACE revise seus preparativos para a fase 2. Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, a ABRACE considerará a necessidade de repetir parte ou toda a Fase 1. O cliente será informado que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da Fase 2.

Todas estas informações serão evidenciadas pela **ABRACE** no **F007 – Relatório de Auditoria**.

As ações corretivas tomadas pela empresa devem ser registradas no **F-020 – Registro de Não-Conformidade e Oportunidades de Melhoria**. Não serão aceitos os Formulários de Ação corretiva da empresa, uma vez que não há garantia que estes formulários contenham todas as informações necessárias à **ABRACE**.

#### **5.7.1.2. Fase 2**


O objetivo da Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente. Ela deve incluir a auditoria de 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 crítica 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 da direção;
- f) responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;

#### **5.7.1.3. Conclusões da auditoria inicial de certificação**

A equipe auditora deve analisar criticamente todas as informações e evidências coletadas durante nas Fase 1 e Fase 2, afim de analisar criticamente as constatações da auditoria e concordar quanto às conclusões da auditoria. Todas estas informações serão evidenciadas pela **ABRACE** no **F007 – Relatório de Auditoria**.



	Procedimento do Sistema da Qualidade – <b>PSQ-024</b>	Revisão: 11
	<b>Procedimento Geral para Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Data: 11/08/2016
		Pág. 9 de 21

As ações corretivas tomadas pela empresa devem ser registradas no **F-020 – Registro de Não-Conformidade e Oportunidades de Melhoria**. Não serão aceitos os Formulários de Ação corretiva da empresa, uma vez que não há garantia que estes formulários contenham todas as informações necessárias à ABRACE.

## 6. CONDUZINDO AUDITORIAS

A ABRACE mantém uma programação e monitoramento para realização das auditorias no local. Este processo inclui necessariamente uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria.

Quando alguma parte da auditoria for feita por meios eletrônicos ou quando o local a ser auditado for virtual, a ABRACE assegurará que estas atividades sejam conduzidas por pessoal com a competência apropriada. As evidências obtidas durante este tipo de auditoria devem ser suficientes para permitir que o auditor tome uma decisão consciente sobre a conformidade do requisito em questão.

### 6.1. Condução da reunião de abertura

Deve-se realizar uma reunião de abertura formal com a Alta Direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados. O propósito da reunião de abertura, geralmente conduzida pelo auditor-líder, é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas. O grau de detalhes deve ser coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria e deve considerar o seguinte:

- a) apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- b) confirmação do escopo de certificação;
- c) confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo de auditoria, objetivos e critérios), mudanças e outros arranjos pertinentes com o cliente, como data e duração da reunião de encerramento e reuniões intermediárias entre a equipe auditora e a direção do cliente;
- d) confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
- e) confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam disponíveis;
- f) confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- g) confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora;
- h) confirmação da disponibilidade, funções e identidades de todos os guias e observadores;
- i) o método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria;
- j) informações sobre as condições nas quais a auditoria pode ser encerrada prematuramente;
- k) confirmação de que o auditor-líder e a equipe auditora, representando a ABRACE, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- l) confirmação da situação das constatações da análise crítica ou auditoria anterior, se aplicável;



- m) métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;
- n) confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- o) confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- p) oportunidade para o cliente fazer perguntas.

## 6.2. Comunicação durante a auditoria

Durante a auditoria, a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O auditor-líder deve redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditora, 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 ou significativo (por exemplo, segurança), o auditor-líder deve relatar esse fato ao cliente e, se possível, a ABRACE, para determinar a ação apropriada. Tão ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor-líder deve relatar o resultado da ação para a ABRACE.

O Auditor-líder deve analisar criticamente com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fiquem aparentes com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatar essas mudanças a ABRACE.

## 6.3. Obtenção e verificação de informações

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria (incluindo informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos) devem ser obtidas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

Os métodos para obter informações devem incluir, entre outros:

- a) entrevistas;
- b) observação de processos e atividades;
- c) análise crítica de documentação e registros.

## 6.4. Identificação e registro das constatações de auditoria

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

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 podem ser registradas como oportunidade de melhoria.

