



A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

SUMÁRIO

Histórico das revisões

- 1 Objetivo
- 2 Referências normativas
- 3 Definições
- 4 Siglas
- 5 Descrição do processo de certificação
- 6 Apelação e Reclamação
- 7 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo
- 8 Restauração da certificação
- 9 Licença para o Uso da Marca

Histórico das revisões

| Revisão | Data | Descrição da alteração | Observações |
|---------|-----------|---|-------------|
| 02 | Maio 2006 | Inclusão dos requisitos do SiAC Inclusão da identificação da certificação | |
| 03 | Jul. 2006 | Inclusão dos requisitos de sistemas de gestão de segurança da informação | |
| 04 | Nov. 2006 | Inclusão dos requisitos de sistemas de gestão de segurança da informação | |
| 05 | 11/07/08 | Revisão geral para adequação à ABNT NBR ISO/IEC 17021:2007 | |
| 06 | 15/07/08 | Correção logo de OHSAS | |
| 07 | 30/10/08 | Correção logo de PBQP-H Adequação a NIT-DICOR-054 Correção logo de BS OHSAS | |
| 08 | 13/02/09 | Inclusão logo ABNT NBR ISO 9001:2008 | |
| 09 | 04/05/09 | Retirada das datas dos documentos das referências normativas. | |
| 10 | 11/09/09 | Item 5.4.2 | |
| 11 | 12/04/10 | Capítulo 2 e 4 | |
| 12 | 26/5/2010 | Item 5.4.2 | |
| 13 | 16/11/10 | Itens 5.4.2 e 6 a | |
| 14 | 29/4/11 | Item 5.4.2 b | |
| 15 | 02/04/12 | Revisão geral para adequação à ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011 | |



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.22

Data: Mar. 2017

Pág. Nº 2/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Histórico das revisões

| Revisão | Data | Descrição da alteração | Observações |
|---------|------------|---|-------------|
| 16 | 10/04/12 | Correções de editoração | |
| 17 | 12/06/12 | Correções de editoração | |
| 18 | 03/05/13 | Revisão para adequação a Portaria nº582 de 05 de dezembro de 2012 - Ministério das Cidades- Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC; e correção da editoração do item 5.6. | |
| 19 | 16/09/2014 | Revisão Geral | |
| 20 | 25/09/2015 | Revisão Geral | |
| 21 | 15/06/2016 | Alteração do item 5.5.1 e 5.7 para atendimento a ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 | |
| 22 | 24/03/2017 | Inclusão: item 5.2 Dimensionamento OHSAS 18001 e ABNT NBR ISO/IEC 20000-1; 7 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo; item 8 Restauração da certificação; alteração da numeração do item para 9 Licença para o Uso da Marca e inclusão da logomarca da ABNT NBR ISO/IEC 20000-1. | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

| Elaboração | Verificação | Aprovação |
|------------------|----------------------|--------------------------------|
| | | |
| Eliana Santos | Waleska Concentino | Guy Advocat |
| Analista Técnico | Coordenadora Técnica | Gerente de Certif. de Sistemas |



1 Objetivo

Este procedimento específico estabelece o processo para concessão, manutenção e renovação da certificação de sistemas de gestão, em conformidade às normas ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, OHSAS 18001, ABNT NBR ISO 20000-1 e ABNT NBR ISO/IEC 27001.

2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições válidas para este procedimento. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como os documentos estão sujeitos a revisão, recomenda-se àqueles que utilizem este procedimento, que verifiquem a conveniência de utilização de edições mais recentes dos documentos indicados. A ABNT mantém registros dos documentos válidos atualmente.

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 - Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão Parte 1: Requisitos
- ABNT NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos
- ABNT NBR ISO 14001 - Sistemas da gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso
- OHSAS 18001 - Sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional – Requisitos
- ABNT NBR ISO/IEC 27001 - Tecnologia da informação - Técnicas de segurança - Sistemas de gestão de segurança da informação – Requisitos

ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 - Tecnologia da informação – Gestão de Serviços Parte 1: Requisitos do Sistemas de gestão de Serviços.

