	<b>SISTEMA BRASILEIRO DA QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO</b>		
	<b>PROCEDIMENTO GERAL</b>	<b>PG - 04</b>	<b>Rev. 0</b>
<b>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO</b>			

## ÍNDICE

1 APRESENTAÇÃO .....	3
2 OBJETIVO .....	3
3 SIGLAS .....	3
4 DEFINIÇÕES .....	3
5 GENERALIDADES .....	4
6 REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE .....	4
6.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO .....	5
6.2 AUDITORIA INICIAL PARA CERTIFICAÇÃO .....	6
6.2.1 PLANO DE AUDITORIA .....	6
6.2.2 AUDITORIA FASE 1 .....	7
6.2.3 AUDITORIA FASE 2 .....	7
6.2.3.1 Reunião de Abertura - Agenda da Reunião .....	8
6.2.3.3 Coletando e verificando informações .....	9
6.2.3.4 Entrevistas .....	9
6.2.3.4.1 Participação de Observadores .....	9
6.2.3.5 Constatações durante a realização da Auditoria no local .....	10
6.2.3.6 Reunião da Equipe de Auditoria .....	10
6.2.3.7 Reunião de Encerramento .....	10
6.2.3.7.1 Agenda da Reunião de Encerramento .....	11
6.2.3.8 Reunião de Encerramento .....	12
6.2.3.8.1 Agenda da Reunião de Encerramento .....	12
6.2.3.9 Consolidação do Relatório de Auditoria .....	12
6.2.3.9.2 Ações de acompanhamento da auditoria .....	13
7 CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO .....	14
7.1 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO .....	14
7.2 RECERTIFICAÇÃO .....	15

8 AUDITORIAS ESPECIAIS .....	16
8.1 EXTENSÃO DE ESCOPO .....	16
8.2 AUDITORIAS AVISADAS COM POUCA ANTECEDÊNCIA .....	16
9 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO.....	16
10 APELAÇÕES.....	18
11 RECLAMAÇÕES .....	18
12 ALTERAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO .....	19
13 NOTIFICAÇÕES DE ALTERAÇÕES.....	19
14 REFERÊNCIA À CERTIFICAÇÃO E AO USO DA MARCA SBQ-CERTIFICAÇÃO.....	19
15 AUDITORIA COMBINADA .....	20
16 CONFIDENCIALIDADE .....	20
17 RESPONSABILIDADE LEGAL.....	21
18 COMPROMISSOS DAS ORGANIZAÇÕES.....	21
19 RELAÇÃO DE CLIENTES CERTIFICADOS .....	22
20 DOCUMENTOS .....	22

## **1 APRESENTAÇÃO**

O Sistema Brasileiro da Qualidade – SBQ-Certificação, empresa privada, com sede e foro na cidade de Sorocaba, Estado de São Paulo. Foi fundada em 2010 e vem, ao longo dos anos, desenvolvendo ações no sentido de proporcionar melhores condições ao desenvolvimento e à capacitação empresarial e institucional.

A credibilidade e o reconhecimento que conquistou junto ao meio empresarial, fez com que o SBQ-CERTIFICAÇÃO ampliasse sua área de atuação estruturando o serviço de Avaliação da Conformidade para atender à demanda das organizações interessadas, operacionalizado pelo SBQ-CERTIFICAÇÃO e que abrangem os seguintes programas:

- Certificação de sistema de gestão da qualidade, segundo a norma NBR ISO 9001;
- Certificação de sistema de gestão ambiental, segundo a norma NBR ISO 14001;
- Certificação de sistema de gestão em saúde e segurança ocupacional, segundo a ISSO 45001;
- Sistemas de avaliação de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Qualidade – SASSMAQ

Produtos:

- Pisos Elevados
- Cimentos

## **2 OBJETIVO**

Este documento, tem por objetivo fornecer a todas as organizações interessadas, informações detalhadas sobre os procedimentos de avaliação e certificação, bem como em relação aos direitos e deveres daqueles que venham a ter seus sistemas de gestão certificados.

## **3 SIGLAS**

**INMETRO:** Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;

**SGQ:** Sistema de gestão da qualidade;

**SGA:** Sistema de gestão ambiental;

**SSO:** Sistema de gestão em saúde e segurança ocupacional.

## **4 DEFINIÇÕES**

Para a utilização do presente regulamento se aplicam as seguintes definições:

**Avaliação da conformidade:** demonstração de que os requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo são atendidos;

**Organização:** denominação usada para clientes que solicitam a certificação bem como para os clientes já certificados.

**Áreas de preocupação:** desvios identificados na auditoria fase 1 que podem ser classificados como não conformidades na auditoria fase 2.

**Apelação:** solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação da conformidade ou ao organismo, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.

**Reclamação:** expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade, relativa às atividades desse organismo.

## **5 GENERALIDADES**

As disposições estabelecidas neste documento são partes integrantes do processo de avaliação da conformidade para a certificação de sistemas de gestão, descrevendo os procedimentos, ações e compromissos para obtenção da certificação.

