



1. OBJETIVO
2. CAMPO DE APLICAÇÃO
3. DOCUMENTO DE REFERÊNCIA
4. DEFINIÇÕES / SIGLAS
5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
6. REGISTROS
7. CONTROLE DE REVISÕES

**ANEXOS: NÃO APLICÁVEL**

**1. OBJETIVO**

1.1.- Este procedimento fixa as condições exigíveis para o controle do processo de certificação e a decisão sobre a certificação de sistemas de gestão

**2. CAMPO DE APLICAÇÃO**

Este procedimento aplica-se a todas as empresas que se encontram em fase de certificação ou já certificados, incluindo as fases de manutenção, além das áreas da ACTA que se encontram envolvidas com o todo o processo.

**3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA**

Para a aplicação deste Procedimento e necessário consultar:

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão – Parte 1: Requisitos;  
IT-14.04/01 – Auditoria Fase 1; e  
IT-14.04/03 – Auditoria Fase 2 e outras Atividades de Auditoria.  
NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade – Requisitos  
IAF MD 1:2018 – Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by Multiple-Site Organization;  
IAF MD 3:2008 – Mandatory Document for Advanced Surveillance and Recertification Procedures;  
IAF MD 4:2022 – Mandatory Document for the Use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes;  
IAF MD 5:2019 – Mandatory Document – Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems;  
IAF MD 11:2019 – Mandatory Document for the application of ISO/IEC 17021-1 for audits of integrated management systems

**4. DEFINIÇÕES / SIGLAS**

Para os efeitos deste procedimento, são adotadas as definições / siglas de 4.1 a 4.15:

- 4.1.- Não Conformidade (NC) – Não atendimento a um requisito (total desconsideração de um ou mais requisitos da norma de referência, entrega de produto não conforme, situação que pode provocar uma deficiência no sistema de gestão, no controle do processo ou do produto/serviço);
  - 4.1.1.- Não Conformidade Maior – Não atendimento a um ou mais requisitos da NBR ISO 9001:2015 ou uma situação que levante dúvidas significativas quanto ao atendimento da empresa em atingir os resultados esperados;
  - 4.1.2.- Não Conformidade Menor – Não atendimento a um ou mais requisitos da NBR ISO 9001:2015 que não impacta o sistema de gestão da qualidade da empresa.
- 4.2.- Tratamento de não conformidade (disposição/correção) – Ação a ser implementada na entidade ou item não conforme, de modo a resolver a não conformidade.
- 4.3.- Ação Corretiva (AC) – Ação para eliminar a causa de uma não conformidade identificada ou outra situação indesejável.

Elaborado por:	Cargo:	Nome:	Rubrica:
Aprovado por:	Cargo:	Nome:	Rubrica:

- 4.4.- Ação Preventiva (AP) – Ação para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.
- 4.5.- RNC – Relatório de Não Conformidade;
- 4.6.- DT/F – Diretoria Técnica/Financeira;
- 4.7.- RAU – Relatório de Auditoria;
- 4.8.- AT – Assessoria Técnica;
- 4.9.- E.A – Equipe Auditora;
- 4.10.- Oportunidade de Melhoria – Constatação de que os documentos ou as práticas da empresa que, embora atendam aos requisitos da norma de certificação, podem ser melhorados;
- 4.11.- Multisite – situação onde uma organização tem uma função central identificada, onde determinadas atividades são planejadas, controladas ou gerenciadas, e uma rede de escritórios locais ou filiais onde tais atividades são executadas completa ou parcialmente;
- 4.12.- Site – locação permanente onde uma organização realiza trabalho ou serviço;
- 4.13.- Site Temporário – estabelecido por uma organização para realizar trabalho ou serviço por um período de tempo finito;
- 4.14.- Sites Adicionais – um novo site ou grupo de sites que serão adicionados a rede de sites já existente;
- 4.15.- SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade.

## 5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

5.1.- O processo de certificação empregado pela ACTA é dividido em seis (06) fases, a saber:

- a) Solicitação de Certificação (ver F-085);
- b) Auditoria – Fase 1;
- c) Auditoria – Fase 2;
- d) Decisão sobre a Certificação;
- e) Monitoramento da Certificação;
- f) Recertificação.

5.2.- Solicitação de Certificação

5.2.1.- A empresa deve apresentar as seguintes informações para o início do processo de certificação:

- a) Razão social, endereço da empresa solicitante, constituição legal e CNPJ;
- b) Norma de referência;
- c) Número de funcionários;
- d) Descrição das linhas de produtos/serviços que pretende obter a certificação (escopo desejado);
- e) Local onde o sistema da gestão é aplicado;
- f) Pessoal de contato com telefax e email; e
- g) Um exemplar do manual do sistema da gestão e os respectivos procedimentos/instruções.

Nota: No caso de organização multisite, todos os sites devem ter um vínculo legal ou contratual com o escritório central da organização sendo que essa documentação comprobatória deve ser encaminhada à ACTA.

5.2.2.- De posse de toda a documentação da empresa, é feita uma análise crítica da mesma, de forma a verificar se toda a documentação encaminhada está completa, clara e é compreendida. Caso haja necessidade de informações, contata-se a empresa no intuito de dirimir dúvidas e pendências. Em caso de organização multisite, segue-se o estabelecido no item 5.8.2.

Nota: É realizado pela direção da certificadora, em todas as fases do processo de certificação, além da análise crítica mencionada acima, analise quanto a possíveis conflitos de interesse, conforme formulário F-146.

5.2.3.- Após análise da solicitação e a definição do tempo de auditoria, descrita abaixo, é encaminhado ao interessado uma proposta técnico-comercial. Caso a empresa aprove a proposta, a ACTA segue as rotinas de uma auditoria. A proposta técnico-comercial para certificações multisite segue critérios mais específicos, incluindo os critérios de amostragem e de cálculo de tempo de auditoria estabelecidos no item 5.8.3.

