



Certificação de Sistemas de Gestão

PITAC 11

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 2 de 20 | | |

1. OBJETIVO E ESCOPO

Estabelecer processos para realização de auditorias para concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento ou expansão de escopo da certificação de sistemas de gestão.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016, *Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão – Parte 1: Requisitos*
- ABNT NBR ISO 14001:2015, *Sistemas de gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso*
- ABNT NBR ISO 37001:2017, *Sistemas de gestão antissuborno – Requisitos com orientações para uso*
- ABNT NBR ISO 9001:2015, *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*
- ISO 45001:2018, *Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional – Requisitos com orientações para uso*

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

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

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.

Área técnica: área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos.

CGCRE: Coordenação Geral de Acreditação.

GCERT: Gerência de certificação da área técnica do ITAC.

DICOR: Divisão de Acreditação de Organismos de Certificação.

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.

OAC: Organismo de Avaliação da Conformidade.

Testemunha de auditoria: atividade realizada pelo Acreditor em que ele observa, sem interferir e influenciar, uma auditoria/verificação realizada por uma equipe do OAC. Dependendo dos objetivos da testemunha, a observação pode ser completa ou apenas de partes relevantes da auditoria/verificação. A testemunha de auditoria é feita nas instalações do cliente do OAC de forma presencial.

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| | | Página 3 de 20 |

4. REQUISITOS DOS PROCESSOS

4.1 Atividades de pré-certificação

4.1.1 Solicitação

As organizações solicitantes que desejam obter a certificação devem fornecer as informações necessárias 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.

Um representante autorizado da organização deve preencher o formulário e enviar ao ITAC que, após fazer a análise crítica da solicitação e com base nas informações fornecidas, elabora e encaminha a [Proposta Comercial – FORM-023](#).

O ITAC dará início ao processo mediante a confirmação do aceite da proposta comercial.

4.1.2 Análise crítica da solicitação

A análise crítica da solicitação é realizada pela área comercial do ITAC para assegurar que:

- 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.).

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

4.1.3 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 cobre 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 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.

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:

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 4 de 20 | | |

- 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 (por exemplo, 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.

4.1.4 Determinação do tempo de auditoria

O tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz no sistema de gestão do cliente é registrado nos formulários específicos de [Formação de Preço e Informações Adicionais](#).

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;
- 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.

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.

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 5 de 20 | | |

4.1.5 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.

4.1.6 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 na [IT-05](#).

4.2 Planejando auditorias

4.2.1 Determinação dos objetivos, escopo e critérios de auditoria

Os objetivos, escopo e critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, são estabelecidos pelo ITAC no [Plano de Auditoria – FORM-026](#).

4.2.2 Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

O processo para selecionar e designar a equipe auditora, inclusive o auditor-líder e especialistas técnicos, estão descritos no [PITAC 03](#), e levam em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. Se houver somente um auditor, ele deverá ter a competência para executar os deveres de um auditor líder aplicáveis à auditoria em questão. A equipe auditora deve possuir a totalidade de competências necessárias para a auditoria.

Ao se decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, são considerados os seguintes itens:

- objetivos da auditoria, escopo, critérios e tempo de auditoria estimado;
- se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);
- 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, estes são selecionados de forma a não influenciar a auditoria indevidamente.

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

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 6 de 20 | | |

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 empresa 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:

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

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

4.2.3 Plano de auditoria

Um [Plano de Auditoria – FORM-026](#) é estabelecido antes de cada auditoria identificada no programa de auditoria, que serve de base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

4.3 Certificação inicial

4.3.1 Auditoria inicial de certificação

A auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão é realizada em duas fases: fase 1 e fase 2.

Após o recebimento do aceite da proposta comercial, a área técnica de certificação enviará para a organização a [Solicitação de Documentos – FORM-127](#), onde serão solicitados os seguintes documentos:

- Manual da Qualidade (quando houver);
- 4.1 – A determinação das questões externas e internas;
- 4.3 – A aplicabilidade dos requisitos da Norma e o escopo do sistema de gestão;
- 4.4 – Determinação da sequência e a interação dos processos;
- 5.2 – Informação documentada da política;
- 9.2 – Informação documentada como evidência da implementação do programa de auditoria e dos resultados da auditoria;
- 9.3 – Informação documentada como evidência dos resultados das análises críticas pela direção;
- Documentos legais: Contrato Social, última alteração, e o alvará de funcionamento dos escritórios;
- Informações sobre os locais (sites) onde as atividades são realizadas.