Os serviços de certificação são acessíveis a todas as organizações que o requeiram, independentemente do tipo, tamanho ou de sua vinculação a uma associação ou grupo.

O SBQ-Certificação se compromete a manter a imparcialidade em todos os processos de solicitação de certificação.

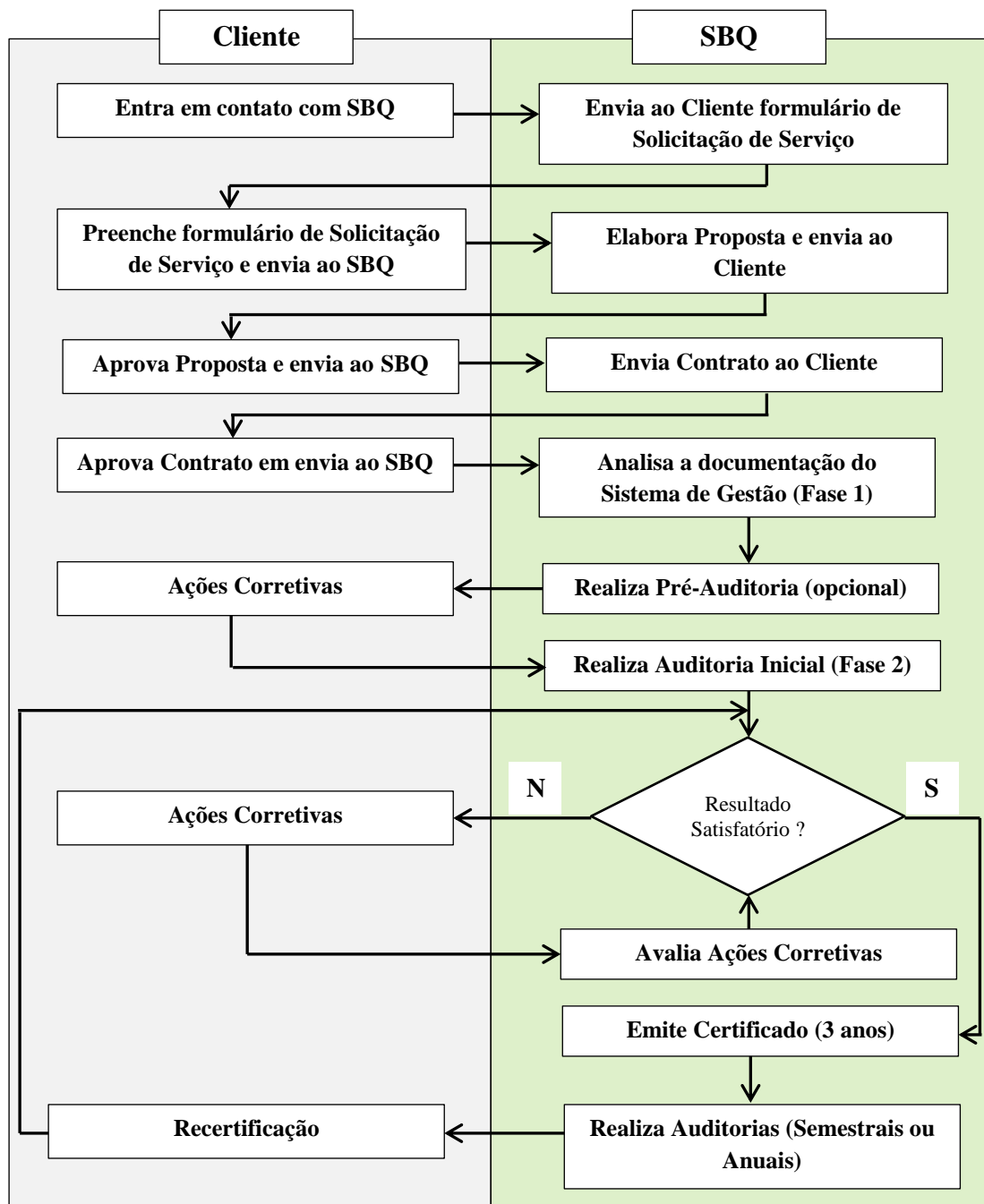
Os critérios sob os quais o SBQ-Certificação fornece os serviços de certificação são aqueles constantes de normas apropriadas para essa finalidade.

O SBQ-Certificação limita os requisitos de certificação aqueles especificamente relacionados aos aspectos do produto e do sistema de gestão e aos escopos considerados.

## **6 REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

As principais etapas do processo de certificação são realizadas conforme fluxo abaixo:

## 6.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO



As organizações, que desejam obter a certificação de sistema de gestão devem fornecer informações necessárias através do preenchimento do formulário denominado “Questionário”, colocado à disposição no site [www.sbqcertificacao.com.br](http://www.sbqcertificacao.com.br) ou enviado à organização por solicitação da mesma.