Uma constatação de não conformidade deve ser registrada contra um requisito específico e deve conter uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades devem ser discutidas com o cliente



para assegurar que a evidência seja precisa e que as não conformidades sejam 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 quaisquer opiniões divergentes entre a equipe auditora e o cliente, relativas às evidências ou constatações da auditora, e os pontos não resolvidos devem ser registrados.

### **6.5. Preparação das conclusões da auditoria**

Sob a responsabilidade do auditor-líder e antes da reunião de encerramento, a equipe auditora deve:

- a) analisar criticamente as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas obtidas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria, e classificar as não conformidades;
- b) acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo da auditoria;
- c) identificar ações de acompanhamento necessárias;
- d) confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária para futuras auditorias (por exemplo, escopo da certificação, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, competência da equipe auditora).

### **6.6. Condução da reunião de encerramento**

Deve-se realizar uma reunião de encerramento formal, na qual a presença deve ser registrada, com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente é presidida pelo auditor-líder, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades devem ser apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e deve-se acordar o prazo para resposta.

A reunião de encerramento também deve incluir os seguintes elementos, onde o grau de detalhes deve ser coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria:

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

Deve-se dar a oportunidade para o cliente fazer perguntas. Quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas devem ser registradas e comunicadas à ABRACE.

### **6.7. Relatório de Auditoria**

A ABRACE fornece o **F007 – Relatório de Auditoria** escrito para auditoria ao cliente. A equipe



auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não pode recomendar soluções específicas. A ABRACE deve manter a propriedade pelo relatório de Auditoria.

O Auditor-líder deve assegurar a preparação do relatório de auditoria e ser responsável por seu conteúdo. O Relatório de auditoria deve fornecer um registro preciso, conciso e claro da auditoria, para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada, e deve incluir ou se referir ao seguinte:

- a) identificação da ABRACE;
- b) nome e endereço do cliente e do representante do cliente;
- c) tipo de auditoria (por exemplo, inicial, supervisão ou recertificação ou auditorias especiais);
- d) critérios da auditoria;
- e) objetivos da auditoria;
- f) escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais ou funcionais ou os processos auditados e o tempo de auditoria;
- g) quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- h) quaisquer fatos significantes que impactem no programa de auditoria;
- i) identificação do auditor-líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes;
- j) as datas e lugares onde as atividades da auditoria (no local ou fora do local, locais permanentes ou temporários) foram realizadas;
- k) constatações da auditoria, referência às evidências e conclusões, coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;
- l) mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;
- m) quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- n) quando aplicável, se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- o) uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- p) uma recomendação da equipe auditora;
- q) se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- r) verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.

O Relatório deve também conter:

- a) 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 aos requisitos aplicáveis e resultados esperados;
  - auditoria interna e processo de análise crítica da direção;
- b) uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;
- c) confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.

### **6.8. Análise das causas das não conformidades**

A ABRACE exigirá que o cliente analise a causa e descreva a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas, dentro de um tempo definido.

As ações corretivas tomadas pela empresa devem ser registradas no **F-020 – Registro de Não-Conformidade e Oportunidades de Melhoria**. Não serão aceitos os Formulários de Ação



Procedimento do Sistema da Qualidade – <b>PSQ-024</b>	Revisão: 11
<b>Procedimento Geral para Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Data: 11/08/2016
	Pág. 13 de 21

corretiva da empresa, uma vez que não há garantia que estes formulários contenham todas as informações necessárias à ABRACE.

### **6.9. Eficácia de correções e ações corretivas**

A ABRACE analisará criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. A ABRACE verificará a eficácia das ações corretivas tomadas. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades devem ser registradas. O cliente deve ser informado sobre o resultado da análise crítica e verificação. O cliente deve ser informado se uma auditoria adicional completa, uma auditoria adicional parcial ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) será necessário para verificar correções e ações corretivas eficazes.

## **7. DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO**

O Diretor de Certificação é o responsável pelas decisões relativas à concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. São mantidos registros de competência do Diretor de Certificação, garantindo sua competência para esta atividade.

