

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 1/35

Elaboração / Revisão	Análise Crítica e Aprovação	Data
Bianca Zilli Coordenador de Certificação	Marcos dos Santos Diretor Executivo	19/07/2021

1 OBJETIVO E ESCOPO DE APLICAÇÃO

Estabelecer as diretrizes para a concessão, manutenção, suspensão e cancelamento da certificação de sistemas de gestão da qualidade, de sistemas de gestão ambiental e sistema de gestão da segurança viária.

Este procedimento se aplica a todas as organizações, independentemente do tipo, tamanho e produto/serviço provido.

2 REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – *Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistema de gestão – Parte 1: Requisitos.*

ABNT NBR ISO 14001:2015 – *Sistemas de gestão ambiental – Requisitos.*

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

ABNT NBR ISO 39001:2015 – *Sistemas de gestão da segurança viária – Requisitos com orientações para uso.*

3 DEFINIÇÕES E SIGLAS

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

CGCRE: Coordenação Geral de Acreditação

DICOR: Divisão de Acreditação de Organismos de avaliação da conformidade

OAC: Organismo de Avaliação da Conformidade

Auditoria de Certificação: Auditoria realizada por uma organização de auditoria independente do cliente e das partes interessadas na certificação, para fins de certificação do sistema de gestão do cliente.

Auditoria de Recertificação: Auditoria realizada antes do término de um ciclo de certificação, com o propósito de confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da organização como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 2/35

Auditoria Suplementar: Auditoria completa ou parcial realizada por solicitação da equipe auditora ou do ITAC, feita com base documental ou *in loco*.

Auditoria Testemunha: Processo sistemático, documentado e independente, para obter evidências da auditoria realizada pela CGCRE no local onde o ITAC executa atividades de um processo de certificação, avaliando e determinando a extensão na qual os critérios de acreditação estabelecidos pela DICOR.

Certificado de Conformidade: Documento público, emitido por um OAC, atribuído à organização indicando que o seu sistema de gestão está em conformidade com a norma.

Não conformidade: Não atendimento a um requisito. Não conformidade menor não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos, porém não conformidades menores associadas ao mesmo requisito podem demonstrar uma falha sistêmica e constituir uma não conformidade maior. Não conformidade maior é aquela que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos ou que pode gerar dúvida significativa de que há um controle efetivo de processo ou de que produtos ou serviços irão atender aos requisitos especificados.

Observações nas auditorias: Requisito atualmente conforme com potencial de se tornar não conforme caso não sejam realizadas ações preventivas.

Organizações compartilhadas: Duas ou mais organizações são consideradas compartilhadas quando apresentam razões sociais diferentes e alguma participação societária comum, podendo compartilhar parte ou a totalidade do sistema de gestão.

Organização multi-site: Organização que tenha uma função central identificada (escritório central, mas não necessariamente a sede da organização), onde determinadas atividades são planejadas, controladas ou gerenciadas, e uma rede de escritórios locais ou filiais (sites), onde tais atividades são executadas completa ou parcialmente.

Escopo de certificação: Produto oferecido ou serviço prestado por uma organização coberto pelo seu sistema de gestão; o sistema de gestão da organização pode abrigar mais de um escopo de certificação.

Site: Locação permanente onde uma organização realiza trabalho ou serviço.

Sistema de Gestão: Estrutura organizacional, funções, responsabilidades, planejamento, procedimentos, atividades, capacidades e recursos que, em conjunto, estabelecem políticas, objetivos e processos para alcançar os resultados desejados, demonstrando a capacidade da organização de fornecer produtos e serviços que atendam de uma forma consistente aos requisitos aplicáveis.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 3/35

4 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

O ITAC possui competência, coerência e imparcialidade para fornecer auditoria e certificação de sistemas de gestão, proporcionando confiança a todas as partes interessadas.

A emissão de certificados de sistemas de gestão da qualidade e ambiental está condicionada à acreditação do ITAC pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação comprovada através do Certificado de Acreditação nº. OCS 0035 para realização de Certificações de Sistemas de Gestão da Qualidade, e do Certificado de Acreditação nº. OCA 0034 para realização de Certificações de Sistemas de Gestão Ambiental.

O Comitê de Imparcialidade, criado para salvaguardar a imparcialidade das decisões de Certificação do ITAC, conforme prevê a norma ISO/IEC 17021-1, segue as disposições estabelecidas no [PITAC 02 – Gestão da Imparcialidade](#).

4.1 Solicitação da Certificação

As organizações solicitantes que desejam obter a certificação devem fornecer informações necessárias para completar o processo de certificação. As informações são solicitadas através da [Solicitação Proposta Comercial para Certificação de Sistemas de Gestão – FORM-048](#) colocado à disposição da organização no endereço eletrônico www.itacbr.com.

A organização preenche o formulário e o envia ao ITAC que, após fazer a análise da solicitação e com base nas informações fornecidas, elabora e encaminha a [Proposta Comercial – FORM-023](#).

A análise crítica da solicitação é realizada pela Coordenação de Certificação do ITAC para assegurar:

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

Os registros da justificativa para a decisão de realizar auditoria são mantidos na própria solicitação, através do quadro abaixo:

<u>ANALISE DA SOLICITAÇÃO</u>	
NORMA:	
ESCOPO:	
NACE:	IAF:



OBS.: Este escopo será analisado e poderá ser alterado na auditoria inicial.

- As informações sobre a organização solicitante e seu sistema de gestão são suficientes para desenvolver um programa de auditoria?
- Qualquer diferença reconhecida de interpretação entre o ITAC e a organização solicitante foi resolvida?
- O ITAC tem competência e capacidade para executar a atividade de certificação?
- O escopo solicitado para a certificação, a(s) planta(s) das operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade, etc.)?

PARECER:

- Solicitação aceita: com as informações fornecidas pela organização é possível dar continuidade ao processo de certificação.
- Solicitação recusada: (*justificar*)

DATA:

Nome
Cargo

Com base nessa análise crítica, o ITAC determina as competências para incluir na equipe auditora e para a decisão de certificação.

O ITAC dará início ao processo mediante a confirmação do aceite da proposta. Nesse momento é solicitado ao cliente uma cópia do Contrato Social, da última alteração contratual.

Após a formalização do aceite da proposta pela organização, o ITAC enviará o [Contrato de Prestação de Serviço – FORM-058](#) para assinatura do Representante Legal da organização.

4.2 Programa de auditoria

Um programa de auditoria, para o ciclo completo de certificação, é elaborado para identificar claramente as atividades de auditoria necessárias para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para as normas selecionadas ou outros documentos normativos. O programa de auditoria para o ciclo de certificação deve cobrir todos os requisitos do sistema de gestão.

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

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 5/35

subsequentes considera o tamanho do cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores. As auditorias são planejadas através do **Podio**.