Com base nas informações fornecidas, o SBQ-Certificação procede análise crítica da solicitação para verificar a viabilidade de atendimento. Sendo viável, elabora e encaminha

uma proposta comercial que inclui os preços da auditoria inicial (fase 1 e fase 2) e das auditorias de supervisão e para certificação do sistema de gestão.

Conjuntamente é encaminhado o contrato de certificação que estabelece as condições e termos dos serviços de certificação.

Para confirmar o aceite, a organização deve devolver o contrato de certificação (duas vias), devidamente preenchidos e assinados pelo representante autorizado da organização, juntamente com o comprovante do depósito bancário. Após o recebimento, será iniciado o processo.

Firmada esta etapa é enviado para a organização um documento contendo, as datas já acordadas para a realização da auditoria inicial e os nomes dos componentes da equipe auditora e quando necessário, a solicitação do encaminhamento ao SBQ-Certificação, antecipadamente à realização da auditoria, de um exemplar (cópia não controlada da última revisão dos documentos do sistema de gestão). Excepcionalmente podem ser solicitados outros documentos considerados importantes para a avaliação do sistema de gestão.

Havendo algum tipo de impedimento relacionado às datas ou aos componentes da equipe auditora, a organização deve manifestar-se formalmente ao SBQ-Certificação.

## **6.2 AUDITORIA INICIAL PARA CERTIFICAÇÃO**

A auditoria inicial é realizada em duas fases: auditoria fase 1 e auditoria fase 2 conforme procedimentos estabelecidos na ABNT ISO/IEC 17021 para sistemas de gestão.

### **6.2.1 PLANO DE AUDITORIA**

Em tempo hábil, antes da data da auditoria, é encaminhado para a organização o plano de auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da organização.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente ao SBQ-Certificação, num prazo máximo de dois dias úteis, após o recebimento. Findo este prazo, o mesmo será considerado aceite.

Estando de acordo com as condições estabelecidas a organização deve:

- designar um responsável que irá acompanhar a equipe auditora durante toda a auditoria;
- permitir o fácil acesso da equipe auditora às instalações, ao pessoal e aos registros para que se possa comprovar a efetiva operacionalização do sistema.

### **6.2.2 AUDITORIA FASE 1**

A auditoria fase 1 deve ser conduzida para:

- auditar a documentação do sistema de gestão da organização;
- avaliar a localização da organização e condições específicas do local a fim de determinar a preparação para auditoria fase 2;
- analisar a situação e compreensão da organização quanto aos requisitos da norma,
- coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, processos, atividades, aspectos legais e regulamentares relacionados e o respectivo atendimento;
- analisar a alocação de recursos e acordar com a organização os detalhes da auditoria fase 2;
- permitir o planejamento da auditoria fase 2;
- avaliar se as auditorias internas e análise crítica pela administração estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema comprova que a organização está pronta para auditoria fase 2.

As constatações da auditoria serão documentadas e comunicadas a organização incluindo a identificação de áreas de preocupação. O intervalo entre as fases 1 e 2 levará em consideração as necessidades de resolução pelo cliente das áreas de preocupação identificadas na fase 1, sendo estabelecido normalmente um intervalo de 90 (noventa) dias entre as auditorias. Caso este intervalo ultrapasse 120 (cento e vinte) dias, o SBQ-Certificação reserva-se ao direito de realizar uma nova auditoria fase 1.

Quando solicitado, a organização deve encaminhar documentação que comprove as ações tomadas para resolução das áreas de preocupação. A auditoria fase 2 será agendada somente após a resolução das áreas de preocupação identificadas na fase 1.

### **6.2.3 AUDITORIA FASE 2**

O objetivo da auditoria fase 2 é avaliar a implementação, e a eficácia do sistema de gestão, incluindo principalmente os seguintes aspectos:

- informações e evidências sobre conformidades com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- verificação do monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos, metas e processos;
- o sistema de gestão e seu desempenho quanto à conformidade legal;
- controle operacional dos processos;
- auditoria interna e análise crítica pela direção;
- responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- política, objetivos, metas de desempenho, requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna.

#### **6.2.3.1 Reunião de Abertura - Agenda da Reunião**

Para dar início à Auditoria a Equipe de Auditoria se reúne com os representantes do auditado e o Auditor Líder aborda, onde aplicável, as seguintes alíneas:

- a) agradece a acolhida da Equipe de Auditoria e, quando aplicável, dos Observadores;
- b) apresenta a Equipe de Auditoria, incluindo um resumo de suas funções;
- c) confirma o escopo, objetivo e critério da Auditoria
- d) confirma o Plano de Auditoria e outros arranjos pertinentes com o auditado, como data, horário e duração da Reunião de Encerramento, qualquer reunião intermediária entre a Equipe de Auditoria e os representantes do auditado e qualquer mudança de última hora;
- e) alerta os representantes do auditado que a evidência da auditoria é somente uma amostra das informações disponíveis e que, dessa forma, há um elemento de incerteza ao se auditar;
- f) confirma que os representantes do auditado serão mantidos informados do progresso da auditoria, durante a auditoria;
- g) confirma se os recursos e instalações necessários à Equipe de Auditoria estão disponíveis;
- h) expõe o tratamento confidencial das informações do auditado;
- i) confirma procedimentos pertinentes de segurança aplicáveis no trabalho, emergência e segurança para a Equipe de Auditoria;
- j) confirma a disponibilidade, funções e nomes de quaisquer Guias para a Equipe de Auditoria;
- k) confirma o método de relatar Não-Conformidade e Observação e explica como o auditado deve realizar os tratamentos de Não-Conformidade e/ou Observações;



