1 OBJETIVO

Este procedimento estabelece os requisitos para Avaliação da Conformidade para Sistemas de Gestão da Qualidade de acordo com a NBR ISO 9001, através da certificação voluntária.

2 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO 9001	Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;
ABNT NBR ISO IEC 17021-1	Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
NIT-DICOR-054	Documentos mandatórios do IAF para a aplicação da NBR ISO/IEC 17021-1.
NIT-DICOR-008	Critérios de Acreditação para Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão.

3 CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

Todos os serviços avaliados pelo CTBC devem atender aos requisitos deste procedimento, em conformidade à NBR ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos, e outros documentos do sistema da qualidade do CTBC.

Sempre que houver revisão dos documentos que servem de base para o processo de Avaliação da Conformidade, o CTBC deve comunicar seus clientes e partes interessadas e considerar suas opiniões, quando aplicável, e estabelecer um prazo para a adequação às novas exigências.

Caso haja modificação no serviço prestado, a Organização deve comunicar este fato ao **CTBC** que, por deliberação do Executivo Sênior, poderá exigir nova auditoria para verificação das modificações efetuadas.

3.1 Codificação da Certificação

A codificação da certificação do sistema da qualidade deve obedecer às considerações do **PSGQ-002**, adotando como identificação sequencial **CTBC OCS nº xxx/ano**, onde:

xxx – número seqüencial da Organização certificada

3.2 Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade

Documento emitido com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC,

pelo CTBC, outorgando um certificado, mediante assinatura do Contrato de Certificação.

O Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade da Organização deve conter os seguintes dados:

a) Razão social, endereço completo (localização geográfica da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma certificação multi-site) e CNPJ da Organização;
b) Número do certificado data de emissão (concessão, extensão ou renovação) e validade do certificado;
c) Nome do OCS, endereço, Marca CTBC, Marca e nº. Da acreditação na Cgcre (Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro).
d) Escopo da Certificação de acordo com o código NACE;
e) Identificação da norma NBR ISO 9001.

3.3 Identificação da Conformidade

A Organização só deve utilizar a Marca de Certificação CTBC relativa à certificação de Sistema de Gestão da Qualidade quando a certificação do sistema estiver formalizada.

A identificação não pode ser usada em um produto, ou de modo a ser interpretado como denotando conformidade ao produto.

Toda exibição da identificação da certificação feita pela Organização, deverá ser antecipadamente encaminhada ao CTBC, para exercer o controle quanto à propriedade, uso da Marca de Certificação CTBC Específica e do certificado do sistema da qualidade.

As condições de utilização da identificação da conformidade estão descritas no **item 7 – Uso da Marca.**

4 ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

4.1 Solicitação da Certificação

As informações fornecidas pelo cliente devem conter no mínimo:

a) A norma que será certificada;
b) O escopo desejado da certificação;
c) Dados do cliente;
d) Razão social e endereço;
e) Informação dos sites a serem abrangidos pelo escopo;
f) Número dos sites temporários
g) Número de funcionários e complexidade das atividades desenvolvidas por eles;
h) Aspectos significantes dos processos e operações da organização e requisitos legais;
i) Informações sobre processos terceirizados que possam afetar a conformidades dos requisitos;

j) Informações gerais, pertinentes à área de certificação solicitada, relativas à organização solicitante como suas atividades, recursos humanos e técnicos, funções e relacionamento em uma corporação maior, se houver;
k) Informação sobre o uso de serviços de consultoria em sistemas de gestão, para fins de gerenciamento da imparcialidade.

Estas informações necessárias podem ser enviadas ao CTBC por qualquer meio (e-mail, telefone, pessoalmente, etc). Os registros destas informações devem ser mantidos através do formulário específico para certificação FORM.059.

Parte destas informações também pode ser obtida a partir de catálogos, auditores, consultores, etc, de forma a permitir um melhor entendimento das atividades e processos da organização.

4.2 Análise da solicitação

A partir das informações contidas na Solicitação, o CTBC analisa a pertinência da certificação através dos seguintes aspectos:

a) FORM-002 – Descrição do Escopo de Atuação;
b) As informações recebidas do solicitante são suficientes para execução do processo de certificação;
c) Se os requisitos para certificação estejam claramente definidos e documentados, e tenham sido fornecidos para a organização solicitante;
d) Se eventuais dúvidas ou divergências de informações entre o CTBC e a organização foram esclarecidas e resolvidas;
e) Se há competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
f) O escopo solicitado para a certificação, a localização das operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem os serviços de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade etc);

Após a análise crítica da solicitação, o CTBC aceita ou recusa a solicitação para a certificação. Quando o CTBC recusar uma solicitação para certificação como resultado da análise crítica, o CTBC documentará os motivos para a recusa da solicitação de forma a deixar claro para o cliente.