A lista a seguir contém itens adicionais que podem ser considerados ao se elaborar ou revisar um programa de auditoria, também pode ser necessário abordá-los na determinação do escopo da auditoria e elaboração de plano de auditoria:

- reclamações recebidas pelo ITAC sobre o cliente;
- auditoria combinada, integrada ou conjunta;
- mudanças nos requisitos de certificação;
- mudanças nos requisitos legais;
- mudanças nos requisitos de acreditação;
- dados de desempenho organizacional (ex. índices de defeito, dados de KPI);
- preocupações das partes interessadas pertinentes.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

Pode ser necessário ajustar a frequência das auditorias de supervisão para acomodar fatores como sazonalidade ou certificação de sistemas de gestão de duração limitada (ex. plantas de construção temporárias).

Quando o ITAC leva em conta certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, ele obtém e mantém evidências suficientes, como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. A documentação deve demonstrar o atendimento aos requisitos da ISO/IEC 17021. O ITAC, baseado na informação obtida, justifica e registra quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanha a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

Onde o cliente opera em regime de turnos, as atividades que acontecem durante o turno de trabalho são consideradas na elaboração dos planos de auditoria.

4.3 Pré-Auditoria (Opcional)

Trata-se de uma atividade opcional, consistindo em uma avaliação preliminar com a finalidade de verificar se a organização está preparada para receber auditoria inicial. A sistemática para realização da Pré-Auditoria é a mesma adotada para a etapa de Fase 2.

4.4 Determinação do tempo de auditoria

Ao determinar o tempo de auditoria, o ITAC considera, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) os requisitos da norma de sistema de gestão pertinente;
- b) complexidade do cliente e seu sistema de gestão;

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 6/35

- c) contexto tecnológico e regulatório;
- d) qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão;
- e) os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- f) o tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de multi-site;
- g) os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;
- h) se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

O tempo gasto em deslocamento para chegar e deixar os locais auditados não está incluído no cálculo da duração dos dias de auditoria do sistema de gestão.

A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa são registrados nos formulários específicos de **Formação de Preço e Informações Adicionais**.

O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não conta na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

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

4.4.1 Amostragem de multi-site

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

Quando houver múltiplas plantas que não cubram a mesma atividade, amostragem não é adequada.

4.4.2 Múltiplas normas de sistemas de gestão

Quando a certificação de múltiplas normas de sistemas de gestão é fornecida pelo ITAC, o planejamento para a auditoria assegura uma auditoria adequada no local a fim de propiciar confiança na certificação.

Para o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria são observadas as instruções descritas no Anexo A deste procedimento.

4.5 Solicitação de documentos

Findada as etapas anteriores, é enviado para a organização a [Solicitação de Documentos – FORM-024](#), onde serão solicitados os seguintes documentos para avaliação de fase 1:

- Manual da Qualidade (se houver);
- Evidência de atendimento ao requisito 4.1;
- Documento onde estão definidos os processos da empresa;
- 9.2 - Auditoria Interna;

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 7/35

- 9.3 - Análise crítica pela direção;
- Alvará de funcionamento.

O prazo para recebimento da documentação é de 15 (quinze) dias antes da Fase 1. Em caso de descumprimento deste prazo, a data para realização da Fase 1 não será garantida, podendo ser alterada conforme disponibilidade da equipe auditora.

4.6 Auditoria de Certificação inicial

A auditoria inicial de certificação é dividida em duas etapas: Fase 1 e Fase 2:

- Fase 1: com os objetivos de avaliar a adequação do sistema de gestão planejado às exigências normativas aplicáveis, conhecer as particularidades da organização, avaliar o seu nível de prontidão para a fase 2 e estabelecer um programa efetivo para a auditoria de Fase 2;
- Fase 2: com os objetivos de avaliar a conformidade das práticas estabelecidas e implementadas às exigências normativas aplicáveis, bem como a adequação do sistema de gestão planejado e previamente avaliado na fase 1.

4.6.1 Auditoria Fase 1

A auditoria da fase 1 será conduzida de modo a:

- a) analisar a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- b) avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;
- c) analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- d) obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo:
 - a(s) planta(s) do cliente;
 - processos e equipamento utilizado;
 - níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes multi-site);
 - requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- e) analisar a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;
- f) permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- g) avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

Se ao menos parte da fase 1 for realizada nas instalações do cliente, isto pode auxiliar a alcançar os objetivos citados acima.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 8/35

A data da visita para a auditoria será agendada em comum acordo com a organização. A efetivação da data da auditoria é feita através da planilha de Programação de Auditorias e do envio da [Confirmação da Auditoria – FORM-165](#) para a organização.

Antes da data programada para a realização da auditoria (*in loco*), em tempo hábil, será encaminhado para a organização o [Plano de Auditoria – FORM-026](#) 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 ITAC, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela organização.

As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 são comunicadas ao cliente através do [Relatório de Auditoria Fase 1](#), incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a auditoria fase 2.

Quando existirem lacunas, interpretações incorretas da norma de referência e/ou ambiguidades que requerem adequação da documentação do sistema, o processo será suspenso para a adequação da documentação. Esta, por sua vez, deverá ser submetida à nova avaliação.

A organização deverá enviar ao ITAC o Relatório de Auditoria Fase 1 devidamente assinado e, quando aplicável, enviar um comunicado formal informando sobre a resolução das áreas de preocupação identificadas.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades da organização em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a fase 1. Não é recomendado que o tempo decorrido entre as auditorias seja superior a 3 (três) meses.

Caso o prazo seja ultrapassado poderá ser necessário a realização de uma nova fase 1. Também pode ser preciso que o ITAC revise os preparativos para a fase 2.

É aceitável realizar as auditorias da fase 1 e da fase 2 sequencialmente, desde que os objetivos individuais de cada fase sejam atendidos e que qualquer constatação feita, independentemente da fase, seja encerrada antes da decisão de certificação.

4.6.2 Auditoria Fase 2

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

- a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- b) monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);
- c) a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 9/35

- d) controle operacional dos processos do cliente;
- e) auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- g) áreas de preocupação da fase 1, quando aplicável.

A data da visita para a auditoria será agendada em comum acordo com a organização. A efetivação da data da auditoria é feita através da planilha de Programação de Auditorias e do envio da [Confirmação da Auditoria – FORM-165](#) para a organização.

4.6.2.1 Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

Uma equipe auditora formada, no mínimo, por um auditor líder e por um especialista será designada pela Coordenação de Certificação.

O ITAC trabalha com auditores e especialista cujo perfil atenda às exigências de educação comprovada, experiência profissional comprovada e treinamento comprovado. Os critérios estabelecidos pelo ITAC estão descritos no [PITAC 03 – Seleção, Qualificação e Avaliação da Equipe Auditora](#).

A equipe auditora deve possuir a totalidade de competências identificadas pelo ITAC para a auditoria. Ao se decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, são considerados os seguintes itens:

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

NOTA Do líder da equipe de uma auditoria combinada ou integrada se espera conhecimento profundo de pelo menos um das normas e conhecimento simples das outras normas utilizadas para aquela auditoria particular.