- l) informa sobre condições nas quais a auditoria pode ser encerrada
- m) informa sobre o sistema de apelação referente à realização ou conclusões da auditoria (1º canal de apelação -Auditor, 2º canal - SBQ-Certificação, 3º canal - CGCRE, 4º canal - Inmetro);
- n) solicita acesso a documentos pertinentes, inclusive registros;
- o) confirma a metodologia do SBQ-Certificação quanto ao recebimento de reclamação e apelação;
- p) fornece oportunidade para os representantes do auditado fazerem perguntas.

**6.2.3.2** Antes de iniciar a Reunião de Abertura o Auditor Líder faz circular entre os presentes a Lista de Presença Form\_SBQ 13 para preenchimento e assinatura /rubrica, inclusive dos membros da Equipe de Auditoria.

Quando necessário, é solicitada uma visita rápida às instalações da organização.

### **6.2.3.3 Coletando e verificando informações**

**6.2.3.3.1** Durante a auditoria no local, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria, inclusive informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos, são coletadas por amostragem apropriadas e verificadas.

**6.2.3.3.2** As evidências coletadas são registradas e são baseadas em amostras das informações disponíveis. Desse modo há um elemento de incerteza ao se auditar e, convém que aqueles que atuam baseados nas conclusões da auditoria estejam atentos sobre esta incerteza.

### **6.2.3.4 Entrevistas**

As entrevistas realizadas nas Auditorias envolvem, necessariamente, pelo menos um (1) representante do auditado.

#### **6.2.3.4.1 Participação de Observadores**

Os Observadores acompanham a Equipe de Auditoria, mas não são parte dela. Eles não se manifestam de forma que influenciem ou interfiram na realização da auditoria. O Auditor Líder, se necessário, pode solicitar privacidade para a Equipe de Auditoria, em reunião para análise crítica das constatações, conclusões e entrevistas.

### **6.2.3.5 Constatações durante a realização da Auditoria no local**

As evidências coletadas são avaliadas de acordo com os critérios de auditoria para gerar as Constatações da Auditoria. As Constatações da Auditoria podem indicar tanto conformidade quanto não-conformidade com os critérios de auditoria.

**6.2.3.5.1** Devido ao grau/nº. das evidências as Constatações da Auditoria podem ser caracterizadas como:

- a) Não-Conformidade Maior: indica quebra do sistema, por não atendimento a um requisito especificado, ou quando não é feito o que é estabelecido em procedimentos documentados
- b) Não-Conformidade Menor: Falha pontual do sistema de gestão
- c) Oportunidade de Melhoria: observações relatadas que requer uma análise por parte do auditado quanto a sua aplicabilidade

### **6.2.3.6 Reunião da Equipe de Auditoria**

Concluídas as constatações da auditoria no local, seus resultados são analisados criticamente pela Equipe de Auditoria sem a presença de representantes do auditado e/ou observadores.

As atividades desenvolvidas nesta reunião são, mas não se restringem a:

- a) consensar o resultado de cada Constatação da Auditoria;
- b) definir a Conclusão da Auditoria;
- c) consensar sobre eventuais ações de acompanhamento.

**6.2.3.6.1** Cabe ao Auditor Líder a decisão final sobre eventuais impasses surgidos durante a Reunião da Equipe de Auditoria.

**6.2.3.6.2** Todas as evidências e outras informações coletadas relevantes são inseridas nos campos específicos do Form\_SBQ - 16 – Relatório de Auditoria.

### **6.2.3.7 Reunião de Encerramento**

Nessa reunião a Equipe de Auditoria apresenta aos representantes do auditado, incluindo representantes da Alta Direção da organização/empresa ou grupo, constatações da Auditoria, de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelo auditado.

#### **6.2.3.7.1 Agenda da Reunião de Encerramento**

Na Reunião de Encerramento o Auditor Líder aborda, onde aplicável e preferencialmente, as seguintes alíneas:

- a) agradece a acolhida da Equipe de Auditoria e, quando aplicável, dos Observadores;
- b) alerta o auditado que as evidências da auditoria são somente uma amostra das informações disponíveis e que, dessa forma, há um elemento de incerteza ao se auditar;
- c) expõe o tratamento confidencial das informações do auditado;
- d) informa sobre o sistema de apelação referente à realização, Constatações da Auditoria e Conclusão da Auditoria (1º canal de apelação-Auditor, 2º canal - SBQ-Certificação, 3º Canal - CGCRE do Inmetro);
- e) relata as possíveis Não-Conformidades e a Conclusão da Auditoria;
- f) relata que as propostas de tratamento das Não Conformidades devem ser enviadas num prazo de até quinze (15) dias para Análise Crítica do Auditor Líder;
- g) relata que as comprovações da implantação das correções propostas devem ser enviados num prazo de até sessenta (60) dias para o SBQ-Certificação.
- h) caso as Constatações da Auditoria assim exijam, o Auditor Líder agenda uma Auditoria de Acompanhamento.