Com base nessa análise crítica o CTBC determinará as competências que serão necessárias incluir em nossa equipe auditora e para a decisão da certificação.

A equipe
auditora deve ser designada e composta de auditores e especialistas técnicos, conforme necessário, que, entre eles, apresentem o total das competências identificadas pelo CTBC, conforme supra estabelecido, para a certificação da organização solicitante. A seleção da equipe deve ser realizada em função das competências de auditores e especialistas técnicos. Os critérios que descrevem essa competência estão definidos e as condições para a seleção da equipe auditora estão determinadas no PSGQ-008.

As pessoas que realizarão a decisão de certificação devem ser competentes, com base nos critérios estabelecidos no PSGQ-011.

4.3 Determinação do tempo de auditoria e Elaboração da Proposta Técnico-Comercial

Para o dimensionamento da auditoria, o CTBC considera, entre outros, os seguintes aspectos:

a) Os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001.
b) Tamanho e complexidade;
c) Contexto tecnológico e regulamentar;
d) Qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do SGQ;
e) Os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
f) Número de locais e considerações de mult-site;
g) Os riscos associados com os produtos, processos ou atividades da organização;
h) Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

O registro da quantidade de auditores/dia determinada é realizado no **FORM 058** Memória de Cálculo para Emissão de Proposta Técnico-Comercial – SGQ".

O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não pode contar no tempo de auditoria estabelecido acima.

4.3.1 Definições Complementares:

4.3.1.1 Critérios aplicáveis para reduções nos números de funcionários

a) Pessoal temporário de baixa qualificação;
b) Pessoal realizando atividade repetitiva (ex. Linha de montagem).

Em ambas as situações deve ser utilizado o seguinte cálculo:

Raiz quadrada do número total de pessoal <u>em cada atividade</u>, levando em conta cada processo / atividade em que há uma atividade repetitiva ou temporária de baixa qualificação.

É incorreto aplicar a raiz quadrada no número total de funcionários não administrativos como se todos executassem a mesma tarefa simples e repetitiva.

Onde todos os turnos estiverem executando as mesmas atividades, redução similar pode ser aplicada.

O resultado obtido e somado aos demais funcionários será o ponto de partida para adequação nas tabelas previstas no Memorial do Cálculo.

4.3.1.2 Critérios aplicáveis para empresas que apresentam turnos nas suas atividades

Nos casos de em que as empresas possuem turnos e grande quantidade de funcionários por turnos, deve-se utilizar o seguinte critério para calcular o número de funcionários:

Somatório do nº de funcionários dos turnos / (3-1) + número de funcionários administrativos.

Exemplo: 3 Turnos com um total de funcionários de 1209 / (3-1) + 149 (Adm) = 754 funcionários.

O resultado obtido é somado ao número de funcionários restantes e será o ponto de partida para aplicação das tabelas definidas no Memorial do Cálculo.

4.3.1.3 Critérios aplicáveis para extensão/redução de escopo

A empresa que solicitar extensão de escopo deve formalizar ao CTBC o pedido contendo no mínimo as seguintes informações:

a) Descrição dos novos processos/atividades;
b) Número de funcionários envolvidos na extensão do escopo;
c) Endereço, telefone e contato, quando se tratar de novos sites.

O aumento de numero de funcionários com a inclusão do novo processo/atividade é o principal fator para definir o tempo necessário da auditoria, porém, o pólo de negócios não deve se limitar a esta informação para o cálculo, devendo solicitar, sempre que possível, o parecer do último auditor que esteve na empresa.

As extensões de escopo devem ser obrigatoriamente registradas FORM 028.

No caso de redução de escopo devem ser considerados os fatores mencionados anteriormente e qualquer alteração no processo certificado deve ser registrada.

Obs.: O documento FORM-058 – Memória de Cálculo para Emissão de Proposta Técnico-Comercial – SGQ foi elaborado de acordo com a Tabela QMS 1 – Sistemas de Gestão da Qualidade, descrita no Anexo A da NIT-DICOR-054.

