

	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	PR 7 - SGQ Rev.: 01 Data: 24/04/2025 Pág.:1 de 26
---	---------------------------------------	--

### Histórico de Revisões

Edição	Data	Motivo da edição e/ou resumo das revisões
0	01/07/2024	Elaboração
1	24/04/2025	Revisão geral

Elaborado por:	Fabiula Martins	25/04/2025
Revisado por:	Dante Neves	25/04/2025
Aprovado por:	Vladson Athayde	25/04/2025

## 1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece e descreve o esquema de certificação específico da GTM para avaliação da conformidade e certificação de **Sistema de Gestão da Qualidade**.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citados neste texto, constituem prescrições para o presente procedimento. Como todo documento está sujeito à revisão, recomenda-se àqueles que realizam acordos com base nestes que verifiquem as edições mais recentes dos documentos citados a seguir:

ABNT NBR ISO 9001	Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos
ABNT NBR ISO/IEC 17021-1	Avaliação de Conformidade – Requisitos para Organismos que Fornecem Auditoria e Certificação de Sistemas de Gestão Parte 1: Requisitos
ABNT NBR ISO/IEC 17021-3	Avaliação da conformidade — Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão Parte 3: Requisitos de competência para a auditoria e certificação de sistemas de gestão da qualidade
IAF Mandatory Documents	Publicados no site do IAF

## 3. DISPOSIÇÕES GERAIS

A GTM fornece sua prestação de serviços para avaliação da conformidade e realiza auditorias para a manutenção da validade após auditorias bem-sucedidas de acompanhamento e de renovação para certificação de Sistemas de Gestão. Quando as Empresas clientes demonstram o devido cumprimento das exigências estabelecidas nas respectivas normas de gestão mediante a avaliação da GTM.

A GTM garante a mais plena imparcialidade, competência, independência, responsabilidade, transparência e confidencialidade da sua Equipe Auditora, bem como de todo o processo de certificação. A organização da GTM, assim como o desenvolvimento do processo de certificação, está descrita nos documentos do seu Sistema de Gestão.

## 4. DEFINIÇÕES

Conforme ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.

## **5. Requisitos dos processos**

### **5.1. Atividades de pré-certificação**

#### **5.1.1. Solicitação**

A GTM solicita que um representante autorizado da organização solicitante forneça as informações necessárias através do **FM 720 – Solicitação da Certificação** para permitir estabelecer o seguinte:

- a) o escopo desejado da certificação;
- b) detalhes pertinentes da organização solicitante conforme requerido pelo esquema de certificação específico, incluindo seu nome e o endereço das suas plantas, seus processos e operações, recursos técnicos e humanos, funções, relacionamentos e quaisquer obrigações legais pertinentes;
- c) identificação de todos os processos terceirizados usados pela organização que afetarão a conformidade com os requisitos;
- d) as normas ou outros requisitos para os quais a organização solicitante busca certificação;
- e) se consultoria relativa ao sistema de gestão a ser certificado foi fornecida e, se sim, quem forneceu.

#### **5.1.2. Análise crítica da solicitação**

5.1.2.1 A GTM realiza uma análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação para assegurar que:

- a) as informações sobre a organização solicitante e seu sistema de gestão sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria (ver 5.1.3);
- b) qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a GTM e a organização solicitante seja resolvida;
- c) a GTM 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.).

5.1.2.2 Após a análise crítica da solicitação, a GTM aceita ou recusa a solicitação para certificação. Quando a GTM recusar uma solicitação para certificação como resultado da

análise crítica, será documentado no **FM 720 – Solicitação da Certificação** os motivos para a recusa da solicitação e deixar claro para o cliente.

5.1.2.3 Com base nessa análise crítica, serão determinadas as competências necessárias para incluir na equipe auditora e para a decisão de certificação.

### **5.1.3. Programa de auditoria**

5.1.3.1 Um programa de auditoria para o ciclo completo de certificação é elaborado conforme **FM 710 – Programa de Auditoria** para identificar claramente a(s) atividade(s) de auditoria necessária(s) para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para a norma selecionada ou outro(s) documento(s) normativo(s). O programa de auditoria para o ciclo de certificação deve cobrir todos os requisitos do sistema de gestão.

5.1.3.2 O programa de auditoria para a certificação inicial deve incluir uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo anos 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-se com a decisão de recertificação (ver 5.6.3.2.3). A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar o tamanho do cliente, o escopo e a complexidade do 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.

NOTA 1 A lista a seguir contém itens adicionais que podem ser considerados ao se elaborar ou revisar um programa de auditoria; também pode ser necessário abordá-los na determinação do escopo da auditoria e elaboração de plano de auditoria:

- reclamações recebidas pela GTM 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 (por exemplo, índices de defeito, dados de KPI);
- preocupações de partes interessadas pertinentes.