**6.2.3.7.2** O Form\_SBQ - 17 Relatório de Não Conformidades (RNC) contém as Não-Conformidades e as evidências de auditoria e/ou evidências objetivas que as suportam . O RNC é impresso em duas (2) vias as quais são assinadas, ou rubricadas, pelo Auditor Líder e por um representante do auditado.

Após assinadas ou rubricadas, uma das vias é entregue ao representante do auditado e a outra via fica com o Auditor Líder, para ser anexado ao Relatório de Auditoria, que é entregue ao SBQ-Certificação.

**6.2.3.7.3** Durante a Reunião de Encerramento o Auditor Líder faz circular a Lista de Presença apresentada na Reunião de Abertura, a fim de que seja preenchida e assinada, ou rubricada, pelos presentes.

**6.2.3.7.4** As contestações do auditado são, a critério do Auditor Líder, incorporadas à minuta do Relatório de Auditoria.

### **6.2.3.8 Reunião de Encerramento**

Nessa reunião a Equipe de Auditoria apresenta aos representantes do auditado, incluindo representantes da Alta Direção da organização/empresa ou grupo, constatações da Auditoria, de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelo auditado.

#### **6.2.3.8.1 Agenda da Reunião de Encerramento**

Na Reunião de Encerramento o Auditor Líder aborda, onde aplicável e preferencialmente, as seguintes alíneas:

- a) agradece a acolhida da Equipe de Auditoria e, quando aplicável, dos Observadores;
- b) alerta o auditado que as evidências da auditoria são somente uma amostra das informações disponíveis e que, dessa forma, há um elemento de incerteza ao se auditar;
- c) expõe o tratamento confidencial das informações do auditado;
- d) informa sobre o sistema de apelação referente à realização, Constatações da Auditoria e Conclusão da Auditoria (1º canal de apelação-Auditor, 2º canal - SBQ-Certificação, 3º Canal - CGCRE do Inmetro);
- e) relata as possíveis Não-Conformidades e a Conclusão da Auditoria;
- f) relata que as propostas de tratamento das Não Conformidades devem ser enviadas num prazo de até quinze (15) dias para Análise Crítica do Auditor Líder;
- g) relata que as comprovações da implantação das correções propostas devem ser enviados num prazo de até sessenta (60) dias para o SBQ-Certificação.
- h) caso as Constatações da Auditoria assim exijam, o Auditor Líder agenda uma Auditoria de Acompanhamento.

### **6.2.3.9 Consolidação do Relatório de Auditoria**

O Auditor Líder preenche, no máximo, em dez (10) dias corridos, contados a partir do último dia da Auditoria, o Form\_SBQ 16 Relatório de Auditoria.

**6.2.3.9.1** - O Relatório de Auditoria contém pelo menos os seguintes itens:

- a) identificação do auditado (razão social da organização/empresa ou grupo);
- b) o(s) Objetivo(s) da Auditoria;
- c) o Escopo da Auditoria, incluindo a identificação das unidades operacionais auditadas;
- d) a identificação dos membros da Equipe de Auditoria

e qualquer Observador;

e) as datas e os locais onde as atividades da Auditoria foram realizadas;

f) os Critérios (normativos, estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto) da Auditoria;

g) uma relação dos requisitos avaliados com as Evidências de Auditoria e/ou Evidências Objetivas;

h) as Constatações da Auditoria;

i) a Conclusão da Auditoria;

#### **6.2.3.9.2 Ações de acompanhamento da auditoria**

Na auditoria fase 2, quando identificadas não conformidades, a organização deve encaminhar ao SBQ-Certificação a análise de causas, correções e as ações corretivas e o prazo da implementação que deve ser definido com o auditor na reunião de encerramento, não podendo ultrapassar 90 (noventa) dias, a contar da reunião de encerramento da auditoria.

Após este prazo o SBQ-Certificação reserva-se o direito de repetir a auditoria de certificação fase 2. Os custos para essa auditoria serão cobrados no valor do homem-dia vigente na data da auditoria.

As ações corretivas propostas pela organização, podem ser verificadas de duas maneiras:

- somente com o envio de documentos que comprovem a realização da ação, ou que planeja tomar;
- por uma auditoria adicional completa ou parcial, nas instalações da organização, quando a alteração se apresente significativa e que o encerramento da não conformidade somente seja possível por verificação no local.