4.3.1.4 Critérios aplicáveis para certificação multi-site:

Os critérios estabelecidos para certificação multi-site estão definidos no Anexo A deste procedimento. O solicitante da certificação deverá informar, no mínimo, as seguintes informações a respeito de cada site que pertence ao escopo de certificação:

a) Identificação do site;

b) Endereço completo;
c) Razão Social;
d) CNPJ;
e) Telefone e;
f) Representante da unidade para contato.

Estas informações poderão ser fornecidas pelo cliente por meio do documento FORM-059 Multi-Site ou por qualquer outra forma, desde que contenha as informações relacionadas acima.

A amostragem dos sites deverá ser feita conforme Anexo A e documentada com as devidas justificativas no FORM-002 Análise de Processo de Certificação.

O dimensionamento da auditoria e a quantidade de sites a serem avaliados por auditoria serão definidos e registrados no FORM-058 – Memorial de Cálculo.

Extensões, Mudanças ou Redução do número de sites devem ser analisadas conforme Anexo A e registradas no FORM-058 – Memorial de Cálculo.

4.1.3.5 Critérios para classificar a organização-cliente quanto a categoria de complexidade:

Alta: Onde a falha do produto ou serviço causa uma catástrofe econômica ou põe vidas em risco. Exemplos incluem, mas não se limitam a:
Alimentos; produtos farmacêuticos; aeronaves; construção naval; componentes e estruturas de suporte de carga; atividades de construção complexa; equipamentos elétricos e gás; serviços médicos e de saúde; pesca; combustível nuclear; químicos; produtos químicos e fibras.

Médio Risco: Onde a falha no produto ou serviço poderia causar danos ou doenças. Exemplos incluem, mas não se limitam a:
Componentes e estruturas de suporte sem carga; atividades de construção simples; metal básico e produtos fabricados; produtos não metálicos; mobiliário; equipamento óptico, laser e serviços pessoais.

Baixo Risco: Onde a falha do produto ou serviço é improvável causar danos e doenças. Exemplos incluem, mas não se limitam a:
Têxteis e vestuários; celulose; papel e produtos de papel; edição; serviços de escritório; educação; varejo; hotéis e restaurantes.

Nota 1: Espera-se que atividades de negócios definidas como baixo risco podem exigir menos tempo de auditoria que o tempo calculado utilizando a Tabela SGQ1, atividades definidas como médio risco terão tempo calculado usando a Tabela SGQ1, e atividades de alto risco terão um tempo maior.

Nota 2: Se a companhia está fornecendo uma mistura de atividades de negócio (exemplo: companhia de construção que constrói construção simples – médio risco – e pontes – alto risco) cabe ao Organismo de Certificação determinar a correta duração de auditoria, levando em consideração o número de pessoal envolvido em cada atividade.

Número Efetivo de Pessoal	Tempo de Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)	Número Efetivo de Pessoal	Tempo de Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)
1-5	1.5	626-875	12
6-10	2	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Seguir progressão acima

Exemplo:

Empresa com 70 colaboradores efetivos

4.4 Análise da Documentação

O processo de certificação só terá início após a análise da documentação do sistema da qualidade da Organização pelo CTBC**.**

A análise da documentação deve ser registrada no FORM-002.

4.5 Programação e Realização da Auditoria Inicial

Após análise e aprovação da Solicitação da Certificação e da documentação supracitada, cabe ao Executivo Sênior ou Coordenador Técnico.
O processo de agendamento fica a cargo da Coordenadora Administrativa, sendo definido o Auditor Líder e dentro de no mínimo 15 dias enviado para a empresa aprovar o auditor e dentro do prazo mínimo de 3 dias enviar o Planejamento de Audi toria para a provação do cliente.

O programa e o plano de auditoria, bem como as condições para sua realização, deverão ser conduzidos com base nas definições constantes do PSGQ-019.

4.5.1 Auditoria fase 1

Auditoria fase 1 deve ser conduzida para:

a) auditar a documentação do sistema de gestão do cliente

b) avaliar a 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 auditoria fase 2.
c) analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação e aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão.
d) coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, processos e localizações do cliente, e aspectos estatutários e regulamentares relacionados e o respectivo cumprimento (por exemplo, aspectos de qualidade, ambientais e legais da operação do cliente, riscos associados, etc).
e) analisar a alocação de recursos para a auditoria fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da auditoria fase 2.
f) permitir o planejamento da auditoria fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do funcionamento no local, no contexto dos possíveis aspectos significativos.
g) avaliar se as auditorias internas e análise crítica pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que o cliente está pronto para a auditoria fase 2.