As decisões das certificação são registradas no **Form.031 - Check List – Análise Crítica do Processo Sistema de Gestão da Qualidade.**

### **7.1. Ações antes da tomada de decisão**

A ABRACE mantém uma sistemática de analisar o processo através do **Form.031 - Check List – Análise Crítica do Processo Sistema de Gestão da Qualidade.** antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, inclui que:

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

### **7.2. Informações para concessão da certificação inicial**

As informações fornecidas pela equipe auditora à ABRACE para a decisão sobre a certificação devem incluir no mínimo:

- a) O relatório de auditoria;
- b) comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) confirmação das informações fornecidas à ABRACE usadas na análise crítica da solicitação;
- d) confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados;
- e) uma recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou observações.



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

Quando uma transferência de certificação está prevista de um organismo de certificação para outro, a ABRACE aceitará os documentos, conforme item 12 deste Procedimento.

### 7.3. Informações para concessão da recertificação

A ABRACE deve tomar decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise crítica do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

## 8. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

A ABRACE mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão. Será mantido a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora sem posterior análise crítica independente da decisão, desde que:

- a) para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, a ABRACE exigirá que o líder da equipe documente no Relatório de Auditoria, a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente, diferentemente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida;
- b) pessoal competente da ABRACE monitore as atividades de supervisão, incluindo o monitoramento do relatório pelos auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

### 8.1. Atividades de Supervisão

A ABRACE desenvolve as atividades de supervisão, com base do **F041 – Controle de Auditorias**, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão.

As atividades de gestão devem incluir auditorias no local para avaliar se o sistema de gestão do cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. Outras atividades de supervisão podem incluir:

- a) consultas do organismo de certificação ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;
- b) análise crítica de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo: material promocional, site);
- c) pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada (em papel ou meio eletrônico)
- d) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

#### 8.1.1. Auditoria de Supervisão

Auditorias de supervisão são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema e devem ser planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que a ABRACE possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado do cliente continua a atender aos requisitos entre as auditorias de recertificação. Cada supervisão para a



norma de sistema de gestão pertinente deve incluir:

- a) auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) uma análise crítica das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- c) gestão das reclamações
- d) eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- f) controle operacional contínuo;
- g) análise crítica de quaisquer mudanças;
- h) uso das marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

## **8.2. Recertificação**

O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínua do sistema de gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de recertificação será planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente de sistema de gestão ou outro documento normativo. Ela será planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

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

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

### **8.2.1. Auditoria de Recertificação**

A Auditoria de recertificação deve incluir uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:

- a) a eficácia de todo o sistema de gestão, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância a aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;
- b) comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão, a fim de melhorar o desempenho global;
- c) a eficácia do sistema de gestão em relação a atingir os objetivos do cliente certificado e os resultados esperados do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.

Para qualquer não conformidade maior, a ABRACE definirá no Relatório de Auditoria limites de tempo para correção e ações corretivas. Estas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação pode ser baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.



Se a ABRACE não tiver completado a auditoria de recertificação ou a não consegue verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não pode ser recomendada e a validade da certificação não pode ser estendida. O cliente deve ser informado e as consequências devem ser explicadas.

Após a expiração da certificação, a ABRACE 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 recertificação e a data da expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior.

### 8.3. Auditorias especiais

#### 8.3.1. Expansão de escopo

A ABRACE deve, em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, realizar uma análise crítica da solicitação e determinar quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

#### 8.3.2. Auditorias avisadas com pouca antecedência

Pode ser necessário para a ABRACE realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Em tais casos:

- a) A ABRACE descreverá e avisará antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- b) a ABRACE tomará o cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

## 9. DOCUMENTOS DE CERTIFICAÇÃO

No caso do processo ser aprovado, é emitido o certificado de conformidade ao cliente após a assinatura do contrato e cumprimento das condições comerciais entre a **ABRACE** e o cliente.

O contrato será emitido pelo período de (03 anos) contado a partir da data de emissão do certificado. Este certificado será emitido nos idiomas estabelecidos e tempo determinado na proposta técnico comercial.