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

NOTA Os critérios para a seleção de especialistas técnicos são determinados caso a caso, conforme as necessidades da equipe auditora e do escopo da auditoria.

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

O auditor-líder, em consulta com a equipe auditora, deve designar responsabilidade a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicos. Tais tarefas devem levar em consideração a necessidade por competência e o uso eficaz e eficiente da equipe auditora, assim como as diferentes funções e responsabilidades dos auditores, auditores em

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 10/35

treinamento e especialistas técnicos. Podem ser feitas mudanças nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida, de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

Observadores

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

NOTA Os observadores podem ser membros da organização do cliente, consultores, pessoal do organismo de acreditação realizando uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

Especialistas técnicos

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

NOTA Os especialistas técnicos podem fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.

Guias

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

NOTA 1 As responsabilidades de um guia podem incluir:

- a) estabelecer contatos e horários para entrevistas;
- b) organizar visitas para partes específicas do local ou da organização;
- c) assegurar que regras relativas aos procedimentos de segurança e seguridade do local sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe auditora;
- d) testemunhar a auditoria em nome do cliente;
- e) fornecer esclarecimento ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

NOTA 2 Quando apropriado, o auditado pode também atuar como guia.

Antes da data programada para a realização da auditoria, em tempo hábil, será encaminhado para a organização o [Plano de Auditoria – FORM-026](#) contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da organização, bem como a seleção da equipe auditora e designação de tarefas.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente ao ITAC, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela organização.

4.6.2.2 Execução da Auditoria

A auditoria é conduzida de acordo com os procedimentos internos do ITAC, por uma equipe de

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 11/35

auditores capacitados e qualificados, com atribuição das tarefas descritas abaixo:

- a) Examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados da organização cliente pertinentes ao sistema de gestão;
- b) Confirme se esses itens atendem a todos os requisitos, incluindo os legais, pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
- c) Confirme se os processos e procedimentos estão estabelecidos, implementados e mantidos com eficácia, a fim de servir de base para a confiança no sistema de gestão do cliente; e
- d) Comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente (coerentes com as expectativas na norma pertinente de sistema de gestão ou em outro documento normativo) e os resultados.

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

NOTA Auditorias “no local” podem incluir acesso remoto a sites eletrônicos que contenham informações pertinentes à auditoria do sistema de gestão. Pode ser considerado o uso de meios eletrônicos para a condução de auditorias.

A auditoria compreende as seguintes atividades:

- Reunião de abertura

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

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

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 12/35

certificação, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;

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

Pode ser solicitada uma visita rápida às instalações da organização. Todos os presentes devem assinar a lista de presença.

- Comunicação durante a auditoria

Durante a auditoria, a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O auditor-líder deve redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunicar periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor-líder deve relatar esse fato ao cliente e, se possível, ao ITAC para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor-líder deve relatar o resultado da ação para o ITAC.

O auditor-líder deve analisar com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatar essas mudanças ao ITAC.

- Obtenção e verificação de informações

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

Os métodos para obter informações incluem, entre outros:

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

- Identificação e registro das constatações de auditoria

As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, devem ser identificadas, classificadas e registradas no [Relatório de Auditoria](#) específico e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

Oportunidades de melhoria podem ser identificadas e registradas, exceto se proibidas pelos

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 13/35

requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão. Entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades não devem ser registradas como oportunidades de melhoria.

Uma constatação de não conformidade deve ser registrada [Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva – FORM-019](#) contra um requisito específico, e deve conter uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades devem ser discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

O auditor-líder deve empenhar-se em solucionar quaisquer opiniões divergentes entre a equipe auditora e o cliente, relativas às evidências ou constatações da auditoria, e os pontos não resolvidos devem ser registrados.

- Preparação das conclusões da auditoria

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

- a) analisar as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas obtidas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria e classificar as não conformidades;
- b) acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria.

- Reunião de encerramento

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

NOTA: O termo “compreendidas” não significa necessariamente que as não conformidades foram aceitas pelo cliente.

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

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

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 14/35

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

Todos os presentes devem assinar a lista de presença.

4.6.2.3 Ações de Acompanhamento

Quando aplicável, a organização deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas durante a auditoria. A ação corretiva proposta deve ser coerente com a gravidade e abrangência de não conformidade apontada pela equipe auditora, principalmente no que diz respeito ao prazo para sua efetivação.

O registro das ações corretivas deve ser feito através do [Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva - FORM-019](#).

O auditor líder é responsável pela análise crítica dos tratamentos de não conformidades indicadas pela organização. Entretanto, a Coordenação de Certificação é responsável pela revisão e decisão final quanto ao fechamento das não conformidades.

As ações corretivas propostas pela organização podem ser verificadas pelo ITAC, de 2 (duas) formas:

1) Através do envio de evidências documentais da implementação da ação corretiva, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do Relatório de Auditoria, podendo ser prorrogado a critério da Coordenação de Certificação mediante solicitação e justificativa da organização.

Independente do número de reapresentações das ações corretivas pela organização, o prazo total para fechamento das não conformidades é de 45 (quarenta e cinco) dias.

Após este prazo, o ITAC reserva-se o direito de repetir a auditoria de certificação, onde todos os custos associados serão cobrados da organização, à taxa homem-dia vigente.

2) Por meio de uma visita nas instalações da organização, ou seja, uma auditoria suplementar a ser agendada pelo ITAC no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria suplementar está previsto no [item 4.7](#).

Para as não conformidades consideradas críticas a ponto de impedir a certificação, o ITAC realizará auditoria suplementar para verificação *in loco* da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.

A organização poderá contestar as não conformidades registradas pelos auditores durante a auditoria. A contestação deverá ser feita, formalmente, pela organização e diretamente ao ITAC. A Coordenação de Certificação do ITAC, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente à organização.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 15/35

4.6.3 Conclusões da auditoria de certificação inicial

A equipe auditora deverá analisar todas as informações e evidências coletadas durante as fases 1 e 2, e suplementar quando aplicável, a fim de analisar as constatações e concordar quanto às conclusões da auditoria e registrá-las no Relatório de Auditoria. A responsabilidade pela preparação do relatório, bem como de seu conteúdo, é do auditor líder.

Após o recebimento de toda documentação a Coordenação de Certificação deverá realizar uma revisão técnica para analisar a completeza e o conteúdo do processo e assegurar a confirmação das constatações e evidências da auditoria. A revisão técnica é registrada no [Processo de Aprovação de Sistema – FORM-087](#). Quando pertinente, a Coordenação poderá realizar alterações necessárias junto à organização auditada e/ou à equipe auditora.

4.6.4 Decisão de certificação

O ITAC assegura que pessoas ou comitês que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. Os indivíduos designados para conduzir a decisão da certificação devem possuir a competência apropriada.