5.2.4.- Determinação do tempo de auditoria (preenchendo o formulário F-082 relativo à alocação de H/D)

5.2.4.1.- A ACTA utiliza a sistemática descrita abaixo (itens 5.2.4 a 5.2.12) para o cálculo do tempo de auditoria do SGQ para uma auditoria inicial (Fase 1 + Fase 2). Ela envolve o entendimento da tabelas 1 e 2 e figura 1 para auditoria de SGQ. A tabela é baseada no número efetivo de pessoal (para o cálculo do número efetivo de pessoal ver item 5.2.4.1.1, a seguir) e o nível de risco, mas não fornece tempo mínimo ou máximo de auditoria.

Nota: A prática normal é que o tempo despendido na Fase 2 seja superior ao tempo despendido na Fase 1.

#### 5.2.4.1.1.- Cálculo do número efetivo de pessoal

5.2.4.1.1.1.- O número efetivo de pessoal é usado como base para o cálculo do tempo de auditoria. As considerações para determinar o número efetivo de funcionários incluem pessoal de meio período e funcionários parcialmente no escopo, aqueles que trabalham em turnos, administrativos e todas as categorias de pessoal de escritório, processos semelhantes ou repetitivos (ver 5.2.4.1.1.4) e o emprego de um grande número de pessoal não qualificado.

5.2.4.1.1.1.1.- No caso de operações sazonais (por exemplo, atividades de colheita, aldeamentos turísticos e hotéis, etc.), o cálculo do número efetivo de pessoal deve ser baseado no pessoal normalmente presente nas operações de alta temporada.

5.2.4.1.1.2.- A justificativa para determinar o número efetivo de pessoal deve estar à disposição do cliente e da Cgcre para revisão durante suas avaliações e mediante solicitação da Cgcre.

#### 5.2.4.1.1.3.- Pessoal em tempo parcial e funcionários parcialmente no escopo

Dependendo das horas trabalhadas, o número de funcionários em tempo parcial e funcionários parcialmente no escopo podem ser reduzidos ou aumentados e convertidos em um número equivalente de funcionários em tempo integral. (por exemplo, 30 funcionários em tempo parcial trabalhando 4 horas / dia equivalem a 15 funcionários em tempo integral.)

#### 5.2.4.1.1.4.- Processos similares ou repetitivos no escopo

Quando uma alta porcentagem de pessoal executa certas atividades/posições que são consideradas repetitivas (por exemplo, limpeza, segurança, transporte, vendas, call center, etc.), é permitida uma redução no número de pessoal, contanto que seja realizada uma avaliação de empresa para empresa, de forma coerente e consistente, no âmbito da certificação. Os métodos utilizados para a redução devem ser documentados de forma a incluir qualquer consideração do risco das atividades / posições.

#### 5.2.4.1.1.5.- Funcionários que trabalham em Turno

A ACTA determina a duração e o tempo da auditoria que melhor possa avaliar a implementação efetiva do sistema de gestão para todo o escopo das atividades do cliente, incluindo a necessidade de auditoria fora do horário normal de trabalho e vários padrões de turnos. Isso deve ser acordado com o cliente.

Nota: A ACTA deve assegurar que qualquer variação no tempo de auditoria não comprometa sua eficácia (ver item 5.2.4.6).

#### 5.2.4.1.1.6.- Pessoal temporário não qualificado

5.2.4.1.1.6.1.- Esse problema normalmente se aplica apenas a organizações com um baixo nível tecnológico, onde pessoal temporário não qualificado pode ser empregado em números consideráveis para substituir processos automatizados.

Nessas condições, pode ser feita uma redução no pessoal efetivo. Sendo a consideração de processos mais importantes do que o número de funcionários, essa redução é incomum e a justificativa para tal deve ser registrada e disponibilizada para a Cgcre.

5.2.4.2.- Utilizando um multiplicador adequado, as tabelas 1 e 2 e a figura 1 podem ser usadas como base para o cálculo do tempo de auditoria de auditorias de supervisão (item 5.2.6) e auditorias de recertificação (item 5.2.7).

5.2.4.3.- A ACTA, nesse procedimento, estabelece a alocação adequada de tempo para auditoria do(s) processo(s) relevante(s) do cliente. Além do número de funcionários, o tempo necessário para realizar uma auditoria eficaz também depende de outros fatores os quais são mencionados no item 5.2.9.

5.2.4.4.- Este procedimento (PA) lista os fatores que devem ser considerados quando do estabelecimento do tempo necessário para conduzir uma auditoria. Esses e outros fatores são examinados durante o processo de análise crítica da solicitação e após a Fase 1, e ao longo do ciclo de certificação e recertificação quanto ao seu impacto potencial na determinação do tempo de auditoria, independentemente do tipo de auditoria. Portanto, as tabelas 1 e 2 e a figura 1, que demonstram a relação entre número efetivo de pessoal e complexidade, fornecem a estrutura para o planejamento de auditoria e, portanto, os ajustes necessários para determinar o tempo de auditoria, para todos os tipos de auditoria.

5.2.4.5.- A Figura 1 fornece um guia visual para fazer ajustes a partir do tempo de auditoria calculado a partir da Tabela 1 e fornece a estrutura para um processo que deve ser usado para planejamento de auditoria, identificando um ponto de partida com base no número efetivo total de pessoal para todos os turnos.

5.2.4.6.- O ponto de partida para determinar o tempo de auditoria é identificado com base no número efetivo de pessoal, então ajustado para os fatores significativos que se aplicam ao cliente a ser auditado, e atribuindo a cada fator um peso aditivo ou subtrativo para modificar o valor base. Em todas as situações, a base para o estabelecimento do tempo de auditoria, deve ser registrada. A ACTA deve garantir que qualquer variação no tempo de auditoria não comprometa a eficácia das auditorias.

5.2.4.6.1.- Na situação em que a empresa realiza o produto ou serviço por turno, a extensão da auditoria de cada turno depende dos processos realizados em cada turno e do nível de controle de cada turno que é demonstrado pelo cliente. Para auditar a implementação efetiva, pelo menos um dos turnos deve ser auditado. A justificativa para a não realização de auditoria nos outros turnos (por exemplo, aqueles fora do horário normal de expediente) deve ser documentada pela ACTA.