O Certificado de Conformidade identificará as seguintes informações:

- a) o nome e a localização geográfica de cada cliente certificado (ou a localização geográfica da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma certificação multi-site);
- b) a data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação ou renovação da certificação, que não pode ser anterior à data da respectiva decisão da certificação;
- c) a data em que expira a certificação ou a data prevista para a renovação da certificação coerente com o ciclo de renovação da certificação;
- d) um código único de identificação;





- e) a norma de sistema de gestão e/ou outro documento normativo, incluindo uma indicação da situação da emissão (por exemplo, data ou número da revisão), usado para a auditoria do cliente certificado;
- f) o escopo da certificação relativo ao tipo de atividades, produtos e serviços, conforme aplicável para cada local, sem confundir nem ser ambíguo;
- g) o nome, endereço e marca de certificação da ABRACE, marca da acreditação da Cgcre;
- h) quaisquer outras informações requeridas pela norma e/ou outro documento normativo usado para certificação;
- i) no caso de emissão de quaisquer documentos revisados de certificação, um meio de distinguir os documentos revisados dos documentos anteriores obsoletos.


## 10. OBRIGAÇÕES DO LICENCIADO

- a) Prontamente fornecer a **ABRACE** e seus auditores dados e documentos solicitados para auditoria de certificação, bem como facilitar o acesso destes às instalações da empresa, aos registros e ao pessoal, quando assim for necessário e solicitado;
- b) Disponibilizar acesso às reclamações de clientes da empresa;
- c) Acatar e implementar nos prazos avançados, as recomendações da **ABRACE**, quanto às ações corretivas decorrentes das não-conformidades detectadas nas auditorias;
- d) Manter atualizado e implementado seu Sistema de Gestão;
- e) Cumprir as obrigações previstas na norma objeto de certificação e neste Procedimento;
- f) Interromper o uso da Identificação da Certificação em relação ao escopo cujo certificado tenham terminado, sido suspenso ou revogada a validade;
- g) Manter seus dados cadastrais atualizados junto à **ABRACE**;
- h) Comunicar imediatamente a **ABRACE** a mudança de endereço da unidade auditada, o endereço das novas instalações as quais deverão ser novamente avaliadas pela **ABRACE**, e a ocorrência de qualquer tipo de problema com o Sistema de Gestão, mudança na situação legal, comercial, organizacional ou propriedade, organização e gestão, mudança de escopo das operações abrangidas pelo Sistema de Gestão certificados e alterações significativas no Sistema de Gestão e nos processo;
- i) Somente declarar que é certificada em relação ao escopo contratado e certificado;
- j) Não usar a certificação de maneira a prejudicar a imagem da **ABRACE**;
- k) Não fazer declarações não autorizadas sobre a certificação;
- l) Usar a certificação apenas para indicar que o escopo com a norma objeto da certificação e não usá-la de modo a sugerir que um produto ou serviço está aprovado pela **ABRACE**.
- m) Não utilizar o certificado e a Identificação da Certificação de maneira enganosa;
- n) Permitir o acesso dos avaliadores da Cgcre às suas instalações e dependências quando da realização das Auditorias Testemunhas e as ações acompanhamento de mercado. Caso o Licenciado não permita o acesso, a **ABRACE** suspenderá a certificação da Organização.

### 10.1. Notificações de alterações pelo cliente

A empresa deve informar à ABRACE, sem demora, questões que possam afetar a capacidade do Sistema de Gestão de continuar a atender aos requisitos da norma usada para certificação. Estas questões, incluem, por exemplo, alterações relativas a:

- a) Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;

	Procedimento do Sistema da Qualidade – <b>PSQ-024</b>	Revisão: 11
	<b>Procedimento Geral para Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade</b>	Data: 11/08/2016
		Pág. 18 de 21

- b) Organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica);
- c) Endereço de contato e locais;
- d) Escopo das operações abrangidas pelo Sistema de gestão certificado, e;
- e) Alterações significativas no Sistema de Gestão e nos processos.