5.1.3.3 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 de certificação.

NOTA 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).

5.1.3.4 Quando a GTM levar em conta certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, ele deve obter e manter evidências suficientes, como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. A documentação deve demonstrar o atendimento aos requisitos deste procedimento. A GTM deve, baseado na informação obtida, justificar e registrar quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

5.1.3.5 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.

#### **5.1.4. Determinação do tempo de auditoria**

5.1.4.1 Para cada cliente, a GTM deve calcular o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente.

5.1.4.2 Ao determinar o tempo de auditoria, a GTM deve considerar, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) os requisitos da norma do 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.

NOTA 1 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.

NOTA 2 A GTM pode utilizar as diretrizes estabelecidas no IAF MD 5 para determinação da duração da auditoria de sistema de gestão no ato da documentação destes procedimentos.

5.1.4.3 A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa devem ser registradas no **FM 710 – Programa de Auditoria Certificação de Sistemas**.

5.1.4.4 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 pode contar na duração da auditoria do sistema de gestão estabelecida.

NOTA Para o uso de tradutores e intérpretes, pode ser necessário um tempo adicional de auditoria.

### **5.1.5. 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, a GTM deve desenvolver um programa de amostragem, a fim de assegurar uma auditoria adequada do sistema de gestão. A justificativa para o plano de amostragem deve ser documentada para cada cliente no **FM 710 – Programa de Auditoria Certificação de Sistemas**. A amostragem não é permitida para plantas que desempenham atividades diferentes.

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

## **5.2. Planejando auditorias**

### **5.2.1. Determinação dos objetivos, escopo e critérios de auditoria**

5.2.1.1 Os objetivos de auditoria devem ser determinados pela GTM. O escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, devem ser estabelecidos pela GTM após discussão com o cliente.

5.2.1.2 Os objetivos de auditoria devem descrever o que deve ser realizado pela auditoria e devem incluir:

a) determinação da conformidade do sistema de gestão do cliente, ou de parte desse

sistema, com os critérios de auditoria;

b) determinação da capacidade do sistema de gestão para assegurar que o cliente atenda aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;

NOTA Uma auditoria de certificação de sistema de gestão não é uma auditoria de conformidade legal.

c) determinação da eficácia do sistema de gestão para assegurar que o cliente pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos;

d) conforme aplicável, identificação de áreas para possível melhoria do sistema de gestão.

5.2.1.3 O escopo de auditoria deve descrever a abrangência e os limites da auditoria, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados. Quando o processo inicial ou de recertificação consistir em mais de uma auditoria (por exemplo, abrangendo diferentes plantas), o escopo de uma auditoria individual pode não abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias deve ser coerente com o escopo constante no documento de certificação.

5.2.1.4 Os critérios de auditoria devem ser usados como referência para determinação da conformidade e devem incluir:

- os requisitos de um documento normativo definido sobre sistemas de gestão;
- os processos definidos e a documentação do sistema de gestão desenvolvido pelo cliente.

## **5.2.2. Seleção da equipe auditora e designação de tarefas**

### **5.2.2.1 Generalidades**

5.2.2.1.1 A GTM seleciona e designa a equipe auditora, inclusive o auditor-líder e especialistas técnicos, se necessário, levando em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. Sempre que somente um auditor, ele deve ter a competência para desempenhar as tarefas de um auditor-líder e atividades de auditoria em questão. A equipe auditora deve possuir a totalidade de competências identificadas pela GTM, conforme definido em 5.1.2.3, para a auditoria.

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

- a) objetivos da auditoria, escopo, critérios e tempo de auditoria estimado;

b) se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;

c) a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria (ver ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 - Tabela A.1);

d) requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);

e) idioma e cultura.

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

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

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

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

5.2.2.1.5 O auditor-líder, em consulta com a equipe auditora, deve designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicos. Tais tarefas devem levar em consideração a necessidade por competência e o uso eficaz e eficiente da equipe auditora, assim como as diferentes funções e responsabilidades dos auditores, auditores em treinamento e especialistas técnicos. Podem ser feitas mudanças nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida, de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

5.2.2.2 Observadores, especialistas técnicos e guias

5.2.2.2.1 Observadores

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

NOTA Os observadores podem ser membros da organização do cliente, consultores,

peçoal do organismo de acreditação/reconhecimento ou uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

#### 5.2.2.2.2 Especialistas técnicos

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria deve ser acordado entre a GTM e o cliente antes do começo 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.