5.2.4.7.- O tempo de auditoria não deve incluir o tempo de “auditores em treinamento”, observadores ou o tempo de especialistas técnicos.

5.2.4.8.- A redução do tempo de auditoria não deve exceder 30% do tempo estabelecido na Tabela 1.

Nota: Este item pode não se aplicar às situações descritas no IAF MD1 para os sites individuais em operações multi-site. Nessa situação, um número limitado de processos pode estar presente em tais sites e a implementação de todos os requisitos relevantes dos padrões do sistema de gestão pode ser verificada.

5.2.5.- Auditoria Inicial de Certificação (Fase 1 + Fase 2)

5.2.5.1.- A determinação do tempo de auditoria de sistema de gestão envolvido em atividades externas combinadas (ver abaixo) não deve reduzir a duração total das auditorias in “loco”(no local) para menos de 80% do tempo de auditoria calculado a partir das tabelas seguindo a metodologia de 5.2.4 a 5.2.4.8. Caso seja necessário um tempo adicional de auditoria para o planejamento e/ou redação do relatório, isso não será justificativa para reduzir a duração das auditorias “in loco”(no local).

5.2.5.1.1.- Tempo de auditoria

5.2.5.1.1.1.- O tempo de auditoria inclui o tempo total “on-site” no cliente (fisicamente ou virtual) e o tempo despendido “off-site” preparando a auditoria, analisando documentos, interagindo com o pessoal do cliente e escrevendo o relatório.

5.2.5.1.1.2.- A duração da auditoria de certificação deve tipicamente não ser inferior a 80% do tempo calculado conforme descrito neste item 5.2.4 a 5.2.12. Aplicável também as auditorias iniciais, de supervisão e recertificação.

5.2.5.1.1.3.- As viagens (em trânsito ou entre os locais) e quaisquer pausas não estão incluídas na duração das auditorias.

5.2.5.2.- A Tabela 1 fornece um ponto de partida para estimar o tempo de auditoria de uma auditoria inicial (Fase 1 + Fase 2).

5.2.5.3.- O tempo de auditoria determinado pela ACTA e a sua justificativa devem ser registrados. Este cálculo inclui detalhes sobre o tempo a ser alocado para cobrir todo o escopo da certificação.

5.2.5.4.- A ACTA fornece a determinação do tempo de auditoria e a justificativa para o cliente como parte do contrato e disponibiliza à Cgcre.

5.2.5.5.- As auditorias de certificação podem incluir auditoria remota, como colaboração interativa baseada na web, reuniões na web, teleconferências e/ou verificação eletrônica dos processos do cliente. Se ACTA fizer uso de auditoria remota, deve aplicar os requisitos definidos no PA-14.06. Essas atividades devem ser identificadas no plano de auditoria, e o tempo despendido nessas atividades pode ser considerado como contribuindo para a duração total da auditoria.

#### 5.2.6.- Supervisão

Durante o ciclo de certificação inicial de três anos, o tempo de auditoria para auditorias de supervisão deve ser proporcional ao tempo de auditoria gasto na auditoria de certificação inicial (Fase 1 + Fase 2), com a quantidade total de tempo gasto anualmente em supervisão sendo cerca de 1/3 do tempo de auditoria gasto na auditoria de certificação inicial. A ACTA solicita informações atualizadas dos dados do cliente relacionados ao seu sistema de gestão como parte de cada auditoria de supervisão. O tempo de auditoria planejado de uma auditoria de supervisão deve ser revisado, pelo menos, em todas as auditorias de supervisão e recertificação levando em consideração as mudanças na organização, maturidade do sistema, etc. A evidência da revisão, incluindo quaisquer ajustes no tempo de auditoria dos sistemas de gestão, deve ser registrada.

Nota: É improvável que a duração de uma auditoria de supervisão seja menor que um (01) dia de auditoria.

#### 5.2.7.- Recertificação

O tempo de auditoria para uma auditoria de recertificação deve ser calculado com base nas informações atualizadas do cliente e, normalmente, equivale a aproximadamente 2/3 do tempo de auditoria que seria necessário para uma auditoria de certificação inicial (Fase 1 + Fase 2) da organização se essa auditoria inicial fosse realizada no momento da recertificação (ou seja, não 2/3 do tempo original gasto na auditoria inicial). O tempo de auditoria deve levar em consideração o resultado da revisão do desempenho do sistema (ISO / IEC 17021-1). A análise crítica do desempenho do sistema não faz parte do tempo de auditoria para auditorias de recertificação.

Nota: É improvável que a duração de uma auditoria de recertificação seja menor que um (01) dia de auditoria.

#### 5.2.8.- Segundo Ciclo e Ciclos Subsequentes de Certificação Individualizados

Para o segundo ciclo de certificação e os subsequentes, a ACTA pode escolher projetar um programa individualizado de supervisão e recertificação (ver IAF MD3 para Procedimentos Avançados de Supervisão e Recertificação - ASRP) com a aprovação da Cgcre. Se uma abordagem ASRP não for escolhida, o tempo de auditoria deve ser calculado conforme itens 5.2.6 e 5.2.7.

#### 5.2.9.- Fatores para o Ajuste do Tempo de Auditoria de Sistema de Gestão

Os fatores adicionais que devem ser considerados incluem, mas não estão limitados a:

l) Aumento do tempo de auditoria:

- a. Logística complicada envolvendo mais de um edifício ou local onde o trabalho é realizado, por ex. um Design Center separado deve ser auditado;
- b. Funcionários falando em mais de um idioma (exigindo intérprete (s) ou impedindo que auditores individuais trabalhem de forma independente);
- c. Local muito grande para o número de funcionários (por exemplo, uma floresta);
- d. Alto grau de regulamentação (por exemplo, alimentos, medicamentos, aeroespacial, energia nuclear, etc.);
- e. O sistema cobre processos altamente complexos ou um número relativamente alto de atividades exclusivas;
- f. Atividades que exigem a visita a locais temporários para confirmar as atividades de locais permanentes cujo sistema de gestão está sujeito a certificação.
- g. Atividades consideradas de alto risco (vide Tabela 2);
- h. Funções ou processos terceirizados.