Para a maioria dos sistemas de gestão, recomenda-se que ao menos parte da auditoria fase 1 seja realizada nas instalações do cliente, a fim de alcançar os objetivos estabelecidos anteriormente.

Constatações da auditoria fase 1 devem ser registradas no Relatório de Auditoria e comunicadas ao cliente. Todas as situações não conformes identificadas devem ser registradas no Relatório de Auditoria, FORM 005, devendo o cliente tratá-las dentro de um prazo máximo de 90 dias, não devendo, no entanto, ultrapassar a data de início da fase 2.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, devem se levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as não conformidades identificadas durante a auditoria fase 1. Este intervalo não deve ultrapassar 90 dias, contados do término da auditoria fase 1. Também pode ser preciso que o CTBC revise seus preparativos para a fase 2.

Quando não for possível atender o prazo estabelecido, a organização que almeja a certificação deve justificar a necessidade do adiamento e encaminhar para a área Técnica, que prosseguirá com a análise técnica e decidir junto com o Executivo Sênior de certificação a necessidade de realizar uma nova auditoria de fase 1.

4.5.2 Auditoria fase 2

O objetivo da auditoria fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A auditoria fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente e devem incluir 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) O sistema de gestão do cliente e seu desempenho quanto à conformidade legal;
d) Controle operacional dos processos do cliente;
e) Auditoria interna e análise crítica pela direção;
f) Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
g) Ligações entre os requisitos normativos, politica, objetivos e metas de desempenho (coerentes com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo), quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna.

4.6 Deliberação do Processo de Certificação e Emissão do Certificado

Antes de tomar a decisão pela deliberação do processo de certificação, o CTBC deve confirmar que:

a) As informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
b) Analisou, aceitou e verificou a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades maiores e menores, de acordo com as recomendações do item 5.3.

Desse modo, concluídas todas as etapas do processo de certificação, é iniciado o processo de análise do qual participam o Executivo Sênior, Coordenador Técnico e Coordenador Administrativo.

Com base nos critérios definidos na tabela do item 5.3, caso seja necessária a realização de Auditoria de Follow-up, o CTBC em comum acordo com o cliente, programa esta auditoria para verificação da eficácia das ações corretivas tomadas.

A programação de Auditorias de Follow-up (auditoria extraordinária) é realizada de acordo com o PSQ-019.

Cumpridos com êxito todos os requisitos exigidos no processo de certificação, o CTBC delibera a certificação do cliente. O registro deste processo de análise é realizado no FORM-046.

Após a deliberação da certificação, o CTBC emite o Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a NBR ISO 9001, para o escopo auditado, com validade de 36 (trinta e seis) meses, conforme item 3.2 deste procedimento.

4.7 Programação e Realização das Auditorias de Supervisão

Para supervisão, o CTBC realiza as auditorias, de acordo com período estabelecido na Proposta Técnico-Comercial aceita pela Organização, podendo ser semestrais ou anuais (não superior a um intervalo de 12 meses), conforme os requisitos

estabelecidos, podendo haver outras, desde que haja deliberação do CTBC, baseado em evidências que as justifiquem. **A data da primeira auditoria de supervisão seguinte a certificação inicial não excederá 12 meses do último dia da auditoria da fase 2.**

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

a) Consultas do CTBC ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;
b) Análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, site na web);
c) Pedidos ao cliente de fornecimento de documentos e registros (em papel ou meio eletrônico), e
d) Outros meios de monitorar o cliente certificado.

O programa e o plano de auditoria, bem como as condições para sua realização, deverão ser conduzidos com base nas definições constantes do PSGQ-019.

Nas auditorias de supervisão, o CTBC verifica se o sistema de gestão certificado está sendo mantido, analisando quando houver, as implicações das alterações que deram origem à certificação e confirmar o contínuo atendimento aos requisitos da norma NBR ISO 9001.

4.8 Manutenção da Certificação

Concluídas todas as etapas do processo de supervisão, é iniciado o processo de análise do qual participam o Coordenador Administrativo.

Com base nos critérios definidos na tabela do item 5.3, caso seja necessária a realização de Auditoria de Follow-up, o CTBC em comum acordo com o cliente, programa esta auditoria para verificação da eficácia das ações corretivas tomadas.

A programação de Auditorias de Follow-up (auditoria extraordinária) é realizada de acordo com a tabela abaixo.

Cumpridos com êxito todos os requisitos exigidos no processo de supervisão, o CTBC delibera a manutenção da certificação do cliente. O registro deste processo de análise é realizado no FORM-046.