- Portaria nº 582 de 05 de dezembro de 2012 - Ministério das Cidades- Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC
- NIT-DICOR - 054 - Documentos Mandatórios do IAF para a aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1
- PG-02 - Avaliação da Conformidade
- PG-07 - Realização de auditorias externas
- PG-15 - Manual de Instruções do uso da Marca ABNT
- IT-05 – Certificação de *multisites* baseada em auditorias

OBS.: Os documentos PE-004, PG-02 e PG-15 podem ser encontrados na sua versão mais atualizada no link: [http:// http://www.abnt.org.br/certificacao/downloads](http://www.abnt.org.br/certificacao/downloads)

3 Definições

Para os efeitos do presente procedimento aplicam-se as definições constantes nas Normas ABNT NBR ISO 9001:2015, ABNT NBR ISO 14001:2015, OHSAS 18001:2007, ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 e ABNT NBR ISO 20000-1:2011;



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.22

Data: Mar. 2017

Pág. Nº 4/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

4 Siglas

As siglas empregadas no texto deste procedimento específico são as seguintes:

GSI - Gerência de Certificação de Sistemas de Gestão

RAT - Relatório de atividade técnica

PAT - Plano de atividade técnica

PG - Procedimento geral

RQ - Registro da qualidade

5 Descrição do processo de certificação

5.1 Solicitação de proposta técnico-comercial, e análise crítica e solicitação da certificação

A organização interessada, através de um representante autorizado, deve solicitar a certificação e fornecer as informações necessárias para que a GSI possa elaborar a proposta técnico-comercial ou outro documento especificado pelo cliente e o contrato de certificação. Estas informações podem ser enviadas através de e-mail, telefone, por preenchimento do Questionário de Avaliação Preliminar (QAP) ou outro meio de registro apropriado e devem incluir:

- a) Escopo desejado da certificação;
- b) As características gerais da organização solicitante, incluindo razão social, CNPJ, endereço completo, Telefone, contato, e-mail, incluindo outras unidades operacionais ou escritórios que farão parte do escopo, caso aplicável;
- c) Número de funcionários;
- d) Certificação desejada;
- e) Informações sobre todos os processos terceirizados usados pela organização que possam afetar a conformidade do Sistema de Gestão.
- f) Informações relacionadas ao uso de consultoria relativa ao sistema de gestão.

Uma análise crítica da solicitação das informações é realizada para assegurar que:

- a) as informações sobre a organização solicitante e seu sistema de gestão sejam suficientes para a realização da auditoria;
- b) os requisitos para a certificação estejam claramente definidos e documentados, e tenham sido fornecidos para a organização solicitante;
- c) qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a ABNT e a organização solicitante seja resolvida;
- d) a ABNT tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;



A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- e) 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 o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade etc.);
- f) sejam mantidos registros da justificativa para a decisão e realização da auditoria.

Após a análise crítica da solicitação, a ABNT deve aceitar ou recusar a solicitação para a certificação. Caso recuse uma solicitação para certificação, a ABNT deve documentar os motivos para a recusa da solicitação e deixar claro para a empresa solicitante.

Com base na análise crítica, a ABNT deve determinar as competências que precisa incluir na equipe auditora e para a decisão de certificação.

Havendo concordância com as condições comerciais informadas pela ABNT, a candidata deve enviar o contrato assinado para a ABNT.

5.2 Dimensionamento do tempo de auditoria:

Para cada cliente deve ser calculado o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente. O tempo de auditoria determinado pela ABNT e a justificativa para tal cálculo devem ser registrados. Ao determinar o tempo de auditoria, a ABNT deve considerar, entre outros, os seguintes aspectos:

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

O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, técnicos especialistas, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não pode fazer da contagem do tempo de auditoria estabelecido acima.

Nota: Para o uso de tradutores e intérpretes pode ser preciso um tempo adicional de auditoria.

A duração de auditorias para sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental segue as recomendações da NIT-DICOR-054.

O dimensionamento da equipe auditora para sistemas de gestão da qualidade e de gestão ambiental segue as recomendações da NIT-DICOR-054.



A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Para o cálculo do dimensionamento da auditoria do sistema de gestão da segurança e saúde ocupacional, é realizada a análise técnica do escopo considerando a complexidade deste sistema de gestão e processos conduzidos nos sites. O dimensionamento mínimo deve ser de 2HD.

O dimensionamento da equipe auditora para os sistemas de gestão da segurança da informação e de gestão de serviço de tecnologia da informação é feito com base no porte da empresa e na análise técnica do escopo considerando a complexidade de cada um dos sistemas de gestão.