**II) Diminuição do tempo de auditoria dos sistemas de gestão:**

- a. O cliente não é "responsável pelo projeto" ou outros elementos padrão não estão incluídos no escopo;
  - b. Local muito pequeno para o número de funcionários (por exemplo, apenas complexo de escritórios);
  - c. Maturidade do sistema de gestão;
  - d. Conhecimento prévio do sistema de gestão do cliente (por exemplo, já certificado por outro padrão pela ACTA);
  - e. Preparação do cliente para a certificação (por exemplo, já certificado ou reconhecido por outro esquema de terceiros);
- Nota: se a auditoria for conduzida de acordo com IAF MD 11, esta justificativa é inválida, pois a redução será calculada a partir do nível de integração.
- f. Alto nível de automação;
  - g. Onde a equipe inclui várias pessoas que trabalham "fora do local", por exemplo vendedores, motoristas, pessoal de serviço, etc. e é possível auditar substancialmente a conformidade de suas atividades com o sistema por meio da revisão dos registros.

5.2.9.1.- Atividades consideradas de baixo risco: (vide Tabela 2 para exemplos) Todos os atributos do sistema, processos e produtos/serviços do cliente devem ser considerados e ajustados para aqueles fatores que poderiam justificar mais ou menos tempo de auditoria para uma auditoria eficaz. Fatores aditivos podem ser compensados por fatores subtrativos.

5.2.9.2.- Qualquer decisão tomada em relação aos requisitos deste item deve ser justificada e registrada.

**Notas:**

- 1- Fatores subtrativos podem ser usados apenas uma vez para cada cálculo para cada organização cliente.
- 2- Fatores adicionais a serem considerados ao calcular o tempo de auditoria de sistemas de gestão integrados são tratados no IAF MD 11.

**5.2.10.- Sites Temporários**

5.2.10.1.- Em situações em que o requerente de certificação ou cliente certificado fornece seu (s) produto (s) ou serviço (s) em locais temporários, tais locais devem ser incorporados aos programas de auditoria.

5.2.10.2.- O local temporário pode variar de grandes locais de gerenciamento de projetos a pequenos locais de serviço/instalação. A necessidade de visitar tais locais e a extensão da amostragem deve ser baseada em uma avaliação dos riscos de falha do sistema de gestão em controlar a produção de produto ou serviço.

5.2.10.3.- A amostra de locais selecionados deve representar a gama do escopo de certificação do cliente, necessidades de competência e variações de serviço, levando em consideração os tamanhos e tipos de atividades e as várias fases dos projetos em andamento e os aspectos e impactos associados.

5.2.10.4.- Normalmente seriam realizadas auditorias no local de sites temporários. No entanto, os seguintes métodos podem ser considerados como alternativas para substituir algumas auditorias no local:

- i) Entrevistas ou reuniões com o cliente e/ou seu consumidor final pessoalmente ou por teleconferência;
- ii) Análise crítica das atividades do site temporário;
- iii) Acesso remoto a sites eletrônicos que contenham registros ou outras informações relevantes para a avaliação do sistema de gestão e sites temporários;
- iv) Uso de vídeo e teleconferência e outra tecnologia que permita uma auditoria efetiva a ser conduzida remotamente.

Nota: Para auditorias remotas ver o documento IAF MD 4

5.2.10.5.- Em cada caso, o método de auditoria deve ser totalmente documentado e justificado em termos de sua efetividade.

**5.2.11.- Tempo de Auditoria de um Sistema de Gestão de Multi-Sites (múltiplos locais)**

5.2.11.1.- No caso de um sistema de gestão operado em múltiplos locais, é necessário estabelecer se a amostragem é permitida ou não.

5.2.11.2.- Os requisitos para a certificação do sistema de gestão de múltiplos locais (multi-sites) são cobertos pelo IAF MD 1.

5.2.12.- Controle de Funções ou Processos Fornecidos Externamente (Outsourcing)

5.2.12.1.- Se uma organização terceirizar parte de suas funções ou processos, é responsabilidade da ACTA obter evidências de que a organização efetivamente determinou o tipo e a extensão dos controles a serem aplicados, a fim de garantir que as funções ou processos fornecidos externamente não afetem adversamente a eficácia do sistema de gestão, incluindo a capacidade da organização de fornecer consistentemente produtos e serviços em conformidade para os seus clientes e com compromissos para cumprir os requisitos legais

5.2.12.2.- A ACTA audita e avalia a eficácia do sistema de gestão do cliente e o risco que isso representa para o cumprimento dos objetivos, cliente e requisitos de conformidade. Isso pode incluir a coleta de feedback sobre o nível de eficácia dos fornecedores. No entanto, a auditoria do sistema de gestão do fornecedor não é necessária, considerando que está incluído no âmbito do sistema de gestão da organização apenas o controle da atividade fornecida, e não o desempenho da atividade em si. A partir dessa compreensão do risco, qualquer tempo adicional de auditoria deve ser determinado.

Tabela 1 – Sistemas de Gestão da Qualidade

Relação entre Número Efetivo de Pessoal e Tempo de Auditoria  
(Somente auditoria inicial)

Número Efetivo de Pessoal	Tempo de Auditoria (Fase 1 + Fase 2)	Número Efetivo de Pessoal	Tempo de Auditoria (Fase 1 + Fase 2)
1 – 5	1,5	626 – 875	12
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 a progressão acima

Notas:

1- O número de pessoas na Tabela 1 deve ser visto como um continuum, em vez de uma mudança gradual. Ou seja, se desenhada como um gráfico, a linha deve começar com os valores na banda inferior e terminar com os pontos finais de cada banda. O ponto de partida do gráfico deve ser pessoal de 1 e 1,5 dias. Veja o item 2.2 do IAF MD 5 para dia(s) de auditoria.