As pessoas [excluindo membros de comitês] designadas pelo ITAC para fazer uma decisão de certificação devem estar empregadas, ou devem estar sob contrato com o ITAC ou com uma entidade sob o controle organizacional do ITAC. O controle organizacional do organismo de certificação deve ser um dos seguintes:

- a) propriedade completa ou majoritária de outra entidade pelo ITAC;
- b) participação majoritária pelo ITAC conselho de diretores de outra entidade;
- c) uma autoridade documentada pelo ITAC sobre outra entidade em uma rede de pessoas jurídicas (na qual o ITAC se encontra), ligada por propriedade ou controle do conselho diretor.

As pessoas empregadas ou sob contrato com as entidades sob controle organizacional devem cumprir os mesmos requisitos da ISO/IEC 17021 que as pessoas empregadas ou sob contrato com o ITAC.

O ITAC registra cada decisão de certificação incluindo qualquer informação adicional ou esclarecimento solicitado à equipe auditora ou à outras fontes.

4.6.4.1 Ações antes da tomada de decisão

O ITAC tem um processo para conduzir uma análise eficaz antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, que incluem:

- a) as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 16/35

- ao escopo para certificação;
- b) para qualquer não conformidade maior, tenha analisado, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- c) para qualquer não conformidade menor, tenha analisado e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

4.6.4.2 Informações para concessão da certificação inicial

As informações fornecidas pela equipe auditora ao ITAC para a decisão sobre a certificação incluem no mínimo:

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

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

Quando uma transferência de certificação está prevista de um organismo de certificação para outro, o organismo de certificação que está aceitando deve ter um processo para obtenção de informação suficiente de forma a tomar uma decisão sobre a certificação.

4.6.5 Concessão da Certificação e Marca de Conformidade

Antes de tomar uma decisão, o ITAC confirma se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo de certificação e se foram analisadas, aceitas e verificadas a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades.

O ITAC toma a decisão sobre certificação com base na avaliação das constatações e conclusões de auditoria e de quaisquer outras informações pertinentes e assegura que a decisão sobre a certificação seja tomada por pessoa diferente daquela que executa a auditoria.

O ITAC não certifica organização cujo sistema de gestão tenha sido implementado por organismo relacionado, ou seja, com quem esteja ligado, por exemplo, por meio de proprietários ou diretores comuns, mecanismos contratuais ou institucionais, um nome comum ou entendimento informal.

O Certificado de Conformidade contém, no mínimo, as seguintes informações:

- a) o nome e a localização geográfica de cada cliente certificado (ou a localização geográfica da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma certificação multi-site);
- b) a data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação, ou renovação da certificação que não deve ser anterior à data da respectiva decisão de certificação;

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 17/35

Nota: O ITAC pode manter a data original de certificação no certificado quando um certificado expira por um período de tempo desde que:

- as datas de início e expiração do ciclo de certificação vigente estejam claramente indicadas;
 - a data de expiração do último ciclo de certificação esteja indicada em conjunto com a data da auditoria de recertificação.
- c) a data em que expira a certificação ou a data prevista para a renovação da certificação coerente com o ciclo de renovação da certificação;
- d) um código único de identificação;
- e) a norma de sistema de gestão e/ou outro documento normativo incluindo uma indicação da situação da emissão (ex. data ou número de revisão) usado para a auditoria do cliente certificado;
- f) o escopo da certificação relativo ao tipo de atividades, produtos e serviços, conforme aplicável para cada local, sem confundir nem ser ambíguo;
- g) o nome, endereço e marca de certificação do organismo de certificação; outras marcas (por exemplo, símbolos de acreditação, logo do cliente) podem ser usadas, desde que não induzam a erro ou não sejam ambíguas;
- h) quaisquer outras informações exigidas pela norma e/ou outro documento normativo usado para certificação;
- i) no caso de emissão de quaisquer documentos revisados de certificação, um meio de distinguir os documentos revisados dos documentos anteriores obsoletos.

O ciclo de certificação é de 36 (trinta e seis) meses contados da decisão de certificação ou recertificação.

O ITAC mantém uma lista atualizada das organizações com certificados válidos, com os respectivos escopos de certificação e localização geográfica. A lista está disponível ao público no endereço eletrônico www.itacbr.com.

4.7 Manutenção da Certificação

O ITAC deve mantêm a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão. Pode-se manter a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora sem posterior análise independente e decisão, desde que:

- a) para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, o ITAC tenha um sistema que exija que o líder da equipe auditora relate ao ITAC a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente, diferentemente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida;
- b) pessoal competente do ITAC monitore suas atividades de supervisão, incluindo o monitoramento do relatório por seus auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 18/35

4.7.1 Atividades de Supervisão

O ITAC desenvolve suas atividades de supervisão, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão.

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

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

4.7.1.1 Auditoria de supervisão

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

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

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano. A data de realização de auditorias de supervisão não pode ultrapassar 12 (doze) meses contados a partir da data da decisão da certificação inicial ou da recertificação.

Em não se submetendo à auditoria de supervisão no prazo máximo previsto, a organização deverá ser submetida a auditoria dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data, mantendo-se o ciclo de certificação vigente. Durante esse período o Certificado de Conformidade ficará suspenso.

A organização ou o ITAC pode solicitar auditoria de supervisão em prazo inferior ao de validade do seu Certificado de Conformidade.

As auditorias de supervisão seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 19/35

Fase 2, conforme descrito no [item 4.5.2](#).

O ITAC estabelece um planejamento de auditoria de modo que todos os requisitos da norma de referência sejam avaliados pelo menos uma vez durante o período de validade do ciclo de certificação.

O não cumprimento dos prazos estipulados no [item 4.5.2.2](#) ensejará na suspensão dos certificados até a conclusão satisfatória ou cancelamento do processo.

4.8 Recertificação

4.8.1 Planejamento da auditoria de recertificação

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

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

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

NOTA Tais mudanças podem ocorrer a qualquer tempo durante o ciclo de certificação e o organismo de certificação pode precisar realizar uma auditoria suplementar, que pode ou não ser uma auditoria de duas fases.

4.8.2 Auditoria de recertificação

Auditorias de recertificação são planejadas e realizadas para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos normativos aplicáveis. O propósito da auditoria é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Caso a organização demonstre interesse em continuar com a certificação do sistema de gestão da qualidade, deve comunicar sua intenção de renovação ao ITAC, antes do vencimento da certificação, através do preenchimento da [Solicitação Proposta Técnico-Comercial - FORM-017](#) colocado à disposição da organização no endereço eletrônico www.itacbr.com. Um novo processo de certificação será iniciado para a renovação.

Caso contrário, após o vencimento da certificação, o processo será arquivado, ficando a organização impedida de utilizar todo o material que faça menção de alguma forma a certificação.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 20/35

A auditoria de recertificação analisa o desempenho do sistema de gestão da qualidade durante o período de certificação e inclui a análise dos relatórios anteriores de auditoria de supervisão.

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

A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:

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

Para qualquer não conformidade maior, o ITAC irá definir limites de tempo para correção e ações corretivas. Estas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

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

Se o ITAC não completou a auditoria de recertificação ou não consegue verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não pode ser recomendada e a validade da certificação não pode ser estendida. O cliente será informado e as consequências são explicadas.