4.9 Programação e Realização das Auditorias de Recertificação

Uma auditoria de recertificação deve ser planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma de sistema de gestão ou outros documentos normativos pertinentes. O propósito da auditoria de recertificação e confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo, e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

A auditoria de recertificação deve avaliar o desempenho do sistema de gestão durante o período de certificação e incluir a análise dos relatórios anteriores de auditorias de supervisão.

No caso de múltiplos locais ou de certificação de diversas normas de sistemas de gestão fornecida pelo CTBC, o planejamento para a auditoria deve assegurar uma cobertura adequada no local, a fim de propiciar confiança na certificação.

Os critérios para a programação de auditorias de recertificação estão descritos no PSQ-019.

O programa e o plano de auditoria, bem como as condições para sua realização, deverão ser conduzidos com base nas definições constantes do PSGQ-019.

4.10 Deliberação do Processo de Recertificação e Emissão do Certificado

Antes de tomar a decisão pela deliberação do processo de recertificação, o CTBC deve confirmar que:

c) As informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
d) Analisou, aceitou e verificou a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades maiores e menores, de acordo com as recomendações do item 5.3.

O CTBC deve também basear sua decisão sobre a renovação da certificação 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.

Desse modo, concluídas todas as etapas do processo de recertificação, é iniciado o processo de análise do qual participam Executivo Sênior e Coordenadora Administrativa.

Com base nos critérios definidos na tabela do item 5.3, caso seja necessária a realização de Auditoria de Follow-up, o CTBC em comum acordo com o cliente, programa esta auditoria para verificação da eficácia das ações corretivas tomadas.

A programação de Auditorias de Follow-up (auditoria extraordinária) é realizada de acordo com o a tabela abaixo.

Cumpridos com êxito todos os requisitos exigidos no processo de recertificação, o CTBC delibera a renovação da certificação do cliente. O registro deste processo de análise é realizado no FORM-046.

Após a deliberação da recertificação, o CTBC emite o Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a NBR ISO 9001, para o escopo auditado, com validade de 36 (trinta e seis) meses, conforme item 3.2 deste procedimento.

4.11 Extensão de escopo

O CTBC deve, em resposta a uma solicitação para extensão 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. O registro desta análise deve ser efetuado FORM-053.

Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão. Em todos os casos, cabe ao Pólo de Negócios formalizar tal pedido de programação de auditoria ao setor de Auditorias.

4.12 Auditorias avisadas com pouca antecedência

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

a) O CTBC deve descrever e avisar antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas visitas avisadas com pouca antecedência são realizadas, e
b) O CTBC deve tomar um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora

Nestes casos, cabe a Coordenadora Administrativa formalizar tal pedido de programação de auditoria com pouca antecedência ao setor de Auditorias.

5 NÃO CONFORMIDADES E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS IDENTIFICADAS DURANTE AS AUDITORIAS

5.1 Critérios para Classificação de Não-Conformidades

As Não Conformidades identificadas durante as auditorias devem ser classificadas conforme critérios definidos abaixo:

a) Não Conformidade Crítica (caráter sistêmico)

- representa falha em atender a um ou mais requisitos da ISO 9001, ou
- uma situação que levante dúvida significativa quanto à capacidade de o sistema de gestão do cliente alcançar os resultados planejados

b) Não Conformidade (caráter pontual)
- qualquer outra Não Conformidade não classificada no item anterior.

As não-conformidades devem ser registradas no Relatório de Auditoria FORM 008.

5.2 Oportunidades de Melhorias

Representam situações que podem ser melhor trabalhadas no sistema de gestão do cliente, tendo como base a expertise da equipe auditora. Nestes casos, não existe o envolvimento de não conformidades reais.

Exemplo de oportunidade de melhoria:

Convém que a empresa analise a forma de controle de documentos

implantada, de modo a criar condições para prevenir o uso não intencional de documento obsoleto.

O auditor deve sempre tomar cuidado para não ultrapassar a fronteira entre a auditoria e a consultoria. Uma oportunidade de melhoria nunca deve indicar o caminho a ser trilhado pela organização.