2- O procedimento da ACTA pode fornecer o cálculo do tempo de auditoria para um número de pessoal superior a 10700. Esse tempo deve seguir a progressão na Tabela 1 de forma consistente.

3: Veja também o item 5.2.4.1.1 e o que segue – O número efetivo de pessoal consiste em todo o pessoal (permanente, temporário e de meio período) envolvido no escopo de certificação, incluindo os que trabalham em cada turno.

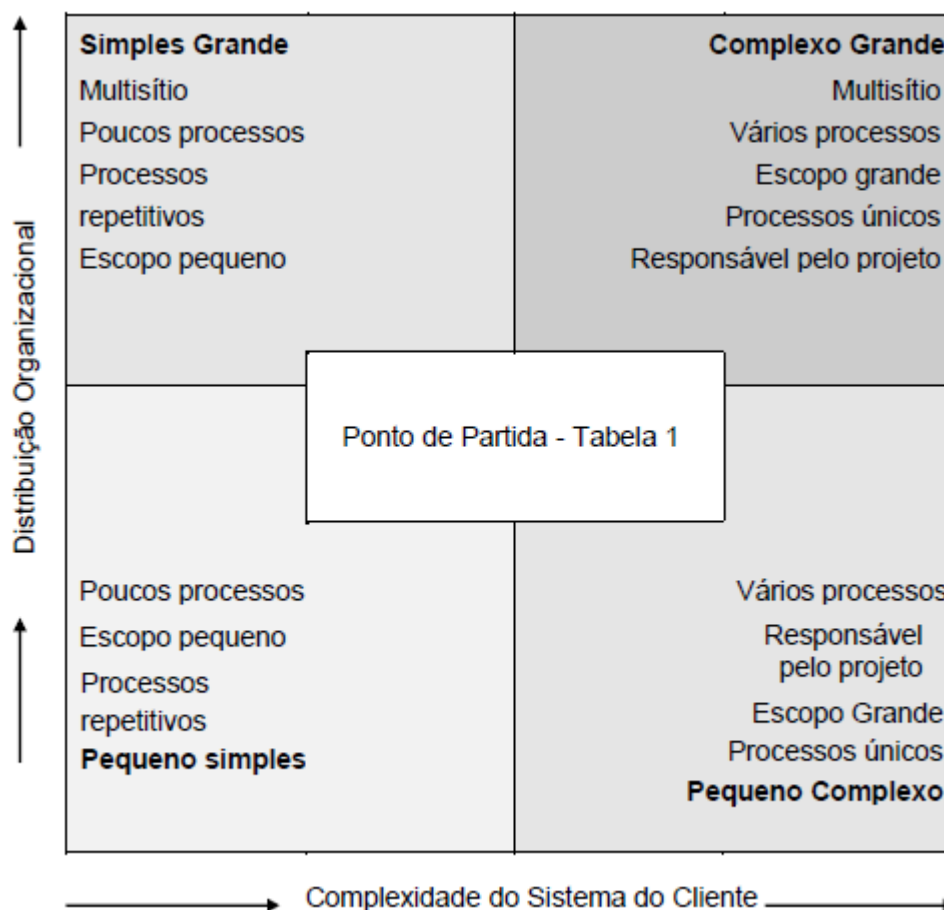


Figura 1 – Relação entre Complexidade e Tempo de Auditoria

Tabela 2 – Exemplos de Categorias de Risco

Essas categorias de risco não são definitivas, são apenas exemplos que poderiam ser utilizados pela ACTA ao determinar a categoria de risco de uma auditoria.

#### Risco Alto

Onde a falha do produto ou serviço causa catástrofe econômica, ou coloca vidas em risco. Exemplos incluem mas não estão limitados a: Comida; produtos farmacêuticos; aeronave; construção naval; componentes e estruturas de suporte de carga; atividade de construção complexa; equipamentos elétricos e de gás; serviços médicos e de saúde; pescaria; combustível nuclear; produtos químicos, produtos químicos e fibras.

#### Risco Médio

Onde a falha do produto ou serviço pode causar lesão ou doença. Exemplos incluem mas não estão limitados a: Componentes e estruturas de rolamentos; atividades de construção simples; metais básicos e produtos manufaturados; produtos não metálicos; mobília; equipamento óptico; lazer e serviços pessoais.

#### Risco Baixo

Onde a falha do produto ou serviço seja improvável de causar lesão ou doença. Exemplos incluem mas não estão limitados a: Têxteis e vestuário; celulose, papel e produtos de papel; publicação; serviços de escritório; Educação; varejo, hotéis e restaurantes.

#### Notas:

1- Espera-se que as atividades de negócios definidas como de baixo risco possam exigir menos tempo de auditoria do que o tempo calculado usando a Tabela 1, as atividades definidas como de risco médio levarão o tempo calculado usando a Tabela 1 e as atividades definidas como de alto risco levarão mais tempo;



2- Se uma empresa está fornecendo um mix de atividades de negócios (ex: empresa de construção que faz uma construção simples - risco médio - e pontes - alto risco), cabe à ACTA determinar o tempo correto de auditoria, levando em consideração o número de pessoas envolvidas em cada uma das atividades.

5.2.13.- Após a adequação da documentação e, a empresa estando preparada para a auditoria de certificação – Fase 1 (conforme ABNT NBR ISO/IEC 17021-1), esta deve ser programada de comum acordo com a empresa solicitante.

5.2.14.- Para essa auditoria Fase-1 deve ser levado em consideração a norma de sistema de gestão, a especificidade do produto visando à definição da equipe auditora, designação do auditor líder, atividades a serem avaliadas e o tempo total para a realização da auditoria (ver IT-14.04/01).

5.2.15.- Para a seleção da equipe auditora, a ACTA utiliza, entre outros, os seguintes critérios:

- a) Indicação de auditor líder, para o caso de mais de um auditor;
- b) Pelo menos um dos membros da equipe auditora deve possuir o escopo NACE (ver formulário F-152), quando aplicável. Caso contrário é necessário incluir na equipe, um especialista;
- c) Toda a equipe deve estar livre de interesses, de forma a garantir a imparcialidade.