Após a expiração da certificação, o ITAC pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma fase 2 deve ser conduzida. A data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da recertificação e a data de expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior.

As auditorias de recertificação seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação Fase 2, conforme descrito no [item 4.5.2](#).

O ITAC toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

4.9 Auditoria Suplementar

Uma auditoria suplementar pode ser requerida nas circunstâncias abaixo descritas, dentre outras, durante a validade da certificação de conformidade:

- a) Verificação documental e/ou *in loco* da implementação das correções e ações corretivas

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 21/35

decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias de certificação, supervisão ou recertificação.

- b) Extensão/redução do escopo de certificação;
- c) Quando houver alteração nos requisitos da certificação;
- d) Dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão, expressa nas reclamações de clientes contra a organização certificada;
- e) Mudanças significativas no sistema de gestão da organização, conforme previsto no [item 4.11](#);
- f) Avaliação para transferência de certificação;
- g) Quando determinado pela CGCRE;
- h) Na impossibilidade de auditar todos os requisitos previstos no plano de auditoria.

A necessidade da realização de auditoria suplementar pode ser avaliada pela Coordenação de Certificação.

4.10 Auditoria Testemunha

Auditorias testemunha podem ser realizadas pela CGCRE para concessão, supervisão, reacreditação e extensão do escopo de acreditação do ITAC.

A equipe avaliadora designada pela CGCRE estará presente durante toda a testemunha da auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final e irá coletar informações através de: entrevista com equipe auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes à organização certificada ou em processo de certificação.

Cabe ressaltar que é o desempenho geral do ITAC que estará sendo auditado.

4.11 Uso do Certificado e da Marca ITAC

O ITAC permite o uso do Certificado de Conformidade e da marca ITAC somente às organizações cujo sistema de gestão foi aprovado e esteja de acordo com os termos estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviço.

As condições de uso do Certificado de Conformidade e da marca ITAC estão descritas no **Manual Logomarca ITAC – Sistemas de Gestão (ML-02)** revisão vigente, disponível para download no endereço eletrônico www.itacbr.com.

4.12 Certificação de Organizações Compartilhadas

Quando da certificação de organizações compartilhadas, o ITAC verificará as condições básicas de garantia ambiental/qualidade/segurança viária apresentadas pela organização que pede a certificação com reflexos no seu sistema de gestão, de acordo com:

- a) Existência comprovada das empresas;
- b) As empresas devem estar localizadas no mesmo endereço;
- c) Escopo das empresas deve ser igual ao semelhante;
- d) A alta direção deve ser a mesma para as empresas;

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 22/35

- e) As empresas devem possuir o mesmo sistema de gestão da qualidade.

4.13 Alterações no Sistema de Gestão

Durante o período de validade do ciclo de certificação, a organização que tenha alterado o seu sistema de gestão deve comunicar imediatamente tal fato ao ITAC, para análise do impacto destas alterações na certificação e possíveis ações decorrentes, constituindo em falta grave não o comunicar.

Essas alterações incluem, por exemplo:

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

Se a avaliação realizada pelo ITAC concluir que as mudanças efetuadas pela organização, não alteram significativamente o sistema de gestão, as mesmas poderão ser verificadas durante a realização da auditoria de supervisão ou recertificação. Caso contrário, uma auditoria imediata nas instalações da organização pode ser requerida pelo ITAC.

4.14 Extensão do Escopo

Toda organização certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento da [Solicitação Proposta Comercial para Certificação de Sistema de Gestão – FORM-048](#) colocado à disposição da organização no endereço eletrônico www.itacbr.com.

É permitido à organização solicitar extensão de escopo utilizando a mesma auditoria de certificação, recertificação ou supervisão. A extensão de escopo pode, ainda, ser realizada através de auditoria suplementar.

4.15 Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação

4.15.1 Suspensão da Certificação

O ITAC reserva-se o direito de suspender temporariamente a certificação, a qualquer momento durante sua validade, nos seguintes casos:

- a) Quando o sistema de gestão da organização falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- b) A organização certificada não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- c) A organização certificada solicitar voluntariamente uma suspensão;
- d) Não forem cumpridas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 23/35

- e) Constatação do uso indevido do Certificado de Conformidade, marca ITAC;
- f) Não implementadas as ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- g) Quando a organização, de alguma forma, acionar indevidamente o ITAC ou colocá-lo em descrédito;
- h) Reincidência de reclamações;
- i) Quando for emitido Termo Aditivo para a organização e essa não devolver o documento assinado ao ITAC no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

A suspensão da certificação é comunicada à organização através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do ITAC – GCERT e são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação.

Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da organização fica temporariamente inválida. Neste período a organização deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. O ITAC poderá tornar publicamente acessível o estado de suspensão da certificação e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado.

O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram sanados satisfatoriamente. A falha na resolução desses problemas, no prazo estabelecido pelo ITAC, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

O prazo máximo de suspensão é de 6 (seis) meses.

4.15.2 Cancelamento da Certificação

O ITAC poderá cancelar definitivamente a certificação quando:

- a) A organização não cumprir satisfatoriamente e em tempo hábil todas as condições que deram origem a suspensão temporária;
- b) Uma reclamação de terceiros efetuada ao ITAC contra a organização certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- c) Ocasionado por um pedido formal da organização antes do vencimento da certificação.

Quando avisada do cancelamento através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do ITAC – GCERT, a organização deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. O ITAC poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

4.15.3 Redução do Escopo

O ITAC poderá reduzir o escopo de certificação da organização para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando a organização estiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 24/35

A redução do escopo de certificação ainda pode ser decorrente de:

- a) Solicitação da própria organização em decorrência de alterações no processo ou na estrutura organizacional;
- b) Consequência do resultado de auditorias (suplementar, supervisão ou recertificação);
- c) Não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas.

4.16 Transferência de Certificação

A transferência de OAC pela organização certificada deve ser realizada dentro da validade do Certificado de Conformidade. O ciclo conduzido pelo OAC anterior será analisado criticamente pelo ITAC em relação à conformidade aos documentos regulatórios, constatações e preocupações pendentes de fechamento. Com base nesta análise, o ITAC irá definir os próximos passos, que podem ser: auditoria suplementar para fechamento de pendências, continuidade do ciclo vigente ou recertificação antecipada do ciclo.

4.16.1 Elegibilidade de uma Certificação para Transferência

- a) Somente certificações acreditadas válidas devem ser transferidas. Certificações que estejam em vias de serem suspensas não devem ser aceitas para transferência;
- b) Nos casos em que a certificação tiver sido concedida por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades ou cuja acreditação expirou, tenha sido suspensa ou cancelada, a transferência deve ser concluída dentro de 6 meses ou no vencimento da certificação, o que ocorrer primeiro. Nesses casos, o ITAC deverá informar ao Organismo de Acreditação, sob cuja acreditação pretende emitir a certificação, antes de realizar a transferência.