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 7 de 20 | | |

O prazo para recebimento da documentação é de 10 (dez) dias antes da data programada para a fase 1. Em caso de descumprimento deste prazo, a data não será garantida, podendo ser alterada conforme disponibilidade da equipe auditora.

A data para a auditoria será agendada em comum acordo com a organização e formalizada [via e-mail](#), onde serão fornecidas todas as informações referentes à equipe auditora, datas, logística, entre outros.

Antes da data programada para a realização da auditoria (*in loco*), em tempo hábil, será encaminhado pelo Auditor Líder o [Plano de Auditoria – FORM-026](#) com 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.

4.3.1.1 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.

4.3.1.2 Fase 1

Os objetivos da fase 1 são:

- a) analisar criticamente 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 criticamente 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.

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.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, leva-se em consideração as necessidades da organização em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a fase 1. Também pode ser preciso que o ITAC revise seus preparativos para a fase 2. Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, o ITAC irá considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1.

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 8 de 20 | | |

4.3.1.3 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:

- informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- monitoramento, medições, comunicação e análise crítica 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);
- a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- controle operacional dos processos do cliente;
- auditoria interna e análise crítica pela direção;
- responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- ações para sanar as áreas de preocupação da fase 1, quando aplicável.

4.4 Conduzindo auditorias

4.4.1 Tarefas da equipe auditora

A auditoria é conduzida por uma equipe auditora com atribuição das seguintes tarefas:

- examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados da organização cliente pertinentes ao sistema de gestão;
- confirme se esses itens atendem a todos os requisitos, incluindo os legais, pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
- 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;
- comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente.

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 “*in loco*” 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.

4.4.2 Reunião de abertura

A equipe auditora irá realizar 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:

- apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;

ITAC – Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda.
Travessa João Turin, 37 – Conj. 501 e 502 – Água Verde – Curitiba – PR
Fone: (41) 3243-0040 | e-mail: itac@itacbr.com
www.itacbr.com

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| | | Página 9 de 20 |

- 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 ITAC, 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 crítica 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.

4.4.3 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.

4.4.4 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.

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 10 de 20 | | |

4.4.5 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 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.

4.4.6 Preparação das conclusões da auditoria

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

- 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;
- acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
- identificar ações de acompanhamento necessárias;
- confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária para futuras auditorias (por exemplo, escopo da certificação, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, competência da equipe auditora).

4.4.7 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:

- informar o cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo assim um elemento de incerteza;
- o método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 11 de 20 | | |

- c) o processo do ITAC 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.

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.

4.4.8 Relatório de auditoria

Após o término da auditoria, o ITAC irá fornecer ao cliente um [Relatório de Auditoria](#). Ele será enviado [via e-mail](#) pela área técnica de certificação.

A equipe auditora deve analisar criticamente todas as informações e evidências coletadas durante as fases 1 e 2, a fim de analisar criticamente as constatações da auditoria e concordar quanto às conclusões da auditoria.

4.4.9 Análise das causas das não conformidades

O cliente deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas, conforme orientações e prazos determinados no [Relatório de não conformidade e ação corretiva – FORM-019](#).

4.4.10 Eficácia de correções e ações corretivas

O ITAC irá analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. Serão verificadas a eficácia das correções e ações corretivas tomadas. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades serão registradas. O cliente irá receber o [FORM-019](#) com o resultado da análise crítica e verificação. O cliente será informado se uma auditoria adicional completa, uma auditoria adicional parcial ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) será necessário para verificar correções e ações corretivas eficazes.

NOTA A verificação da eficácia de correções e ações corretivas pode ser realizada com base em uma análise crítica da informação documentada, fornecida pelo cliente ou, quando necessário, por meio de verificação no local. Normalmente esta atividade é feita por um membro da equipe auditora.

4.5 Decisão de certificação

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 são realizadas por pessoas diferentes daquelas que realizam as auditorias, e que possuam a competência apropriada.

Uma análise crítica eficaz é realizada antes da tomada de decisão, que inclui:

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

ITAC – Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade Ltda.
Travessa João Turin, 37 – Conj. 501 e 502 – Água Verde – Curitiba – PR
Fone: (41) 3243-0040 | e-mail: itac@itacbr.com
www.itacbr.com

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| | | Página 12 de 20 |

- 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.