Antes de tomar uma decisão, devem ser confirmadas que:

- as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes;
- analisou, aceitou e verificou a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades que representem falha em atender a um ou mais requisitos e/ou uma situação que levante dúvida significativa quanto à capacidade do sistema de gestão;
- analisou e aceitou as correções e ações corretivas planejadas pela organização para quaisquer outras não conformidades.

O processo de concessão da certificação é encaminhado à Gerencia Técnica do SBQ-Certificação para análise e aprovação.

## **7 CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO**

Aprovado o processo de certificação, é emitido o certificado de conformidade com validade de 03 (três) anos, em que o certificado é emitido com a validade de um ano, a partir da data da concessão.

### **7.1 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO**

Para a manutenção da concessão da certificação, são realizadas auditorias de supervisão nas instalações da organização, para verificar se o sistema de gestão certificado continua atendendo aos requisitos da norma de referência.

Uma auditoria de supervisão deve incluir no mínimo:

- auditorias internas e análise crítica pela direção;
- uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- tratamento de reclamações;
- eficácia do sistema de gestão com respeito ao alcance dos objetivos da organização;
- progresso de atividades planejadas visando melhoria contínua;
- controle operacional contínuo;
- análise de quaisquer mudanças;
- uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano, sendo que a data da primeira auditoria de supervisão não deve ultrapassar 12 meses do último dia da auditoria fase 2 ou da auditoria adicional caso tenha sido necessário para concessão da certificação. O programa de auditorias previamente estabelecido pode sofrer ajustes em função do nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão da organização e dos resultados de auditorias anteriores.

O SBQ-Certificação envia com antecedência para a organização informações sobre o agendamento das auditorias.

A sistemática de execução dessas auditorias segue a mesma da auditoria de certificação inicial fase 2, não sendo necessariamente auditorias completas.

Quando identificadas não conformidades, a organização deve encaminhar as ações aplicáveis e o prazo da implementação.

As ações devem ser tratadas dentro de 30 (trinta) dias, a contar da reunião de encerramento da auditoria. Qualquer necessidade de ampliação de prazo deve ser formalmente solicitada, pela organização.

## **7.2 RECERTIFICAÇÃO**

Caso a organização tenha interesse em manter a certificação por mais um período de 03 (três) anos, uma auditoria de recertificação deve ser realizada. O objetivo é avaliar a eficácia do sistema de gestão e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

A sistemática de execução dessas auditorias segue a mesma da auditoria de certificação inicial fase 2, e tem por objetivo analisar o desempenho do sistema de gestão durante o período de certificação incluindo a análise dos relatórios anteriores de auditorias de supervisão.

Nas auditorias de recertificação pode ser necessário realizar auditoria fase 1 quando houver mudanças significativas no sistema de gestão, no cliente ou no contexto no qual o sistema de gestão opera (por exemplo mudanças na legislação).

Durante uma auditoria de recertificação, quando forem identificadas não conformidades, a implementação e aprovação de correções e ações corretivas deve ocorrer antes do vencimento da certificação isto é, antes de expirar o prazo de validade do certificado. Caso contrário é iniciado novo processo ou seja, é tratado como uma nova certificação. Se a organização não demonstrar interesse na recertificação o processo é arquivado quando do término da validade do certificado.

Neste caso a organização fica impedida de utilizar a marca ou todo material que faça menção de alguma forma a certificação.

## **8 AUDITORIAS ESPECIAIS**

### **8.1 EXTENSÃO DE ESCOPO**

Para a extensão do escopo a organização deve formalizar a intenção ao SBQ-Certificação, descrevendo as áreas envolvidas e o novo escopo.

A solicitação será analisada criticamente afim de determinar as atividades necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Esta auditoria pode ser realizada junto com uma auditoria de supervisão.

Este processo é encaminhado para aprovação pela Gerencia Técnica do SBQ-Certificação e sendo aprovado, um termo aditivo ao contrato de certificação é emitido, bem como uma nova revisão do certificado incluindo o novo escopo.

A validade do novo certificado é a mesma do certificado inicial.

### **8.2 AUDITORIAS AVISADAS COM POUCA ANTECEDÊNCIA**

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

## **9 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO**

O SBQ-Certificação reserva-se o direito de suspender temporariamente ou cancelar a certificação do sistema de gestão, a qualquer momento durante seu período de validade.

A suspensão pode ser aplicada, entre outras, nas seguintes situações:

- descumprimento de cláusulas contratuais;
- quando da constatação do uso indevido do certificado ou da marca e da não adoção dos passos necessários para a correção, determinados pelo SBQ-Certificação;
- não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas;
- quando a organização, de alguma forma, acionar indevidamente o SBQ-Certificação ou colocá-lo em descrédito;
- quando a organização certificada não notificar prontamente reclamações, alterações ou mudanças nas condições do sistema de gestão, que possam causar impactos de



extrema gravidade às partes interessadas ou comprometer a conformidade das operações no escopo avaliados inicialmente;

- quando o cliente certificado não permite que as auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências e prazos exigidos;
- por iniciativa da própria organização certificada, através de solicitação formal devidamente embasada.
- quando o sistema de gestão da organização falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para eficácia do sistema de gestão.