4.16.2 Análise Crítica de transferência

O ITAC irá realizar uma análise crítica da certificação a ser transferida do cliente. A análise crítica realizada inclui uma análise da documentação e se esta análise identificar como necessária, por exemplo, a identificação de não conformidades maiores, deve ser incluída uma visita pré-transferência ao cliente para confirmar a validade da certificação.

Nota: a visita pré-transferência não é uma auditoria.

A análise crítica, realizada através do [FORM-256 Relatório de Transferência de Certificação](#) deve cobrir minimamente os seguintes aspectos:

- a) Confirmação de que a certificação do cliente se enquadra no escopo acreditado do organismo de certificação emissor e do ITAC;
- b) As razões para solicitar uma transferência;
- c) Que o site ou sites que desejam transferir a certificação possuam uma certificação acreditada válida;

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 25/35

- d) Os relatórios de auditoria da certificação inicial ou da recertificação mais recente, e o relatório da última supervisão; o status de todas as não conformidades pendentes que possam ter surgido delas, e qualquer outra documentação relevante relacionada ao processo de certificação. Se esses relatórios de auditoria não estiverem disponíveis ou se a auditoria de supervisão ou de recertificação não tiver sido concluída como exigido pelo programa de auditoria do organismo de certificação emissor, a organização será tratada como um novo cliente;
- e) Reclamações recebidas e ações tomadas;
- f) Considerações relevantes para estabelecer um plano de auditoria e um programa de auditoria. O programa de auditoria estabelecido pelo organismo de certificação emissor deve ser revisado, se disponibilizado.

4.16.3 Transferência

4.16.3.1 O ITAC não poderá conceder a certificação ao cliente transferido até que:

- a) Tenha verificado a implementação de correções e ações corretivas em relação a todas as não conformidades críticas maiores pendentes; e
- b) Tenha aceito os planos de correção e ação corretiva para todas as não conformidades menores pendentes.

4.16.3.2 Se a análise crítica de pré-transferência (análise documental e/ou visita de pré-transferência) identificar questões que impeçam a conclusão da transferência, o ITAC deverá tratar o cliente solicitante da transferência como um cliente novo.

A justificativa para esta decisão deve ser comunicada ao solicitante da transferência e documentada pelo ITAC e os registros mantidos.

4.16.3.3 Se não forem identificados problemas na análise crítica de transferência, o ciclo de certificação deve basear-se no ciclo de certificação anterior e o ITAC deverá estabelecer um programa de auditoria para o restante do ciclo de certificação.

Se o ITAC tiver que tratar o solicitante como um novo cliente, como resultado da análise crítica de transferência, o ciclo de certificação deve se iniciar com a decisão de certificação.

4.16.3.4 O ITAC deve tomar a decisão de certificação antes de qualquer auditoria de supervisão ou recertificação ser iniciada.

4.16.4 Cooperação entre Organismos de Certificação Emissor e Receptor (ITAC)

A cooperação entre organismos de certificação emissor e o ITAC é essencial para o processo efetivo de transferência e a integridade da certificação. Quando solicitado, o organismo de certificação emissor deve fornecer ao ITAC todos os documentos e informações exigidas por este documento. Quando não for possível a comunicação com o organismo de certificação emissor, o ITAC irá registrar as razões e envidar todos os esforços para obter as informações necessárias por

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 26/35

meio de outras fontes.

O cliente solicitante da transferência deve autorizar o organismo de certificação emissor a fornecer as informações solicitadas pelo ITAC. O organismo de certificação emissor não deve suspender ou cancelar o certificado da organização após a notificação de que a organização está em processo de transferência para o ITAC, se o cliente continuar a satisfazer os requisitos de certificação.

O ITAC e/ou o cliente transferente devem entrar em contato com o organismo de acreditação do organismo de certificação emissor, se este organismo:

- a) Não fornecer as informações solicitadas ao ITAC, ou
- b) Suspender ou cancelar a certificação do cliente transferente sem justa causa.

Assim que o ITAC tiver emitido a certificação, deverá informar ao OC emissor.

4.17 Auditorias avisadas com pouca antecedência

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

- a) o ITAC deve descrever e avisar antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- b) o ITAC deve tomar um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

4.18 Confidencialidade

Todas as informações, exceto aquelas que a organização tornou acessível ao público, são consideradas pelo ITAC como confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da organização, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pela CGCRE.

Todo pessoal que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firmam um [Termo de Compromisso – FORM-038](#) o qual contém questões de confidencialidade, conflito de interesses e regras de conduta.

4.19 Reclamações

O ITAC é ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

Ao receber uma reclamação, o ITAC confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais ele é responsável e, se estiver, irá tratá-la. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação deve analisar a eficácia do sistema de gestão

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 27/35

certificado.

Através de registro no [Tratamento de Reclamação – FORM-060](#), o ITAC avalia e investiga, quando aplicável, o processo de reclamação e decide quais ações tomar, sendo responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

Qualquer reclamação sobre uma organização certificada será comunicada pelo ITAC preferencialmente dentro de 7 (sete) dias corridos. Todas as evidências devem ser encaminhadas ao ITAC a fim de garantir que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. Uma auditoria suplementar documental ou *in loco* poderá ser solicitada.

A comunicação com a organização e com o reclamante é feita através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do ITAC – GCERT.

O prazo da organização para atendimento às solicitações feitas pelo ITAC para tratamento ao processo de reclamação é de 7 (sete) dias corridos. Prazos maiores poderão ser solicitados pela organização com a devida justificativa e cabe ao ITAC analisar e aprovar tais solicitações.

Sempre que possível, o ITAC confirma o recebimento da reclamação e fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado, inclusive uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

O ITAC garante confidencialidade em relação ao reclamado e ao assunto da reclamação e, quando necessário, irá determinar junto com a organização e o reclamante, se deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, um que extensão.

Caso haja reincidência de reclamação de um cliente, o ITAC verificará a necessidade da suspensão imediata do Certificado de Conformidade.

Os registros das reclamações e das ações tomadas serão mantidos em pasta específica.

4.20 Apelações e Disputas

O ITAC é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O ITAC assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

Na discordância das decisões tomadas pela ITAC, a organização pode apelar, embasado em argumentações. Essas discordâncias podem estar relacionadas a:

- a) recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
- b) não concessão da certificação; e
- c) suspensão ou cancelamento da certificação.

Fica assegurado a organização, que não estiver de acordo com os resultados e decisão da

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 28/35

avaliação, o direito a recursos junto ao ITAC, em primeira instância, que analisará e dará o parecer.

Em segunda instância, ainda caberá recurso junto a CGCRE, que deverão ser impetrados diretamente a este Instituto, ou outro que a organização julgar adequado.

A apelação deverá ser formalizada ao ITAC no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar do dia de recebimento da notificação da decisão.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

O processo de tratamento de apelações inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) Uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) Rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) Garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

O ITAC é responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação.

O ITAC irá confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado.

A decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

O ITAC enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

As apelações apresentadas contra as decisões tomadas são encaminhadas ao Presidente do ITAC, a quem cabe avaliar, decidir e comunicar ao apelante.