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, outra fase 2 será conduzida antes de recomendar a certificação.

As informações necessárias para concessão da certificação inicial / recertificação são registradas no [Processo de Aprovação – FORM-087](#).

Tendo sido aprovado, o ITAC emite o [Certificado](#) e a [Autorização certificado e logomarca – FORM-106](#) e envia para o cliente [via e-mail](#).

4.6 Manutenção da certificação

A manutenção da certificação é mantida 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.

4.6.1 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 crítica de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, *site*),
- 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.

4.6.2 Auditoria de supervisão

Auditorias de supervisão são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema e são planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que o ITAC possa manter a

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 13 de 20 | | |

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 inclui:

- a) auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) uma análise crítica 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;
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

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

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.

As auditorias de supervisão seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação fase 2.

4.6.3 Recertificação

4.6.3.1 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. Ela deve ser planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

A atividade de recertificação incluiu a análise dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considera 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 ITAC pode precisar realizar uma auditoria especial, que pode ou não ser uma auditoria de duas fases.

4.6.3.2 Auditoria de recertificação

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;

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| | | Página 14 de 20 |

- 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 tiver completado 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 serão 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.

4.6.4 Auditorias especiais

Uma auditoria especial pode ser requerida pelo ITAC para:

- a) verificação documental e/ou in loco da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas em auditorias;
- b) expansão/redução do escopo de certificação;
- c) alterações em requisitos da certificação;
- d) dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do sistema de gestão, expressa nas reclamações de clientes contra o cliente certificado;
- e) mudanças significativas no sistema de gestão da organização, conforme previsto no [item 4.10](#);
- f) avaliação para transferência de certificação;
- g) quando determinado pela Cgcre;
- h) na impossibilidade de auditar todos os requisitos previstos no plano de auditoria.

4.6.4.1 Expansão de escopo

O ITAC realiza, em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, uma análise crítica da solicitação e determina quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

4.6.4.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 15 de 20 | | |

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, o ITAC toma um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

4.6.4.3 Testemunha de auditoria

O objetivo da testemunha de auditoria é verificar a competência do ITAC nos escopos para os quais está acreditado.

A equipe avaliadora da Cgcre deve estar presente durante toda a testemunha de auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final.

A equipe avaliadora não deve intervir na condução da auditoria/verificação da equipe do ITAC, nem fazer considerações sobre ela na presença do pessoal da organização, salvo se a equipe avaliadora observar uma condição potencial que considere ser um risco iminente de alta gravidade (por exemplo: relacionado à saúde, segurança ou meio ambiente).

A testemunha de auditoria pode realizada em qualquer etapa do processo de certificação.

4.6.4.4 Transferência de certificação

Somente certificações acreditadas válidas devem ser transferidas. Certificações que estejam em vias de serem suspensas não devem ser aceitas para transferência.

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.

O ITAC realiza 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 organização que optar pelo processo de transferência de certificação deve apresentar a documentação da [Solicitação de documentos para transferência – FORM-024](#). A análise crítica realizada pelo ITAC será formalizada no relatório de [Transferência da certificação – FORM-256](#).

O ITAC não deve conceder a certificação para o cliente transferido até que:

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

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| Página 16 de 20 | | |

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 deve tratar o cliente solicitante da transferência como um cliente novo.

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

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 necessárias. 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 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.

4.6.5 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

4.6.5.1 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) o cliente certificado não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- c) o cliente certificado solicitar voluntariamente uma suspensão;
- d) não forem cumpridas as condições contratuais presentes na Proposta Comercial;
- e) constatações do uso indevido do Certificado de Conformidade e/ou da marca ITAC;
- f) não implementação de correções e 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 área técnica do ITAC, a "GCERT", onde são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação.

Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão do cliente fica temporariamente inválida.

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| | | Página 17 de 20 |

A restauração da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas foram resolvidos. A falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, 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.

4.6.5.2 Cancelamento da certificação

O ITAC poderá cancelar definitivamente a certificação quando:

- o cliente certificado não cumprir satisfatoriamente e em tempo hábil todas as condições que deram origem a suspensão temporária;
- uma reclamação de terceiros efetuada ao ITAC contra o cliente certificado, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- ocasionado por um pedido formal da organização antes do vencimento da certificação.

O cancelamento da certificação é comunicado à organização através de correspondência formal da área técnica do ITAC, a GCERT.