A decisão da suspensão é da Gerencia Técnica do SBQ-Certificação e o período da suspensão é geralmente de 3 (três) meses não podendo ultrapassar 6 (seis) meses.

A organização é comunicada formalmente sobre a decisão, as condições e prazos para a retomada da certificação.

Em qualquer caso de suspensão da certificação, a organização continua com a posse do certificado e do contrato de certificação mas no período da suspensão, deve deixar de usar todo o material publicitário que contenha qualquer referência à certificação.

A retomada da certificação depende exclusivamente da constatação de que a organização corrigiu todas as deficiências causadoras da suspensão.

O não cumprimento da resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão no prazo estabelecido pelo SBQ-Certificação, deve resultar na redução de escopo ou cancelamento da certificação da organização.

O cancelamento pode também ocorrer quando:

- uma reclamação de terceiros efetuada ao SBQ-Certificação contra a organização certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- ocasionado por um pedido formal da organização antes do término da validade do certificado;
- falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido.

O SBQ-Certificação reserva-se ao direito de publicar e divulgar, de maneira como julgar apropriado, a suspensão e o cancelamento da certificação.

## **10 APELAÇÕES**

Apelação é a solicitação por parte de uma organização solicitante ou certificada, de reconsideração de qualquer decisão adversa tomada pelo SBQ-Certificação, relacionada a situação da certificação.

A organização poderá apelar dessas decisões em relação a:

- recusa de aceitar uma solicitação para certificação;
- recusa de prosseguir com uma auditoria;
- solicitação de ações corretivas;
- alterações no escopo de certificação;
- decisão de não concessão da certificação, suspensão ou cancelamento da certificação.

O processo de tratamento de apelações está descrita em Procedimento Específico P - 05 colocado colocada à disposição no site [www.sbqcertificacao.com.br](http://www.sbqcertificacao.com.br)

O apelante será informado do recebimento, andamento, resultado e término do processo de tratamento da apelação.

## **11 RECLAMAÇÕES**

As organizações solicitantes ou certificadas podem formalizar reclamações, em relação aos nossos serviços de certificação, bem como todas as partes interessadas (terceiros) no processo de certificação podem formalizar comentários e/ou reclamações, em relação à organização certificada.

Estas reclamações devem ser encaminhadas diretamente ao SBQ-Certificação, que dará o devido tratamento conforme Procedimento Específico P - 06 colocado à disposição no site [www.sbq-certificacao.br](http://www.sbq-certificacao.br) ou poderá ser solicitada por meio de contato direto.

O SBQ-Certificação deve determinar, junto com a organização certificada e o reclamante, se ele deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução e, se assim for, em que extensão.

## **12 ALTERAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO DA ORGANIZAÇÃO**

Durante o período de validade do certificado caso a organização proceda modificações significativas em seu sistema de gestão, estas devem ser prontamente comunicadas ao SBQ-Certificação.

Elas serão avaliadas e uma auditoria especial poderá ser requerida nas instalações da organização.

Se a avaliação realizada, concluir que as mudanças efetuadas pela organização, não alteram significativamente o sistema de gestão, as mesmas podem ser verificadas durante a realização da auditoria de supervisão.

Alterações contratuais, de escopo, razão social, endereço, ou de pessoal, que afetem significativamente a atividade e a operação da organização, também devem ser comunicadas para avaliação e decisão do SBQ-Certificação. Uma auditoria especial poderá ser requerida nas instalações da organização.

Todas as decisões são formalmente comunicadas à organização.

## **13 NOTIFICAÇÕES DE ALTERAÇÕES**

Quaisquer alterações que possam ocorrer nos requisitos de certificação praticados pelo SBQ-Certificação, decorrentes de legislação, norma de referência, requisitos do organismo de acreditação ou outros de controle externos, serão informadas as organizações e atualizadas nos documentos pertinentes.

Um prazo, é estabelecido SBQ-Certificação ou quando aplicável, para que as organizações possam executar as alterações e ajustes necessários, demonstrando o atendimento aos novos requisitos.

No site [www.sbccertificacao.com.br](http://www.sbccertificacao.com.br) estarão disponíveis as informações e dúvidas poderão ser esclarecidas diretamente com o SBQ-Certificação.

## **14 REFERÊNCIA À CERTIFICAÇÃO E AO USO DA MARCA SBQ-CERTIFICAÇÃO**

A organização certificada deve seguir corretamente todas as condições estabelecidas no documento P-07 - “Condições de uso do certificado e da marca SBQ-Certificação” , disponibilizado no site [www.sbccertificacao.com.br](http://www.sbccertificacao.com.br). O uso do certificado e da marca serão objetos de verificação em auditorias subsequentes.

É permitido o uso da marca SBQ-Certificação somente à organização cujo sistema de gestão foi aprovado e esteja de acordo com os termos estabelecidos no documento “Condições de uso do certificado e da marca SBQ-Certificação” e no contrato de certificação.