5.3 Tratativas das Não Conformidades

As Não Conformidades identificadas durante a auditoria devem ser tratadas pela empresa auditada conforme critérios definidos na tabela abaixo:

Classificação da NC \ Tipo de Auditoria		Auditoria Inicial – Fase 1	Auditoria Inicial – Fase 2	Auditoria de Supervisão	Auditoria de Recertificação
NC Crítica	Recomendação	O auditor deve decidir se recomenda ou não a empresa para a auditoria de Fase 2	O auditor **não deve** recomendar a certificação	O auditor **deve** recomendar a manutenção, condicionada à realização de auditoria de Follow-Up	O auditor **não deve** recomendar a recertificação
	Plano de Ação	A empresa deve apresentar Plano de Ação em até 20 (vinte) dias, desde que esse prazo não ultrapasse o início da Fase2.	A empresa deve apresentar Plano de Ação em até 20 (vinte) dias	A empresa deve apresentar Plano de Ação em até 20 (vinte) dias	A empresa deve apresentar Plano de Ação em até 20 (vinte) dias, desde que este prazo não ultrapasse o vencimento da certificação.
	Verificação da Eficácia da Ação Corretiva	Deve ser verificada e registrada, obrigatoriamente, a eficácia das ações corretivas até o término da Fase 2.	Deve ser realizada, obrigatoriamente, auditora de Follow-Up em até 60 (sessenta) dias.	Deve ser realizada, obrigatoriamente, auditora de Follow-Up em até 60 (sessenta) dias	Deve ser realizada, obrigatoriamente, auditora de Follow-Up antes do vencimento da certificação
NC	Recomendação	O auditor deve decidir se recomenda ou não a empresa para a auditoria de Fase 2.	O auditor deve decidir se recomenda ou não a certificação.	O auditor deve decidir se recomenda ou não a certificação.	O auditor deve decidir se recomenda ou não a certificação.
	Plano de Ação	A empresa deve apresentar Plano de Ação em até 20 (vinte) dias, desde que esse prazo não ultrapasse o início da Fase2.	A empresa deve apresentar Plano de Ação em até 20 (vinte) dias.	A empresa deve apresentar Plano de Ação em até 20 (vinte) dias.	A empresa deve apresentar Plano de Ação em até 20 (vinte) dias, desde que este prazo não ultrapasse o vencimento da certificação.
	Verificação da Eficácia da Ação Corretiva	Deve ser verificada e registrada, obrigatoriamente, a eficácia das ações corretivas até o término da Fase 2.	O auditor deve analisar as Ações Corretivas e definir se a verificação da eficácia será realizada através de auditoria de Follow-Up ou na auditoria subseqüente.	O auditor deve analisar as Ações Corretivas e definir se a verificação da eficácia será realizada através de auditoria de Follow-Up ou na auditoria subseqüente.	O auditor deve analisar as Ações Corretivas e definir se a verificação da eficácia será realizada através de auditoria de Follow-Up ou na auditoria subsequente.

Durante o período da auditoria, será permitida ao cliente, em comum acordo com a equipe auditora, a apresentação de Ações Corretivas com evidência de implementação, desde que não haja prejuízo do tempo da auditoria para análise destas ações.

5.4 Auditorias de Follow-Up

As auditorias de Follow-Up são classificadas em dois tipos:

a) **Presencial**: realizada para a verificação da eficácia de ações corretivas que somente possam ser encerradas por verificação nas instalações da empresa.
b) **Documental**: realizada para a verificação da eficácia de ações corretivas em que não exista a necessidade de visita suplementar às instalações da empresa, bastando a submissão das Ações Corretivas adotadas bem como das evidências de implementação que as suportem.

6 USO DA MARCA

A empresa que apresentar interesse na divulgação de sua Certificação deve analisar os requisitos previstos no Contrato.

7 OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CERTIFICADA

Quando a Organização possuir propagandas em catálogos, prospectos comerciais ou publicitário, referenciando o seu Sistema de Gestão da Qualidade, estas só podem ser feitas para os escopos certificados, conforme **Anexo A** e no contrato entre CTBC e a Organização.

Gerenciar e manter o Sistema de Gestão da Qualidade pertinente à certificação concedida e assegurar a conformidade, conforme inicialmente aprovado.

Informar, para análise do CTBC, qualquer modificação do escopo, do processo de fabricação ou do Sistema de Gestão da Qualidade, que possam afetar a avaliação já realizada. Neste caso, o CTBC notificará à Organização das ações a serem tomadas.

Manter um arquivo com registro de reclamações e ações corretivas de suas Organizações para serem evidenciadas nas auditorias de manutenção.