Em caso de cancelamento da sua certificação, a organização deve interromper o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação.

O ITAC poderá tornar públicas informações sobre a situação da certificação.

4.6.5.3 Redução do escopo de certificação

O ITAC poderá reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação. Qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

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

- solicitação do próprio cliente em decorrência de alterações no processo ou na estrutura organizacional;
- consequência do resultado de auditorias (supervisão, recertificação ou auditorias especiais);
- não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de correções e ações corretivas.

Em caso de redução do escopo de certificação, a organização deve alterar todo material publicitário que faça referência à certificação.

4.7 Apelações

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.

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

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| | | Página 18 de 20 |

Na discordância das decisões tomadas pelo ITAC, a organização fazer uma apelação, com embasamento e argumentações. Essas discordâncias podem estar relacionadas a:

- a) recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
- b) não conformidades detectadas em auditorias;
- c) não concessão da certificação;
- d) suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação.

Fica assegurado ao cliente que não estiver de acordo com os resultados e decisão da 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, ou outro que a organização julgar adequado.

A apelação deverá ser formalizada ao ITAC no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar do dia de recebimento da notificação da decisão.

Ao receber uma apelação o [Registro de Reclamação e Apelação – FORM-060](#) é aberto para validação e investigação da apelação, e para decisão de quais ações precisam ser tomadas em resposta a ela, considerando, inclusive, os resultados de apelações anteriores similares.

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

Uma confirmação do recebimento da apelação é fornecida ao apelante, bem como relatórios de andamento e o resultado da apelação.

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

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

4.8 Reclamações

O ITAC é 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 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 certificado.

Qualquer reclamação válida sobre um cliente certificado será comunicada pelo ITAC preferencialmente dentro do prazo de 7 (sete) dias.

Ao receber uma reclamação o [Registro de Reclamação e Apelação – FORM-060](#) é aberto para avaliar e tomar decisões sobre reclamações. Esse processo está sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação.

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| | | Página 19 de 20 |

A descrição da reclamação, validação e investigação da reclamação, e a decisão de quais ações necessitam ser tomadas em resposta a ela, ficam registradas no [FORM-060](#).

O ITAC é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

Sempre que possível, o ITAC confirma o recebimento da reclamação e fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado da 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.

Sempre que possível, o ITAC envia ao reclamante uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

O ITAC irá determinar, junto com o cliente certificado e o reclamante, se deve tornar público o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, em que extensão.

4.9 Referência à certificação e ao uso de marcas

O ITAC permite referência à certificação e ao uso de marcas somente às organizações cujo sistema de gestão foi aprovado e esteja de acordo com este procedimento.

As condições estão descritas no [Manual Logomarca – Sistemas de Gestão – ML-02](#) revisão vigente, disponível para download no endereço eletrônico www.itacbr.com.

4.10 Notificação de alterações pelo cliente certificado

O cliente certificado deve informar ao ITAC, sem demora, questões que possam afetar a capacidade do sistema de gestão de continuar a atender aos requisitos da norma usada para certificação. Essas questões incluem, por exemplo, alterações relativas a:

- situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;
- organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica)
- endereço de contato e locais;
- escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão certificado;
- alterações significativas no sistema de gestão e nos processos.

O ITAC irá tomar ações conforme apropriado.

5. HISTÓRICO DE REVISÕES E APROVAÇÃO

| DATA | REVISÃO | ITENS REVISADOS |
|------------|---------|---|
| 15/04/2021 | 44 | Revisão do item 4.2. |
| 09/06/2021 | 45 | Revisão do item 4.12. |
| 24/06/2021 | 46 | Revisão dos itens 1, 2, 3, 4, 4.5 e 4.12. |

| | | |
|---|---|---|
|  | Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade | |
| | CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO | Código – Revisão: PITAC 11 – Rev.48 23/10/2023 |
| | | Página 20 de 20 |

| | | |
|------------|----|---|
| 19/07/2021 | 47 | Revisão do item 4.2. |
| 30/10/2023 | 48 | Atualização do documento para as práticas atuais. |

| Etapa | Responsável | Cargo | Data |
|--------------|-------------------|--------------------------|------------|
| Revisado por | Priscilla Marques | Coordenadora Operacional | 30/10/2023 |
| Aprovado por | Marcos dos Santos | Diretor | 30/10/2023 |