5.2.16.- É através do sistema informatizado [www.acta.org.br/adm](http://www.acta.org.br/adm) que a ACTA faz a comunicação de auditoria (F-030); a indicação da equipe auditora é formal (F-070), contendo além dos auditores, as informações sobre a empresa, tipo de auditoria (certificação, supervisão, recertificação, acompanhamento, extraordinária), norma aplicável, pessoa de contato na empresa e a data da auditoria. Esta última deve ser acordada com a empresa a ser auditada.

5.2.17.- Da equipe auditora deve participar, preferencialmente, o auditor que avaliou a documentação.

5.2.18.- Cabe ao auditor líder, coordenar a auditoria e elaborar o RAU.

5.2.19.- A comunicação da auditoria à empresa a ser auditada, deve ser feita, se possível, com antecedência mínima de quatro (04) dias.

5.2.20.- Caso a empresa tenha restrição a algum dos auditores da equipe, deve fazer comunicação de solicitação de alteração a ACTA, com a justificativa, logo após o recebimento da comunicação de auditoria. A ACTA analisa a viabilidade da alteração da equipe auditora, com antecedência de até dois (02) dias da mesma.

5.2.21.- Para que seja possível a realização da auditoria inicial de certificação Fase 1, a empresa deve disponibilizar a ACTA, sua documentação do sistema de gestão, com alguma antecedência, de forma a possibilitar a sua análise pela equipe auditora. Caso não seja possível, a empresa deve acordar com a ACTA, para que a avaliação da documentação seja realizada na empresa.

### 5.3.- Preparação para auditoria e Auditoria Fase 1

5.3.1.- Cabe a empresa, por solicitação da ACTA ou do auditor líder ou de um auditor por este designado, fornecer a documentação de seu sistema de gestão, consistindo de manual da qualidade e, caso necessário, a documentação complementar (procedimentos/instruções de trabalho), no prazo máximo de dez dias antes da data da realização da auditoria de certificação.

5.3.2.- A ACTA realiza as atividades de auditoria Fase 1, de acordo com a IT 14.04/01, levando em consideração o que segue:

- a) Acordar com a empresa a data da auditoria Fase 1;
- b) Alocar o auditor que possua o escopo NACE para realizar esta atividade. De preferência, a auditoria fase 2 deve ser realizada pelo auditor líder indicado para a auditoria de certificação Fase 1;
- c) Providenciar as atividades de adequação da documentação e de auditoria de certificação Fase 1;
- d) Encaminhar cópia do RAU, relativo à auditoria de certificação Fase 1. Este relatório deve ser encaminhado à empresa antes da data da realização da auditoria de certificação Fase 2, para que sejam feitas as devidas alterações, se necessário.
- e) **Elaborar o Programa de Auditoria. No referido Programa, na certificação inicial e recertificação, todos os itens da ISO 9001 devem ser avaliados. Com relação às auditorias de Supervisão, todos os itens da ISO 9001 devem estar contemplados entre a primeira auditoria de Supervisão e a segunda auditoria de Supervisão. Adicionalmente, conforme consta no documento “Plano de**



**Auditoria” – Formulário F-079, definimos requisitos mínimos da ISO 9001 que devem ser verificados em todas as auditorias.**

Notas:

**1) A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar 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.**

**2) Onde o cliente opera em regime de turnos, as atividades que acontecem durante o turno de trabalho devem ser consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditoria.**

5.3.3.- A autoridade conferida pela ACTA à equipe auditora deve ser comunicada a empresa e deve requerer que esta equipe examine a estrutura, as políticas e os procedimentos da empresa para confirmar que atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo da certificação e que os procedimentos estejam implantados e implementados de forma a proporcionar confiança nos produtos, processos e serviços. Do RAU deve constar a identificação e a documentação de quaisquer áreas críticas de preocupação e que podem ser classificadas como NC durante a auditoria Fase 2.

5.4.- Auditoria Fase 2

5.4.1.- Com a documentação do SG da empresa e sanados os pontos levantados na auditoria de certificação Fase 1, é confirmada a data da auditoria de certificação Fase 2 de comum acordo com o cliente.

5.4.2.- A auditoria inicia-se com a reunião de abertura onde o auditor líder apresenta a equipe auditora, agradece a escolha da ACTA como certificadora, confirma o escopo da certificação, explica os passos da auditoria, a sistemática utilizada pela ACTA e solicita além de local para a realização de reuniões da equipe auditora, a assinatura dos presentes na ata de reunião (ver F-081).

5.4.3.- Deve ser solicitada, após a reunião de abertura, que seja feita pelo cliente uma breve explanação sobre os mercados nos quais a empresa atua (exportação, venda – varejo, distribuidores, prestação de serviços e etc.), seus clientes, fornecedores, produtos, competência e infra-estrutura, após o que, devem-se solicitar uma visita às suas instalações, de forma a confirmar, ao menos em parte, tais colocações.

5.4.4.- A auditoria pode ser realizada com uma lista de verificação.

Nota: Os auditores devem ter: postura ética, ser independente, ter confidencialidade, saber conduzir objetivamente a auditoria, entre outros.

5.4.5.- Com as evidências colhidas durante a auditoria, a EA ao fim da mesma emite o (s) RNC (s) (F-110).

Nota: As NC's devem ser informadas à empresa durante a auditoria. Caso a equipe considere sanadas as NC, durante a auditoria, as mesmas têm que ser mencionadas no RAU e consideradas sanadas.

5.4.6.- Ao final da auditoria, a EA se reúne para avaliação dos dados evidenciados na auditoria, e elaboração do RNC, caso haja.

Nota: O RAU (F-078) e os registros de evidências da auditoria (F-136) são preparados pelo auditor líder, com as NC, as evidências de auditoria, menção aos pontos fortes e às oportunidades de melhoria e, entregue num prazo máximo de 15 dias do final da auditoria à AT da ACTA que analisa o mesmo e envia cópia à empresa.