Aceitar todas as condições que constam dos Procedimentos do CTBC, quando aplicáveis;

Facilitar o acesso dos auditores do CTBC a todos os meios necessários para realização dos controles definidos neste procedimento;

Permitir o acesso dos avaliadores da Cgcre, em conjunto com a equipe auditora do CTBC, às suas instalações e dependências quando da realização das auditorias testemunhas e das ações de acompanhamento de mercado.

Submeter previamente ao CTBC, todos os documentos onde figura o símbolo do SBAC**;**

Fazer uso da certificação somente em documentos que façam referência aos escopos certificados;

Abster-se de reproduzir o símbolo do SBAC nos impressos usados pelas suas Organizações, para correspondência, salvo nos casos em que toda a sua produção esteja certificada;

Informar ao CTBC a ocorrência de situações especiais tais como: suspensão definitiva ou temporária da produção, transferência do local de fabricação, abandono da licença, modificação jurídica ou mudança da razão social da empresa.

Aceitar as decisões tomadas na aplicação deste procedimento e nas condições estabelecidas para cada caso;

Efetuar todos os pagamentos pertinentes ao processo de certificação, acordados em documentos contratuais e propostas técnico-comerciais.

8 OBRIGAÇÕES DO CTBC

Implementar o Programa de Avaliação da Conformidade, previsto neste procedimento, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com a Cgcre.

Utilizar o sistema de banco de dados, fornecido pela Cgcre, para manter atualizadas as informações acerca dos sistemas de gestão certificados.

Notificar imediatamente à Cgcre, a suspensão, extensão, redução e cancelamento da certificação, através do banco de dados.

Notificar às Organizações sobre quaisquer alterações que se pretenda fazer nos seus requisitos para certificação.

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte
FORM-002 - Análise do Processo de Certificação	Eletrônico / Sistema – Gestão	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
FORM-059 – Solicitação de Certificação de Sistemas	Eletrônico / Sistema – Gestão	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Análise do Processo de Certificação FORM 002	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Relatório de Ação Corretiva FORM 005	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Relatório de Auditoria FORM 008	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Planejamento de Auditoria FORM 011	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Lista de Presença de Auditoria FORM 032	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Planejamento de Auditoria FORM 041	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Relatório de Despesas FORM 042	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Análise do Processo de Transferência FORM 043	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Análise de Auditoria FORM 046	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Análise de Processo de Recertificação Atualização FORM 053	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Memória de Cálculo FORM 058	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar
Programa de Auditoria FORM 061	Sistema	Senha	Cliente	8 anos	Deletar

9 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Motivo
02	Adequação após avaliação de 23/11/2018, inserido tabela de número efetivo de funcionários e readequação do memorial de cálculo.

ANEXO A

As condições abaixo abordam a situação onde uma organização tem atividades sob o controle de um único sistema de gestão da qualidade que atua através de vários locais geográficos (*multi sites*)

1 – Podem ser emitidos certificados que cubram múltiplos sites desde que cada site incluído no escopo do certificado tenha sido:

(a) auditado individualmente pelo organismo de certificação ou

(b) incluído em uma abordagem com base amostral (ver abaixo)

2 – O CTBC utiliza o critério abaixo como amostragem para a programação de auditorias em empresas que apresentem *sites* com atividades similares.

Auditoria Inicial: O tamanho da amostra deve ser a raiz quadrada do número de *sites* remotos ($y=\sqrt{x}$), arredondado para mais.

Visita de supervisão: o tamanho da amostra anual deve ser a raiz quadrada do número de *sites* remotos com 0,6 como o coeficiente ($y=0{,}6\sqrt{x}$), arredondado para mais.

Recertificação: o tamanho da amostra deveria ser o mesmo da auditoria inicial. Entretanto, onde o SGQ provou ser efetivo por um período de três anos, o tamanho da amostra poderia ser reduzido por um fator 0,8, isto é: ($y=0{,}8\sqrt{x}$), arredondado para mais

3 – Quando uma empresa solicitante possuir um número de *sites* similares cobertos por um único SGQ, um certificado pode ser emitido para uma organização para cobrir todos os tais *sites*, desde que:

(a) todos os *sites* estejam operando sob o mesmo SGQ, que é administrado e auditado centralmente e sujeito à análise crítica pela administração central;

(b) todos os *sites* sejam auditados de acordo com o procedimento de auditoria interna;

(c) um número representativo de *sites* seja auditado pelo CTBC, levando em consideração os fatores abaixo:

- Os resultados e relatórios de auditorias internas no *site* e na central do SGQ
- Os resultados da análise crítica pela administração
- Maturidade do sistema de gestão
- Qualquer conhecimento existente sobre a organização
- Variações em tamanho dos *sites*
- Complexidade do SGQ
- Complexidade dos *sites*
- Os turnos de trabalho que estejam operando

- Variações em práticas de trabalho
- Repetitividade de funções
- Variações em atividades realizadas
- A distribuição do pessoal da organização pelos sites
- A significância e extensão dos aspectos e impactos associados
- Interação potencial com ambientes sensíveis
- Diferentes requisitos legais
- Opiniões de partes interessadas, e

(d) a amostragem deve ser parcialmente seletiva, baseada nos fatores descritos na alínea c) e parcialmente não seletiva, devendo resultar em uma gama de diferentes *sites* sendo selecionados, sem excluir o elemento aleatório na seleção de *site*;

(e) o programa de manutenção deveria incluir visita ao escritório central da organização, ser elaborado à luz dos fatores acima e deveria, dentro de um tempo razoável, cobrir todos os locais da organização de acordo com o método de amostragem do organismo de certificação;

(f) em caso de uma não-conformidade identificada no escritório central, ou em um único *site*, de uma organização que possui um certificado de SGQ cobrindo *sites* múltiplos, o procedimento de ação corretiva deve aplicar-se a todos os *sites* cobertos pelo certificado;

(g) A análise da documentação, descrita na etapa 2, deve abordar as atividades do escritório central da organização para assegurar que um único SGQ aplica-se por todos os *sites* e fornece gerenciamento central no nível operacional. A análise da documentação e a auditoria deve abordar todas as questões delineadas de a) a f) acima.

ANEXO B

Tabela 1 - Relação de escopos de acreditação baseada na nomenclatura estatística para atividades econômicas (NACE 2015) publicadas pela Comissão da Comunidade Européia.

Nº	DESCRIÇÃO	CÓDIGO NACE
01	Agricultura, silvicultura e pesca	01, 02, 03
02	Mineração e Extrativismo	05, 06, 07, 08, 09
03	produtos alimentícios, bebidas e tabaco	10, 11, 12
04	Têxteis e Produtos Têxteis	13, 14
05	Couro e Produtos de Couro	15
06	Madeira e Produtos de Madeira	16
07	Polpa, Papel e Produtos de Papel	17
08	Editoras	58.1, 59.2
09	Empresas de Impressão	18
10	Fabricação de Coque e Produtos Refinados do Petróleo	19
11	Combustível Nuclear	24.46
12	Química, Produtos Químicos e Fibras	20
13	Farmacêuticos	21
14	Borrachas e Produtos Plásticos	22
15	Produtos Minerais Não Metálicos	23, exceto 23.5 e 23.6
16	Concreto, Cimento, Cal, Gesso, etc	23.5, 23.6
17	Metais Básicos e Produtos Manufaturados de Metal	24 exceto 24.46, 25 exceto 25.4, 33.11
18	Máquinas e Equipamentos	25.4, 28, 30.4, 33.12, 33.2
19	Equipamentos Óticos e elétricos	26, 27, 33.13, 33.14, 95.1
20	Construção Naval	30.1, 33.15
21	Aeroespacial	30.3, 33.16
22	Outros Equipamentos de Transporte	29, 30.2, 30.9, 33.17
23	Fabricações Não Classificadas	31, 32, 33.19
24	Reciclagem	38.3
25	Fornecimento de Energia Elétrica	35.1
26	Abastecimento de Gás	35.2
27	Abastecimento de Água	35.3, 36
28	Construção Civil	41, 42, 43
29	Comércio atacado e varejo; Conserto de veículos automo-tores, motocicletas e bens de uso pessoal e doméstico	45, 46, 47, 95.2
30	Hotéis e Restaurantes	55, 56
31	Transporte, Armazenagem e Comunicação	49, 50, 51, 52, 53,
32	Intermediação Financeira; Bens imóveis; Locação	64, 65, 66, 68, 77
33	Tecnologia da Informação	58.2, 62, 63.1
34	Serviços de Engenharia	71, 72, 74 exceto 74.2 e 74.3
35	Outros Serviços	69, 70, 73, 74.2, 74.3, 78, 80, 81, 82
36	Administração Pública	84
37	Educação	85
38	Saúde e Serviço social	75, 86, 87, 88
39	Outros Serviços Sociais	37, 38.1, 38.2, 39, 59.1, 60, 63.9, 79, 90, 91, 92, 93, 94, 96