As ações de recorrência contra as decisões tomadas pelo Presidente do ITAC, em relação ao processo de certificação, são encaminhadas ao Conselho Diretor do ITAC como instância superior de decisão.

Para controlar as disputas, o ITAC mantém arquivados todos os documentos que identifiquem as ações tomadas e com relatórios das ações corretivas relativos à avaliação.

4.21 Casos Omissos

Os casos omissos e as dúvidas suscitadas quanto à aplicação deste Procedimento serão dirimidas pela Coordenação de Certificação do ITAC.

5 HISTÓRICO DE REVISÕES



DATA	REVISÃO	ITENS REVISADOS
12/04/12	28	Alteração itens 4.1, 4.2.2.1, 4.2.4, 4.2.7, 4.8 e 4.10.1
20/06/12	29	Alteração de formato do documento
15/03/13	30	Alteração formato do documento
21/03/14	31	Adequação às práticas atuais
04/06/14	32	Alteração nos itens 4.5.1, 4.5.2, 4.5.2.2 e 4.5.3
16/07/14	33	Inclusão da alínea j) no item 4.13.1
09/03/15	34	Alteração do prazo no item 4.5.2.2
19/03/15	35	Alteração do item 4.3, inclusão do Alvará de funcionamento e do Anexo A, inclusão de "Nota" no item 1.
15/06/15	36	Revisão do item 4.5.2.1 para incluir o requisito 9.1.6 da ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011; alteração de Gerente para Coordenador nos itens 4.1, 4.5, 4.7 e 4.17; alteração do formulário de solicitação nos itens 4.1, 4.6 e 4.12; alteração do formulário de proposta no item 4.1; e alteração do formulário de revisão (aprovação) no item 4.5.3
16/10/15	37	Alteração nos itens 4.5.2.1, 4.5.2.2 e 4.5.3.
22/02/16	38	Alteração da versão da norma NBR ISO 9001 (2015), inclusão da norma NBR ISO 14001, versão 2015 e adequação do Anexo A.
13/07/16	39	Adequação à norma ISO/IEC 17021-1:2015
07/12/16	40	Alteração do item 4.7.1.1.
03/05/17	41	Alteração da logomarca ITAC e inclusão da definição de "não conformidade" no item 3.
15/05/17	42	Alteração do item 4 para inclusão do nº de acreditação de OCA.
23/07/19	43	Inclusão da letra "h" no item 4.9
15/04/21	44	Revisão do item 4.2
09/06/21	45	Revisão do item 4.12
24/06/21	46	Revisão dos itens 1, 2, 3, 4, 4.5 e 4.12
19/07/21	47	Revisão do item 4.16 Transferência de Certificação

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 30/35

ANEXO A

1 DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO

1.1 Duração da auditoria

Duração da auditoria para todos os tipos de auditorias é o tempo efetivo medido em auditor/dias requeridos para realizar a atividade de auditoria. Incluem a hora local nas instalações do cliente e tempo gasto fora do local de realização de planejamento, revisão de documentos, interação com o pessoal do cliente e elaboração de relatórios.

A duração da auditoria envolvida nestas atividades combinadas (independentemente se as atividades são realizadas fora do local ou no local) não deve normalmente diminuir a duração total de auditoria no local a menos de 80% do tempo calculado seguindo. Isto se aplica à auditoria inicial, supervisão e recertificação. Onde o tempo adicional seja necessário para o planejamento e/ou elaboração de relatórios, esta não será uma justificativa para a redução no tempo de auditoria no local aplicável.

1.2 Homem dia (HD)

A duração de um dia do auditor é normalmente de 8 horas e não inclui tempo de locomoção e almoço.

As tabelas SGQ 1 e SGA 1 apresentam o tempo de auditoria calculado pelo dia do auditor com base em 8 horas/dia.

1.3 Número efetivo de pessoal

O número efetivo de pessoal consiste em todo o pessoal em tempo integral envolvido no escopo da certificação, incluindo aqueles que trabalham em cada turno. Pessoal não permanente (sazonal, temporário, subcontratado e pessoal contratado) assim como pessoal que trabalhe meio período, mas que estejam presentes no momento da auditoria, devem ser incluídos neste número.

O número efetivo de pessoal é usado como base de cálculo para a duração da auditoria.

1.4 Complexidade da categoria (somente SGA)

Para os sistemas de gestão ambiental, o disposto no presente procedimento se baseia em cinco categorias de complexidade primários da natureza, número e gravidade dos aspectos ambientais de uma organização que fundamentalmente afetam o tempo de auditor.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 31/35

2 METODOLOGIA PARA DETERMINAR A DURAÇÃO DA AUDITORIA

A metodologia usada como base para cálculo da duração da auditoria na fase inicial envolve a interpretação das Tabelas abaixo para auditorias SGQ e SGA, respectivamente. A Tabela 1 (SGQ) é baseado unicamente no número efetivo de pessoal. Além do efetivo número de pessoal, a Tabela 2 (SGA) é baseado também na complexidade ambiental da organização.

O ponto de partida para a determinação da duração de auditoria deve ser identificado com base no número efetivo de pessoal, em seguida, ajustado aos fatores significativos, aplicando-se ao cliente a serem auditados e atribuindo a cada fator uma ponderação aditiva ou subtrativa para modificar a figura base. Em cada situação a base para o estabelecimento da duração de auditoria, incluindo ajustamentos deve ser registrada.

Determinações de duração de auditoria usando as Tabelas 1 e 2 não inclui o tempo de "auditores em treinamento" ou o tempo de especialistas técnicos.

A redução da duração de auditoria não deve exceder 30% do tempo estabelecido nas Tabelas 1 e 2. É pouco provável que a duração de uma auditoria Fase 2 irá ser menor do que um (1) homem / dia.

Tabela 1: SGQ – Relação entre o Número Efetivo de Pessoal e a Duração da Auditoria

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

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade		
	Certificação de Sistemas de Gestão		Código - Revisão: PITAC 11 – R47
			Pág.: 32/35

Tabela 2: SGA – Relação entre o Número Efetivo de Pessoal, Complexidade e Duração da Auditoria

Número Efetivo de Pessoal	Duração da Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)				Número Efetivo de Pessoal	Duração da Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)			
	Alta	Média	Baixa	Limitado		Alta	Média	Baixa	Limitado
1-5	3	2.5	2.5	2.5	626-875	17	13	10	6.5
6-10	3.5	3	3	3	876-1175	19	15	11	7
11-15	4.5	3.5	3	3	1176-1550	20	16	12	7.5
16-25	5.5	4.5	3.5	3	1551-2025	21	17	12	8
26-45	7	5.5	4	3	2026-2675	23	18	13	8.5
46-65	8	6	4.5	3.5	2676-3450	25	19	14	9
66-85	9	7	5	3.5	3451-4350	27	20	15	10
86-125	11	8	5.5	4	4351-5450	28	21	16	11
126-175	12	9	6	4.5	5451-6800	30	23	17	12
176-275	13	10	7	5	6801-8500	32	25	19	13
276-425	15	11	8	5.5	8501-10700	34	27	20	14
426-625	16	12	9	6	>10700	Seguir progressão acima			