5.4.7.- É feita uma reunião de encerramento entre os auditores e auditados com assinatura da ata de reunião (F-081), onde o auditor líder agradece a colaboração da empresa reconfirma o escopo da certificação solicitada e apresenta o resultado da auditoria, com menção aos aspectos conformes do sistema da empresa e NC evidenciadas. Caso haja(m) NC(s), é explicada a sistemática utilizada quanto à resolução da(s) mesma(s).

5.4.8.- O(s) RNC(s) é(são) apresentado(s) na reunião de encerramento devendo ser assinado(s) pelos auditores e pelo representante da empresa, para demonstrar a concordância da mesma quanto à(s) NC(s) evidenciada(s). O(s) original(is) do(s) RNC(s) fica(m) com a empresa para a definição da(s) AC(s).

5.4.9.- O prazo máximo para a apresentação da(s) AC(s) e as respectivas evidências de sua implementação é de quarenta e cinco (45) dias, podendo ser prorrogada por mais quarenta e cinco (45) por solicitação da empresa.

5.4.10.- Caso a empresa solicitante não envie a(s) AC(s) e suas evidências no prazo estipulado e, tratando-se de certificação inicial, a mesma não é recomendada. Passados sessenta (60) dias da auditoria sem a apresentação das AC(s) e evidências o processo é cancelado havendo necessidade de nova certificação. Caso a empresa já possua a certificação, automaticamente a certificação fica suspensa, sendo tal fato comunicado oficialmente ao organismo regulador e divulgado para conhecimento de todos os interessados. Após cento e oitenta (180) dias da suspensão caso persista a pendência, a empresa é cancelada, procedendo-se a comunicação ao órgão regulador e divulgação.

Nota: A ocorrência de NC menor, com a apresentação do plano de ação, permite a recomendação da empresa para certificação, manutenção da certificação (auditorias periódicas) e a recertificação.

5.4.11.- Cópia(s) do(s) RNC(s) fica(m) anexada(s) ao RAU preparado pelo auditor líder e é (são) encaminhado(s) à Assessoria Técnica, que mantém controle do processo de certificação. A ACTA, de posse do RAU, avalia o mesmo e em caso de dúvida, retorna a equipe auditora para as devidas correções. Corrigida devolve o RAU a AT que envia á empresa, para comentários.

5.4.12.- Toda a documentação da empresa e a utilizada pela equipe auditora deve ser devolvida a ACTA ao final da auditoria de certificação Fase 2, constando de, entre outros, manual da qualidade, lista de verificação (quando aplicável), plano de auditoria, relatório de auditoria Fases 1 e 2, ata de reunião e relatório de não conformidade.

#### 5.5.- Decisão sobre certificação

5.5.1.- A AT realiza a análise dos documentos referente ao processo de certificação, evidenciando tal atividade no formulário F-191. Após a análise da AT, a DT/F realiza a avaliação final do processo de certificação, também evidenciado no formulário F-191. Vale destacar que a AT e DT/F não estão envolvidas no processo de certificação.

5.5.2.- Em caso de aprovação pela DT/F do processo da empresa a ACTA encaminha contrato para o uso da certificação de sistema de gestão da qualidade, em duas vias, para assinatura. Em paralelo, prepara o certificado juntamente com a carta de comunicação de aprovação do processo.

#### Notas

- A emissão do certificado só é feita após o recebimento pela ACTA, do contrato, devidamente assinado pelo responsável pela empresa;
- O certificado é emitido em formato A4, porém, caso haja interesse, a ACTA também emite em outro formato além deste.

5.5.3.- Do certificado de sistema de gestão emitido pela ACTA deve constar, no mínimo:

- Nome e endereço da empresa que está obtendo a certificação;
- Escopo da certificação concedida, incluindo a norma do sistema de gestão e / ou outros documentos normativos sob os quais estão certificados, as categorias dos produtos, processos ou serviços e requisitos de regulamentos, normas de produtos ou outros documentos normativos sob os quais os produtos são fornecidos;
- A data efetiva da certificação e o prazo da certificação concedida.
- Dados da ACTA;
- Nº do certificado; e
- Identificação da certificação (logomarcas da ACTA e da CGCRE).

Nota: Requisitos adicionais são estabelecidos para organizações multisite.

- Neste caso, além do mínimo estabelecido acima, os certificados devem conter o nome e endereço do escritório central e uma lista de todos os sites os quais se relacionam com a certificação;
- O escopo ou qualquer referência descrita no certificado deve deixar claro que as atividades certificadas são realizadas pela rede de sites da lista, quando o escopo definido para os sites for parte do escopo geral da certificação também deve ser descrito claramente nos certificados esta situação;
- Quando sites temporários forem incluídos no escopo de certificação, estes devem estar descritos nos certificados e identificados como temporários.

5.5.4.- Qualquer solicitação de alteração, redução ou extensão de escopo é analisada tecnicamente pela ACTA. O resultado é comunicado a empresa. Internamente são tomadas às devidas providências, inclusive financeira, para a continuidade de tais processos.

5.5.4.1- As principais causas de solicitação são:

- a) - Alteração de razão social, CNPJ e contrato social;
- b) - Alteração das instalações físicas da empresa;
- c) - Alteração do escopo de certificação; e
- d) - Inclusão / exclusão de linhas de produto / processo / áreas.

5.5.4.2- Nas situações descritas no item 5.5.4.1, que acarretam alterações no sistema de gestão é realizada auditoria extraordinária.

5.6.- Monitoramento da Certificação

5.6.1.- A certificação fornecida pela ACTA engloba um período de três (03) anos, havendo a necessidade de auditorias de supervisão a fim de verificar o contínuo cumprimento aos requisitos de certificação, para a manutenção desta. As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A 1ª auditoria de supervisão deve ocorrer no máximo no intervalo de 12(doze) meses a contar da data da decisão da certificação.

Nota: Caso não seja respeitada essa periodicidade deve ser utilizado o Formulário F-153 com a descrição do ocorrido.