#### 5.2.2.2.3 Guias

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

NOTA 1: As responsabilidades de um guia podem incluir:

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

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

### 5.2.3. Plano de auditoria

#### 5.2.3.1 Generalidades

A GTM deve assegurar que um **FM 742 - Plano de auditoria** seja estabelecido antes de cada auditoria identificada no programa de auditoria, que sirva de base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

NOTA: Não se espera que um organismo de certificação vá elaborar um plano de auditoria para cada auditoria no momento em que o programa de auditorias for elaborado.

#### 5.2.3.2 Preparação do plano de auditoria

O plano de auditoria deve ser apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria. O

plano de auditoria deve incluir ou fazer referência no mínimo aos seguintes itens:

- a) os objetivos da auditoria;
- b) os critérios de auditoria;
- c) o escopo da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou dos processos a serem auditados;
- d) as datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas, incluindo visitas a sites temporários e atividades de auditoria remota, conforme apropriado;
- e) a duração esperada das atividades da auditoria no local;
- f) as funções e responsabilidades dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes, como observadores ou intérpretes.

NOTA: As informações do plano de auditoria podem estar contidas em mais de um documento.

#### 5.2.3.3 Comunicação das tarefas da equipe auditora

As tarefas atribuídas à equipe auditora devem ser definidas e devem determinar que a equipe auditora:

- a) examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados do cliente pertinentes à norma do sistema de gestão;
- b) confirme se esses itens atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
- c) confirme se os processos e procedimentos estão estabelecidos, implementados e mantidos com eficácia, a fim de servir de base para a confiança no sistema de gestão do cliente;
- d) comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente.

#### 5.2.3.4 Comunicação do plano de auditoria

O plano de auditoria deve ser comunicado e as datas da auditoria devem ser previamente acordadas com a organização do cliente.

#### 5.2.3.5 Comunicação relativa aos membros da equipe auditora

A GTM deve fornecer o nome e, quando solicitado, deve tornar disponíveis informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe e para a GTM reconstituir a equipe em resposta a qualquer objeção válida.

### **5.3. Certificação inicial**

#### **5.3.1. Auditoria inicial de certificação**

##### 5.3.1.1 Generalidades

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

##### 5.3.1.2 Fase 1

5.3.1.2.1 O planejamento deve assegurar que os objetivos da fase 1 possam ser atingidos e que o cliente esteja informado sobre quaisquer atividades "in-loco" durante a fase 1.

NOTA A fase 1 não requer um plano de auditoria formal (ver 5.2.3)

##### 5.3.1.2.2 Os objetivos da fase 1 são:

- a) analisar criticamente e 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 o estado de prontidão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processo, de objetivos e do planejamento 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 criticamente 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.

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

5.3.1.2.3 As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 devem ser comunicadas ao cliente, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a fase 2. A conclusão da fase 1 deve ser registrada no **FM 714 - Relatório de auditoria**.

NOTA Os dados resultantes da fase 1 não precisam atender os requisitos de um relatório (ver 5.4.8).

5.3.1.2.4 Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a fase 1. Também pode ser preciso que a GTM revise seus preparativos para a fase 2. Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, a GTM deve considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. O cliente deve estar informado que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

#### 5.3.1.3 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. Ela deve incluir a auditoria de no mínimo o seguinte:

a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;

b) monitoramento, medições, comunicação e análise 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);

c) a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;

d) controle operacional dos processos do cliente;

e) auditoria interna e análise crítica pela direção;

f) responsabilidade da direção pelas políticas do cliente.

#### 5.3.1.4 Conclusões da auditoria inicial 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.

## **5.4. Conduzindo auditorias**

### **5.4.1. Generalidades**

A GTM possui um processo para realizar auditorias no local. Esse processo inclui uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria.

Quando alguma parte da auditoria for feita por meios eletrônicos ou quando o local a ser auditado for virtual, a GTM 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.

### **5.4.2. Condução da reunião de abertura**

Deve-se 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:

- a) apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- b) confirmação do escopo de certificação;
- c) confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo da auditoria, objetivos e critérios), mudanças e outros arranjos pertinentes com o cliente, como data e duração da reunião de encerramento e reuniões intermediárias entre a equipe auditora e a direção do cliente;
- d) confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
- e) confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam

disponíveis;

f) confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;

g) confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e segurança patrimonial do cliente;

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 a GTM, 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 da 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.

### **5.4.3. Comunicação durante a auditoria**

5.4.3.1 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.

5.4.3.2 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, à GTM, 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 a GTM.

5.4.3.3 O auditor-líder deve analisar criticamente com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fiquem aparentes com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatar essas mudanças à GTM.

#### **5.4.4. Obtenção e verificação de informações**

5.4.4.1 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.

5.4.4.2 Os métodos para obter informações devem incluir, entre outros:

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

#### **5.4.5. Identificação e registro das constatações de auditoria**

5.4.5.1 As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, devem ser identificadas, classificadas, registradas e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

5.4.5.2 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 podem ser registradas como oportunidades de melhoria.