Exemplos de conexão entre os setores de negócios e categorias de complexidade dos aspectos ambientais (apenas para SGA):

Categorias complexidade	Setor de Negócio
Alta	<ul style="list-style-type: none"> – indústria extrativa – extração de óleo e gás – curtimento de têxteis e vestuário – parte da fabricação de papel, incluindo processo de reciclagem – refino de petróleo – químicos e farmacêuticos – produções primárias – metais – processamentos não metálicos e produtos que abrangem cerâmica e cimento – geração de energia elétrica à base de carvão – construção civil e demolição – processamento de resíduos perigosos e não perigosos, por exemplo incineração, etc. – processamento de efluentes e esgoto
Médio	<ul style="list-style-type: none"> – pesca/agricultura/silvicultura – têxteis e de vestuário, exceto para couro – fabricação de placas, tratamento / impregnação de madeira e produtos de madeira – produção de papel e impressão, excluindo polpação – processamento não-metálicos e produtos de cobertura de vidro, argila, cal, etc. – tratamento superficial e outros tratamentos à base de produtos químicos para metais fabricados, excluindo a produção primária – tratamento superficial e outros tratamentos à base de químicos para a engenharia mecânica geral – produção de placas de circuito impresso para a indústria eletrônica



	<ul style="list-style-type: none">– fabricação de equipamentos de transporte - rodoviário, ferroviário, aéreo, marítimo– geração de eletricidade não à base de carvão e de distribuição– produção de gás, armazenamento e distribuição (extração é graduada como alta)– captação de água, tratamento e distribuição, incluindo a gestão do rio (nota: tratamento de efluentes comercial é classificado como alta)– varejo e atacado de combustíveis fósseis– processamento de alimentos e de tabaco– transporte e distribuição por mar, ar, terra– agência imobiliária comercial, gestão imobiliária, limpeza industriallimpeza de higiene, limpeza a seco normalmente parte dos serviços de negócioserviços de negócio– reciclagem, compostagem, aterro (de resíduos não perigosos)– testes técnicos e laboratoriais– cuidados de saúde/hospitais/veterinária– serviços de lazer e serviços pessoais, excluindo os hotéis/restaurantes
Baixo	<ul style="list-style-type: none">– hotéis/restaurantes– produtos de madeira, excluindo a fabricação de placas, tratamento e impregnação da madeira– produtos de papel, impressão, excluindo polpação e fabricação de papel– borracha e plástico moldagem por injeção, conformação e montagem, excluindo fabricação de artigos de borracha e de matérias-primas de plástico que são parte dos produtos químicos– fabricação e formação de metal quente e frio, excluindo o tratamento de superfície e outros tratamentos de base química e produção primária– montagem mecânica geral, excluindo o tratamento de superfície e outros tratamentos de base química– atacado e varejo– montagem de equipamentos elétricos e eletrônicos, excluindo fabricação de placas de circuito de impresso
Limitada	<ul style="list-style-type: none">– as atividades sociais e de gestão, HQ e gestão das sociedades gestoras de participações– serviços de gestão de transporte e de distribuição sem frota real para gerenciar– telecomunicações– serviços de negócios em geral, exceto agência comercial de imóveis, gestão de imóveis, limpeza industrial, limpeza de higiene, limpeza a seco– serviços de educação
Casos Especiais	<ul style="list-style-type: none">– nuclear– geração de eletricidade nuclear– armazenamento de grandes quantidades de material perigoso– administração pública– autoridades locais– organizações com produtos ou serviços sensíveis ambientais, instituições financeiras

Categorias da complexidade dos aspectos ambientais:

As disposições previstas neste procedimento baseiam-se em cinco categorias de complexidade primárias de natureza e gravidade dos aspectos ambientais de uma organização que afetam fundamentalmente o tempo do auditor. São elas:

Alta – aspectos ambientais com significativa natureza e gravidade (tipicamente os tipos de organizações de fabricação ou processamento com impactos significativos em vários dos aspectos

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 34/35

ambientais);

Média – aspectos ambientais com natureza e gravidade média (normalmente organizações de fabricação com impactos significativos em alguns dos aspectos ambientais);

Baixa – aspectos ambientais com baixa natureza e gravidade (tipicamente organizações de montagem com um ambiente com poucos aspectos significativos);

Limitada – aspectos ambientais com limitada natureza e gravidade (normalmente as organizações de um ambiente tipo escritório);

Especial – estes requerem consideração adicional e exclusiva no estágio de planejamento de auditoria.

3 FATORES PARA AJUSTES NA DURAÇÃO DA AUDITORIA

Os fatores adicionais que precisam ser considerados para duração da auditoria podem incluir:

- Aumento na duração da auditoria:
 - a) Logística complicada envolvendo mais de um edifício ou locação onde o trabalho é realizado;
 - b) Colaboradores que falam mais de um idioma (requerendo intérprete ou impedindo os auditores de trabalhar individualmente);
 - c) Local muito grande para o número de pessoal (por exemplo, uma floresta);
 - d) Alto grau de regulação (exemplo: alimentos, drogas, aeroespacial, energia nuclear, etc.);
 - e) O sistema abrange processos altamente complexos ou número relativamente elevado de atividades exclusivas;
 - f) Atividades que requeiram visitas temporárias aos locais a fim de confirmar as atividades no local permanente, cujo sistema de gestão é objeto de certificação;
- Aumento na duração da auditoria para SGA apenas:
 - a) Maior sensibilidade do ambiente receptor, em comparação com o local típico para o setor industrial;
 - b) As opiniões dos interessados;
 - c) Aspectos indiretos que requerem aumento do tempo do auditor;
 - d) Aspectos ambientais adicionais ou incomuns ou condições regulamentares para o setor.
- Diminuição da duração da auditoria:
 - a) O cliente não é “responsável pelo projeto” ou outros elementos padrão que não estejam cobertos pelo escopo (apenas para SGQ);
 - b) Local muito pequeno para o número de pessoas (ex.: apenas complexo de escritórios);
 - c) Maturidade do sistema de gestão;
 - d) Conhecimento prévio do sistema de gestão do cliente;
 - e) Prontidão do cliente para a certificação;
 - f) Atividades de baixa complexidade (ex.: processos que envolvam uma atividade genérica única, atividades idênticas realizadas em todos os turnos, etc.).

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Sistemas de Gestão	Código - Revisão: PITAC 11 – R47
		Pág.: 35/35

4 DURAÇÃO DE AUDITORIAS MULTI-SITE

No caso de auditorias multi-site, o ponto de partida para o cálculo da duração da auditoria em cada local deve ser coerente com as Tabelas 1 e 2. No entanto, as reduções podem ser feitas levando em conta situações em que certos processos do sistema de gestão ambiental não são relevantes para o local e são a principal responsabilidade do local de controle.