5.6.2.- A equipe auditora deve ser escolhida de acordo com este procedimento. Podem ser utilizados auditores que tomaram parte na auditoria de certificação.

5.6.3.- Deve ser agendada junto à empresa a data da auditoria de supervisão.

5.6.4.- De posse dos documentos para a auditoria de supervisão, é verificada a completeza e clareza das informações contidas na respectiva pasta da empresa.

5.6.5.- Cópia do relatório de auditoria de supervisão é encaminhada ao cliente. A documentação utilizada pela equipe auditora é devolvida a ACTA para arquivo ou devolução.

5.6.6.- Fazer a auditoria conforme descrito no item 5.4, acima

5.7.- Recertificação

5.7.1.- Com antecedência aproximada de noventa (90) dias, a ACTA contacta a empresa, mencionando sobre o encerramento do certificado e do contrato. Caso a empresa manifeste interesse na recertificação, a ACTA procede conforme descrito neste procedimento, com a emissão de proposta técnico-comercial. Neste caso, pode não haver necessidade da realização da etapa de auditoria de certificação Fase 1.

5.8.- Auditorias em organizações multisite

5.8.1.- Todos os requisitos dos itens acima descritos são aplicáveis a auditorias em organizações multisite, inclusive as instruções IT-14.04/01 – Auditoria Fase 1 e IT-14.04/03 – Auditoria Fase 2 e outras atividades de auditoria, porém neste item estão inclusos critérios adicionais específicos para este tipo de certificação.

5.8.2.- Para que uma organização seja considerada multisite e possa ser incluída neste processo de auditoria ela deve estar dentro dos critérios estabelecidos abaixo. Estas informações são solicitadas antes da elaboração da proposta técnico-comercial:

- Processos de todos os sites são operados por métodos e procedimentos similares;
- Verificação do programa de auditoria interna controlado pela administração central e tendo sido realizada em todos os sites incluídos no escopo para a certificação;
- Verificação da implementação do Sistema de Gestão da norma pertinente e requisitos regulamentares;
- Demonstração de capacidade para coleta e análise de dados e todos os sites e do escritório central;
- A norma de referência para certificação não tenha como requisito fatores locais variáveis;
- Suas atividades devem estar classificadas dentro do nível de complexidade baixo, de acordo com a classificação da tabela 1 acima;
- O tamanho dos sites e número de funcionários deve ser informado;

## Procedimento

- O número de sites temporários não deve exceder ao número de sites incluídos no escopo;
- Solicitação de quais sites, daqueles que estiverem aptos para a auditoria de certificação, serão incluídos no escopo e quais serão excluídos;
- Solicitação de identificação da função central do escopo, a qual deve ter um contrato legal com a ACTA;
- Solicitação de informação sobre o número de funcionários de cada site;
- Solicitação do detalhamento das atividades realizadas em cada local incluído no escopo (escritório central e sites).

5.8.3.- A proposta técnico-comercial, após análise crítica da solicitação de certificação, é elaborada com base nos seguintes critérios:

- Os procedimentos para certificação são detalhados para a empresa;
- A empresa é informada de que em caso de não conformidades na auditoria inicial o certificado não será emitido;
- A empresa é informada de que a certificação será totalmente cancelada caso o escritório central e/ou quaisquer sites descumprirem os requisitos estabelecidos;
- A empresa é obrigada a informar sobre o fechamento de quaisquer sites, bem como da adição de mais sites, que neste último caso deverá seguir o procedimento de atividade de auditoria de extensão descrito na IT14. 04/03 e ambos os casos implicarão na revisão da amostragem;
- Uma lista de sites será mantida para cada organização multisite;
- Para cada cliente será emitido uma proposta contendo a amostragem de sites a serem auditados em cada etapa da certificação e a informação do tempo de auditoria.

5.8.3.1.- A amostragem de sites a serem auditados segue a metodologia abaixo, sendo o escritório central auditado em todas as fases do ciclo de certificação.

5.8.3.1.1.- Auditoria Inicial (Fase 1 e Fase 2):  $y = \sqrt{x}$ , onde x é o número de sites incluindo o escritório central e y é o número de sites a serem auditados na auditoria inicial;

5.8.3.1.2.- Auditoria de Supervisão:  $y = 0,6 \sqrt{x}$

5.8.3.1.3.- Auditoria de Recertificação:  $y = 0,8 \sqrt{x}$ , porém se o sistema de gestão não apresentar confiabilidade e eficácia deverá se repetir a metodologia de amostragem da auditoria inicial.

5.8.3.2.- O tempo de auditoria é calculado de acordo com a tabela 1 acima.

Nota: Para organizações que possuem sites que centralizam a maior parte dos processos e/ou realizam os processos críticos não são aplicadas reduções;

## 6. REGISTROS

**6.1. Os registros são identificados através de códigos que indicam a sequência de formulários da ACTA. Os códigos iniciam-se com a letra "F" – Formulário, seguida do número sequencial do formulário. No próprio formulário, deve constar "/" após o número sequencial, com indicação do número de revisão, iniciando por 00. O controle da numeração é de responsabilidade da Diretoria Administrativa/Financeira;**

**6.2. Os registros supracitados tem controle de acesso, de forma que somente a Diretoria Administrativa/Financeira, Assessoria Técnica e Secretaria tem acesso e conseguem alterar os documentos salvos nas pastas utilizadas no processo de certificação da ACTA. Adicionalmente, os mesmos possuem back-up informatizado realizado com periodicidade semanal, através de software.**

**6.3 Os registros relativos aos processos de certificação são mantidos (tempo de retenção) nas respectivas pastas em computador ao menos para o ciclo atual e o ciclo anterior de certificação.**

## 7. CONTRÔLE DE REVISÕES

Rev. 05 – Inclusão dos itens 5.2.4 a 5.2.12 com a descrição da sistemática de alocação de H/D – 17/12/2021

Rev.06 – Atualização do item 6 (Registros) e item 5.5.1 – 30/01/2023.

Rev.07 – Atualização do item 5.3.2 e item 6 – 20/01/2024.