



A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

SUMÁRIO

- 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	Mai 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-004.24

Data: Out.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.	
23	04/07/2017	Atualização dos itens 2 e 3 Portaria nº 13 de 06 de janeiro de 2017 - Ministério das Cidades- Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC-2016	
24	10/10/2017	Alteração no item 5.2	

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



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.24

Data: Out.2017

Pág. Nº 3/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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/IEC 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 13 de 06 de janeiro de 2017 - Ministério das Cidades- Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC-2016
- 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://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, ABNT NBR ISO/IEC 20000-1:2011 e Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC-2016



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.24

Data: Out.2017

Pág. Nº 4/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO 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;



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.24

Data: Out.2017

Pág. Nº 5/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTE 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.



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.24

Data: Out.2017

Pág. Nº 6/14

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 inicial da FASE 2 é 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 nº 13 de 06 de janeiro de 2017 - Ministério das Cidades- Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC-2016;
- 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 DESTE DOCUMENTO 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-004.24

Data: Out.2017

Pág. Nº 9/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS 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;
- b) 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-004.24

Data: Out.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



Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.24

Data: Out.2017

Pág. Nº 11/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTA 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.



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-004.24

Data: Out.2017

Pág. Nº 13/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTE 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





Certificação de Sistemas de Gestão

PE-004.24

Data: Out.2017

Pág. Nº 14/14

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

c) Sistema de gestão da segurança e saúde ocupacional



d) Sistemas de gestão de segurança da informação



e) Sistema de gestão de serviço de tecnologia da informação