No caso de dimensionamento de auditoria combinada/ integrada entre sistemas adotam-se os seguintes procedimentos, conforme aplicável:

- a) sistema de gestão da qualidade + sistema de gestão ambiental, adota-se a soma dos tempos das respectivas tabelas, aplicando-se as reduções pertinentes, conforme NIT-DICOR-054;
- b) sistema de gestão da qualidade + sistema de gestão da qualidade de empresas de serviços e obras, adota-se o dimensionamento recomendado no anexo II da Portaria nº582 de 05 de dezembro de 2012 - Ministério das Cidades- Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC;
- c) sistema de gestão da qualidade + sistema de gestão ambiental + sistema de gestão da segurança e saúde ocupacional, adota-se a soma dos tempos das respectivas tabelas, aplicando-se as reduções pertinentes, conforme NIT-DICOR-054.

O dimensionamento da amostragem de *multisites* para auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversos locais, a GSI desenvolve 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. Esta atividade deve seguir a IT-05.

5.3 Designação da equipe auditora

A equipe auditora deve ser designada e composta de auditores (e técnicos especialistas, conforme necessário) que, entre eles, apresentem o total das competências identificada pela ABNT para a certificação da organização solicitante. A seleção da equipe deve ser realizada em função das competências de auditores e técnicos especialistas e pode incluir o uso de recursos humanos internos e externos.

A GSI designa a equipe auditora de forma, a preferencialmente, manter a mesma equipe que executou a auditoria fase 1.

5.4 Abertura de processo de certificação

A ABNT recebe a proposta técnico-comercial e o contrato assinados, avalia a documentação requerida e realiza a abertura do processo no sistema operacional CERTO, onde serão gerados o código do processo, login e senha para acesso do cliente às informações pertinentes ao processo de certificação.

5.5 Certificação Inicial

A auditoria de certificação deverá ser realizada em duas fases: fase 1 e fase 2.

As auditorias são programadas em comum acordo entre a ABNT e as organizações candidatas, conforme PG-07.



A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Caso seja de interesse da candidata, antes da realização da auditoria fase 1, a ABNT pode realizar uma pré-auditoria.

5.5.1 Auditoria Fase 1 (Fase 1):

A 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 da organização cliente a fim de determinar o grau de preparação para a auditoria fase 2;
- c) analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chaves 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 localização da organização cliente, aspectos legais 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 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 seu funcionamento no local, no contexto dos possíveis aspectos significativos;
- g) avaliar se as auditorias internas e a 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.

É recomendável que ao menos parte da auditoria fase 1 seja realizada nas instalações do cliente. Neste caso, o auditor líder deve disponibilizar um PAT (RQ-028) para o cliente, no sistema operacional da ABNT.

Após a realização da auditoria, o auditor líder disponibiliza para a GSI um RAT (RQ-029) com todas as constatações pertinentes. A GSI disponibiliza o relatório para a organização.

Na eventualidade de se constatarem áreas de preocupação que possam vir a ser classificadas como não-conformidades durante a auditoria fase 2, estas devem estar clara e objetivamente caracterizados no RAT da auditoria fase 1 e a organização candidata deve estabelecer as ações necessárias para corrigi-los antes de executar a auditoria fase 2.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, devem-se levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a auditoria fase 1. Também pode ser preciso que a GSI revise seus preparativos para a fase 2.

Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, a ABNT deve considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. O cliente deve estar informado que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.



A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

5.5.2 Auditoria Fase 2 (Fase 2):

O líder da equipe elabora o PAT (RQ-028), via sistema operacional, com base no conhecimento do sistema de gestão da organização adquirido na fase 1 e conforme descrito no PG-07. Ajustes necessários podem ser realizados.

O objetivo da auditoria fase 2 é avaliar a implementação, incluindo a eficácia, do sistema de gestão do cliente. A auditoria fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente e deve incluir no mínimo o seguinte:

- a) as 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 da norma aplicável de sistema de gestão ou 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, política, objetivos e metas de desempenho (coerentes com as expectativas da 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.

A equipe auditora deverá analisar todas as informações e evidências coletadas durante as auditorias fases 1 e 2, a fim de chegar a um consenso quanto às constatações de auditoria e elaborar as conclusões da auditoria. As informações fornecidas para equipe auditora para a ABNT devem incluir no mínimo:

- a) os relatórios 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 ABNT 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 e observações.

O líder da equipe elabora o RAT e a GSI disponibiliza-o via sistema operacional ou envia cópia deste RAT para a organização após análise. As não-conformidades identificadas (caso existam) são registradas em um Relatório de não-conformidade (RQ-030) e disponibilizadas para a organização e a GSI, via sistema operacional.