## 11. OBRIGAÇÕES DA ABRACE

- a) Disponibilizar para o cliente o Plano de Auditoria com antecedência e com as datas de Auditoria previamente acordadas;
- b) Avaliar evidências objetivas suficientes nas quais possam basear uma decisão de certificação;
- c) Tomar decisões de conceder ou não a certificação com base nas evidências suficientes ou não de conformidade;
- d) Manter o cliente informado sobre eventuais mudanças nos documentos que regem a certificação;
- e) Manter confidencialidade sobre todo e qualquer dado do cliente (inclusive informações provenientes de outras fontes, tais como reclamantes e regulamentadores), que venha a ter acesso por força das etapas do processo de certificação inicial, auditorias de acompanhamento, auditoria de recertificação e demais auditorias, e exigir dos seus auditores o mesmo sigilo.
- f) A **ABRACE** para atender aos requisitos de acreditação deve tornar pública as seguintes informações: escopo de certificação, número do certificado, nome da organização e norma de referência e, quando solicitado, situação de suspensão ou cancelamento e localização geográfica. Quando informações confidenciais forem divulgadas a outros organismos (por exemplo Cgcre ou outro Organismo certificador), a **ABRACE** informará esta ação ao cliente.
- g) Manter em vigor as marcas que compõem a Identificação da **ABRACE**;
- h) Responsabilizar-se pelo seu pessoal, incluindo auditores, especialistas, técnicos e estagiários;
- i) Substituir os auditores, quando solicitado e justificado formalmente pelo cliente;
- j) Quando a **ABRACE** for obrigada por lei a fornecer informações confidenciais a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida deve, ao menos se regulamentado por lei, ser notificado antecipadamente das informações fornecidas;
- k) Fornecer o nome e quando solicitado tornar disponíveis as informações curriculares de cada membro de equipe auditora com o tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer auditor ou especialista técnico em especial para que a **ABRACE** possa eventualmente recompor a equipe.

### 11.1. Notificações de alterações pela ABRACE

A ABRACE informará devidamente aos clientes certificados sobre quaisquer alterações em seus requisitos para Certificação, através de Circulares, Ofícios, comunicação no portal ([www.abracesp.org.br](http://www.abracesp.org.br)). A ABRACE informará os prazos e verificará se cada cliente certificado atende aos novos requisitos.

## 12. TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO

A Transferência de certificação é definida como o reconhecimento da existência e validade de uma certificação de sistema de gestão, concedida por um Organismo Acreditado (Organismo emissor), para a **ABRACE**.



Somente certificações cobertas pela acreditação 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.

### **12.1. Análise crítica antes da Certificação.**

Quando da solicitação da empresa na transferência da Certificação, será solicitada uma documentação, o qual será analisada e registrada no Formulário F002 – Análise de Documentação. Será avaliado a possibilidade de uma visita ao cliente potencial. Caso não seja possível a visita, as justificativas serão documentadas no Form. F002.

Além das documentações necessárias na certificação da empresa, será analisado os seguintes requisitos:

- Confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão dentro do escopo acreditado da ABRACE;
- Os motivos para recorrer a uma transferência;
- Quais os sites envolvidos na transferência da certificação, e se estas certificações estão válidas, em termos de autenticidade, duração, escopo de atividades, situação das não-conformidades. Quando não for possível se comunicar com o Organismo receptor, os motivos serão registrados.
- Análise dos últimos relatórios de auditoria de certificação ou recertificação, dos relatórios de supervisão subsequentes e de qualquer não conformidade pendente resultante delas. 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 será tratada como novo cliente;
- Reclamações recebidas e ações tomadas;
- A fase do ciclo atual de certificação;
- Qualquer compromisso da organização com Organismos Regulatórios com relação à conformidade legal.

### **12.2. Certificação**

Em geral, convém que somente certificação acreditada válida seja transferida. Nos casos onde a certificação tenha sido concedida por um Organismo que tenha encerrado suas atividades comerciais ou cuja acreditação tenha expirado, sido suspensa ou cancelada, a ABRACE antes de prosseguir com a transferência, irá obter o de acordo do Órgão Acreditador. No caso de aquisições, convém que o Organismo de certificação adquiridor/adquirente, cumpra as obrigações contratuais do Organismo de certificação adquirido.

Certificação que se sabe de antemão que tenha sido suspensa ou com ameaça de suspensão não deve ser aceita para transferência. Se a ABRACE 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-conformidade pendentes, se possível, com a ABRACE, antes da transferência. Caso contrário, elas devem ser fechadas pelo Organismo de Certificação receptor.