A organização certificada pode divulgar nos meios de comunicação tais como internet, folhetos ou propagandas, ou outros documentos a sua condição de certificação, desde que limite-se somente às atividades cobertas no escopo, descrito no certificado.

O uso da marca é limitada à pessoa jurídica e não pode, sem permissão expressa do SBQ-Certificação, ser transferido a terceiros ou sucessores, ou ainda ser motivo de negócio, venda ou qualquer tipo de ação legal.

A marca SBQ-Certificação e a referência à certificação do sistema de gestão também não podem ser utilizadas na rotulagem ou embalagem de produtos individuais ou em íntima associação com produtos e serviços, de forma a induzir que os produtos são certificados.

A marca SBQ-Certificação deve ser reproduzida e apresentada somente no formato integral e original.

A organização é responsável por qualquer uso indevido da marca e à sua condição de certificação.

Em caso de suspensão ou cancelamento de sua certificação, a organização deve deixar de usar a marca e interromper o uso de todo o material publicitário que faça referência certificação.

## **15 AUDITORIA COMBINADA**

Caso seja de interesse da organização podem ser realizadas auditorias combinadas, abrangendo mais de um sistema e conduzidas simultaneamente.

Maiores informações poderão ser obtidas no SBQ-Certificação.

## **16 CONFIDENCIALIDADE**

Visando proteger os direitos de propriedade da organização, o SBQ-Certificação trata as informações a que tem acesso durante e após as atividades de certificação como estritamente confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da organização, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pelo Organismo Acreditor.

Toda a equipe que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firma um termo de compromisso, intitulado “Código de Ética”, o qual contém questões de confidencialidade, conflito de interesses e regras de conduta.

## **17 RESPONSABILIDADE LEGAL**

Exceto no caso de negligência devidamente comprovada, o SBQ-Certificação não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados na instalação da organização durante a execução das auditorias ou outros serviços.

O SBQ-Certificação não pode ser responsabilizado pela organização ou por terceiros (consumidores), envolvidos com organização, quando do não cumprimento das cláusulas contratuais ou pela falta de informações prestadas sobre o objeto da certificação, por parte da organização certificada.

## **18 COMPROMISSOS DAS ORGANIZAÇÕES**

As organizações, além de cumprir com o estabelecido no contrato de certificação, se comprometem a:

- fornecer as informações e documentos requeridos para a solicitação da certificação e realização das auditorias no processo de certificação;
- prover evidências do atendimento aos requisitos estabelecidos nas normas de referência e demais requisitos legais durante a vigência do Certificado;
- prover recursos necessários para permitir a condução de auditorias solicitadas , assegurando a eficiência e eficácia dos processos;
- Acordar com o SBQ-Certificação o escopo abrangido pela certificação e os objetivos e critérios das auditorias;
- Permitir a equipe de auditores acesso aos documentos, dados, assim como às instalações onde se realizam as operações estabelecidas no escopo objeto da certificação;
- Cumprir com os prazos acordados nas auditorias, nas ações corretivas e sanções acordadas;
- Cumprimento com os termos estabelecidos no contrato de certificação;
- Comunicar as informações relacionadas com o uso de consultoria relativa ao sistema de gestão;

- Manter registros de todas as reclamações, comentários e demandas das partes interessadas envolvidas no escopo da certificação, bem como as ações corretivas tomadas e disponibilizá-las sempre que solicitado;
- Avaliar, manter e melhorar o sistema de gestão implementado, bem como assegurar a conformidade legal e a conformidade com os requisitos da norma aplicável;
- Comunicar qualquer alteração relevante no sistema de gestão e atividades implementadas;
- Permitir a presença do organismo acreditador quando solicitado por este, na realização de auditorias testemunho na organização.

## **19 RELAÇÃO DE CLIENTES CERTIFICADOS**

O SBQ-Certificação mantém e fornece quando solicitado, uma relação atualizada das organizações com certificações concedidas, suspensas e canceladas.

## **20 DOCUMENTOS**

Form\_SBQ – 06 – Solicitação de certificação de Sistemas

Form\_SBQ - 07 - Análise da Solicitação é registrada no documento

Form\_SBQ – 09 – Programação Anual de Auditoria

Form\_SBQ – 11 – Check list de Auditoria

Form\_SBQ – 12 – Plano de Auditoria

Form\_SBQ – 13 – Lista de Presença

Form\_SBQ – 16 – Relatório de Auditoria

Form\_SBQ – 17 – Relatório de Não Conformidade

Form\_SBQ – 19 – Relatório de Análise e Conclusão para Certificação

Form\_SBQ – 20 – Certificado de Conformidade

Form\_SBQ – 21 – Contrato de Certificação

## **21 – Anexo 1 - HISTÓRICO DAS REVISÕES**

## Anexo 1

<b>Data</b>	<b>Revisão</b>	<b>Texto Revisado</b>	<b>Elaborado</b>	<b>Aprovado</b>
31/10/18	0	Implantação		