Na eventualidade de se identificarem não-conformidades durante a auditoria, estas devem estar clara e objetivamente caracterizadas e a organização deve estabelecer análise das causas, as correções e as ações corretivas necessárias.



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.22

Data: Mar. 2017

Pág. Nº 9/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

A organização implementa as correções e ações corretivas para as não-conformidades identificadas e encaminha as evidências das ações implementadas para a GSI, via sistema operacional. A critério da ABNT, poderá ser necessário realizar uma auditoria extraordinária, conforme item 5.11.

Caso o cliente não consiga evidenciar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade no período de 6 meses após o último dia da fase 2, a ABNT deve conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

Quando ocorrer uma transferência de certificação de um organismo de certificação a ABNT seguir o item 7 do PG 02.

5.6 Concessão da certificação

Cumpridas as etapas anteriores, a ABNT emite um parecer conclusivo e disponibiliza o processo para o Gerente de Sistemas que o analisa e decide ou não a concessão da certificação.

A ABNT assegura que as pessoas ou comitês que tomam as decisões de certificação, de renovação, extensão de escopo e extensão de site, são diferentes daquelas que realizaram a auditoria.

Antes de tomar uma decisão, a ABNT deve confirmar que:

- a) as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
- f) analisou, aceitou e verificou a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não-conformidades que representem:
 - 1) falha em atender a um ou mais requisitos da norma de sistema de gestão;
 - 2) situação que levante dúvida significativa quanto à capacidade do sistema de gestão do cliente alcançar os resultados planejados.
- c) analisou e aceitou as correções e ações corretivas planejadas do cliente para quaisquer outras não-conformidades;

A GSI deve tomar uma decisão sobre certificação, com base na avaliação das constatações e conclusões de auditoria e de quaisquer outras informações pertinentes (por exemplo: informações públicas, comentários feitos pelo cliente sobre o relatório de auditoria).

O Certificado de Conformidade será emitido com validade de até 3 anos.

5.7 Manutenção da certificação

A GSI efetua as atividades de manutenção a fim de que as 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 auditorias de manutenção são 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 manutenção podem incluir:

- a) consultas da GSI ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.22

Data: Mar. 2017

Pág. Nº 10/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- b) análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, site na web);
- c) pedidos ao cliente para fornecimento de documentos e registros (em papel ou eletrônico);
- d) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado;

As auditorias de manutenção são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema e devem ser planejadas junto com outras atividades de manutenção, a fim de que a ABNT possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado continua a atender aos requisitos, no período entre as auditorias de renovação. A auditoria de manutenção deve avaliar no mínimo:

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

As auditorias de manutenção devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano. A data da 1ª auditoria de manutenção após certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir do último dia da auditoria de certificação (fase 2, se esta resultar na recomendação para a certificação). Esta data será a data de referência para a programação das auditorias de manutenção e de renovação.

As datas da auditoria de manutenção serão agendadas segundo a frequência estabelecida em contrato (semestral ou anual), a partir da data de referência.

Ex:

Data do último dia da auditoria de certificação: 13/07/2017
Concessão da Certificação: 30/07/2017
Data da validade do Certificado: 30/07/2020
Data máxima da 1ª auditoria de manutenção (anual): 13/07/2018
Data máxima da 2ª auditoria de manutenção (anual): 13/07/2019
Data máxima da auditoria de renovação: 13/07/2020

Não há possibilidade de prorrogação das datas de referência.

É necessário que as organizações comuniquem formalmente à GSI quaisquer alterações nas condições do sistema de gestão e que deram origem à certificação, para que seja avaliada e aprovada a manutenção.

A GSI deve manter a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de referência do sistema de gestão. A organização que não atender o prazo deverá ser



A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

suspensa até a implementação. Em casos excepcionais deve ser enviada uma justificativa para a GSI analisar.

5.8 Renovação da certificação

A auditoria de renovação é realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo pertinente. O propósito é 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 renovação deve analisar o desempenho do sistema de gestão durante o período de certificação e incluir a análise dos relatórios anteriores de auditorias de manutenção.

A auditoria de renovação é realizada conforme o processo de certificação (auditoria Fase 2), sendo que a análise da documentação será realizada fora das instalações da organização.