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, a menos que, como resultado da análise crítica, a ABRACE tenha



executado uma auditoria inicial ou de recertificação.

Quando ainda existir dúvida, após a análise crítica feita antes da transferência, quanto à adequação de uma certificação atual ou anterior, a ABRACE 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 (**F031 – Check List Análise Final**).

### 13. REFERENCIA À CERTIFICAÇÃO E AO USO DE MARCAS

A ABRACE mantém o **PSQ-018**, que estabelece as regras para gerir qualquer marca de certificação de sistema de gestão que ele autorize os clientes certificados a usar. O cumprimento do PSQ-018 será verificado durante as Auditorias de Supervisão. Não poderá haver ambiguidade na marca ou no texto que a acompanha, em relação ao que foi certificado e a qual organismo de certificação concedeu a certificação. Essa marca não pode ser usada em um produto nem a embalagem do produto nem de qualquer outra maneira que possa ser interpretada como denotando conformidade ao produto.

A ABRACE não permitirá que sua marca seja aplicada por clientes certificados a relatórios de Laboratórios referentes a ensaios, calibração ou inspeção ou certificados.

A ABRACE estabelece no PSQ-018, regras sobre declaração, quando aplicadas nas embalagens ou informações acompanhadas no produto, de que o cliente possui um sistema de gestão certificado. Embalagem do produto é considerada aquela que pode ser removida sem que o produto seja desintegrado ou danificado. Informações que acompanham o produto são consideradas como disponíveis separadamente ou facilmente destacadas. Rótulos ou placas de identificação são consideradas partes do produto. A declaração não pode inferir que o produto, processo ou serviço seja certificado. A declaração deve incluir referência a:

- identificação (por exemplo, marca ou nome) do cliente certificado;
- o tipo de sistema de gestão (por exemplo, qualidade, ambiental) e a norma aplicável;
- o organismo de certificação emissor do certificador.

A ABRACE através do contrato legal com os clientes, estabelece que:

- a) atenda aos requisitos da ABRACE ao fazer referência à sua condição de certificação nos meios de comunicação, como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos;
- b) não faça ou permita qualquer declaração que induza a erro em relação à sua certificação;
- c) não use ou permita o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a erro;
- d) em caso de cancelamento da sua certificação, interrompa o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação, conforme orientações da ABRACE;
- e) altere todo material publicitário quando o escopo de certificação tiver sido reduzido;
- f) não permita que a referência à certificação de seu sistema de gestão seja usada de tal forma que implique que a ABRACE certifique um produto (incluindo serviço) ou processo;



g) não dê a entender que a certificação aplica-se às atividades e locais fora do escopo de certificação;

h) não use sua certificação de tal maneira que possa comprometer a reputação do organismo de certificação e/ou o sistema de certificação e perder a confiança pública.

A ABRACE exerce controle quanto à propriedade através das auditorias de supervisão e caso constatado falhas, identifica não conformidade, ou mesmo toma ações para lidar com referências incorretas à condição de certificação ou ao uso enganoso de documentos de certificação, marcas ou relatório de auditoria.

#### 14. CONTROLE DE ALTERAÇÕES

<i>Revisão</i>	<i>Motivo</i>
05	<i>Alteração do item 6.1, 6.5</i>
06	<i>Adequação dos itens 2, 3 e 6.1</i>
07	<i>Alteração dos itens 6.4.7, Inclusão dos itens 7n, 7.1, 8.1 e Item 9 (Transferência)</i>
08	<i>Alteração do item 6.4.6</i>
09	<i>Atualização da Norma NBR ISO 9001:2015</i>
10	<i>Inclusão da NIT-DICOR-054 Incorporar a Norma NBR ISSO 9001:2008, excluída na revisão anterior Revisão do item 6.4.2</i>
<b>11</b>	<b><i>Adequação do PSQ-024 a ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016</i></b>

#### 15. APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO

	<i>Nome</i>	<i>Visto</i>
<i>Elaborado por:</i>	<i>Eduardo Rodrigues dos Santos</i>	
<i>Revisado e Aprovado por:</i>	<i>Marcos T. Nagaoka</i>	