Pode ser necessário realizar a auditoria Fase 1 (visita às instalações e análise da documentação) em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão, na organização ou no contexto no qual o sistema de gestão opera (por exemplo, quando houver mudanças na legislação).

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

A renovação do ciclo de certificação (auditoria de renovação) deve ser realizada antes do vencimento do certificado para que a organização possa continuar sua certificação por um novo ciclo. A renovação deve dar-se com base na auditoria de certificação/ renovação.

A renovação da certificação é realizada após um período de três anos. A renovação deve dar-se com base na auditoria de certificação/ renovação.

A auditoria de renovação 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 e aplicabilidade contínua ao escopo da certificação;
- b) comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão, a fim de melhorar o desempenho global;
- c) se a operação do sistema de gestão certificado contribui para alcançar a política e os objetivos da organização.

Caso ocorra não-conformidade durante esta auditoria, estas deverão ser resolvidas antes da recomendação para a renovação do certificado.

Eventuais não-conformidades não resolvidas satisfatoriamente dentro da validade do certificado ocasionarão a perda do status de organização certificada, incorrendo na necessidade de um processo inicial de certificação, como citado anteriormente.

Nenhuma concessão é permitida para postergar as datas de uma auditoria de renovação.

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

O prazo máximo de validade da certificação é de até 3 anos. Não poderá haver prorrogação de certificação.



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.22

Data: Mar. 2017

Pág. Nº 12/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA



A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

5.9 Auditorias de extensão de escopo

A Organização certificada deve solicitar formalmente à GSI a extensão do escopo. Ao receber a solicitação formal de extensão do escopo, a ABNT deve realizar uma análise crítica da solicitação e determinar as 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 manutenção.

Caso ocorram não-conformidades, estas deverão ser implementadas no prazo acordado. A organização que não atender o prazo deverá ser suspensa até a implementação. Em casos excepcionais deve ser enviada uma justificativa para a GSI analisar.

5.10 Auditorias avisadas com pouca antecedência

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

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

5.11 Auditorias extraordinárias

A auditoria extraordinária é a atividade realizada quando há a necessidade de complementar o processo de certificação de uma organização candidata pela falta de cumprimento de algum requisito da documentação de referência (norma, regulamento, etc.), quanto há a necessidade de verificar a implementação de ações corretivas relativas às não-conformidades apontadas em alguma auditoria, quando houver mudança de endereço ou alteração da razão social da organização. Pode ser uma auditoria avisada com pouca antecedência.

A ABNT pode programar a realização de auditoria extraordinária, caso necessário, em virtude da gravidade das não-conformidades constatadas na auditoria de certificação. A organização recebe um relatório com as observações pertinentes.

O auditor deve elaborar um RAT contendo todas as constatações relevantes relativas ao problema que levou à realização da auditoria extraordinária. Caso ainda ocorram constatações de não cumprimento dos requisitos, estas devem ser relatadas como não-conformidades.

6 Apelação e Reclamação

O processo de tratamento de apelações e reclamações é realizado conforme item 11 do PG-02.

7 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo

O processo de Suspensão, cancelamento ou redução do escopo é realizado conforme item 6.2.6 do PG-02.



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.22

Data: Mar. 2017

Pág. Nº 14/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

8 Restauração da Certificação

A restauração da certificação deve acontecer, somente, nos casos em que a empresa suspensa tenha tomado as ações necessárias (realizar a auditoria de manutenção da certificação, realizar auditoria extraordinária, sanar as não conformidades, quitar dívidas financeiras, e realizar auditoria de renovação da certificação) para finalizar as pendências dentro do prazo estipulado pela ABNT.

9 Licença para o Uso da Marca

A organização avaliada tem o direito e pode informar ao público da sua condição de certificação, devendo seguir as determinações contidas no PG-15.

O controle da manutenção da Licença para o Uso da Marca é realizado exclusivamente pela ABNT, que planeja novas auditorias de sistema de gestão, levando em consideração a norma de referência, para constatar se as condições técnico-organizacionais que originaram a concessão inicial estão sendo mantidas.

As Marcas de Conformidade ABNT para sistemas de gestão estão apresentadas a seguir.

- a) Sistema de gestão da qualidade



- b) Sistema de gestão da ambiental



- c) Sistema de gestão da segurança e saúde ocupacional





Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.22

Data: Mar. 2017

Pág. Nº 15/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

c) Sistemas de gestão de segurança da informação



d) Sistema de gestão de serviço de tecnologia da informação