5.4.5.3 Uma constatação de não conformidade deve ser registrada no **FM 871 - Formulário RNC** 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 seja precisa e que as não conformidades sejam compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

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

#### **5.4.6. Preparação das conclusões da auditoria**

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

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

#### **5.4.7. Condução da reunião de encerramento**

5.4.7.1 Deve-se realizar 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.

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

- a) informar ao cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo assim um elemento de incerteza;
- b) o método e o prazo para relatar, incluir e classificar as constatações da auditoria;
- c) o processo da GTM para tratamento de não conformidades, incluindo as consequências relativas à situação de 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 da GTM após a auditoria;

f) informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelação.

5.4.7.3 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 à GTM.

#### **5.4.8. Relatório de auditoria**

5.4.8.1 A GTM fornece um **FM 714 - Relatório de auditoria** para cada auditoria ao cliente. A equipe auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não pode recomendar soluções específicas. A GTM deve manter a propriedade pelo relatório de auditoria.

5.4.8.2 O auditor-líder deve assegurar a preparação do relatório de auditoria e ser responsável por seu conteúdo. O relatório da auditoria deve fornecer um registro preciso, conciso e claro da auditoria, para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada, e deve incluir ou se referir ao seguinte:

a) identificação da GTM;

b) nome e endereço do cliente e do representante do cliente;

c) tipo de auditoria (por exemplo, inicial, supervisão ou recertificação ou auditorias especiais);

d) critérios da auditoria, conforme plano de auditoria;

e) objetivos da auditoria, conforme plano de auditoria;

f) escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais ou funcionais ou os processos auditados e o tempo da auditoria;

g) quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;

h) quaisquer fatos significantes que impactem no programa de auditoria;

i) identificação do auditor-líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes;

j) as datas e lugares onde as atividades da auditoria (no local ou fora do local, locais permanentes ou temporários) foram realizadas;

k) constatações da auditoria (ver 5.4.5), referência às evidências e conclusões,

coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;

l) mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;

m) quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;

n) quando aplicável, se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada.

o) uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;

p) uma recomendação da equipe auditora;

q) se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;

r) verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.

5.4.8.3 O relatório deve também conter:

a) uma declaração sobre a conformidade e a eficácia do sistema de gestão com um resumo das evidências relacionadas a:

— capacidade do sistema de gestão em atender aos requisitos aplicáveis e resultados esperados;

— auditoria interna e processo de análise crítica da direção;

b) uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;

c) confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.

#### **5.4.9. Análise das causas das não conformidades**

A GTM deve exigir que o cliente analise a causa e descreva a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas, dentro de um tempo definido.

#### **5.4.10. Eficácia de correções e ações corretivas**

A GTM deve analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. A GTM deve verificar a eficácia das correções e ações corretivas tomadas. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades devem ser registradas. O cliente deve ser informado sobre o resultado da análise crítica e verificação. O cliente deve ser informado

se uma auditoria adicional completa, uma auditoria adicional parcial ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) será necessária 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.

## **5.5. Decisão de certificação**

### **5.5.1. Generalidades**

5.5.1.1 A GTM deve assegurar que pessoas que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, extensão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. A(s) pessoa(s) designada(s) para conduzir a decisão da certificação deve(m) possuir competência apropriada.

5.5.1.2 A(s) pessoa(s) designada(s) pela GTM para fazer uma decisão de certificação deve(m) estar empregada(s), ou deve(m) estar sob contrato com a GTM.

5.5.1.3 A GTM deve registrar no **FM 719 - Relatório de Análise Técnica** cada decisão de certificação, incluindo qualquer informação adicional ou esclarecimento solicitado à equipe auditora ou a outras fontes.

### **5.5.2. Ações antes da tomada de decisão**

A GTM conduz uma análise crítica eficaz antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, incluindo que:

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

b) para qualquer não conformidade maior, a GTM tenha analisado criticamente, aceito e verificado as correções e ações corretivas;

c) para qualquer não conformidade menor, a GTM tenha analisado criticamente e aceito o plano de ação delineado para as correções e ações corretivas.

### **5.5.3. Informações para concessão da certificação inicial**

5.5.3.1 As informações fornecidas pela equipe auditora à GTM para a decisão sobre a certificação devem incluir no mínimo:

- a) o relatório da auditoria;
- b) comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) confirmação das informações fornecidas à GTM usadas na análise crítica da solicitação (ver 5.1.2); e
- d) confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados;
- e) uma recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou observações.

5.5.3.2 Se a GTM 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, a GTM deve conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

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

#### **5.5.4. Informações para concessão da recertificação**

A GTM deve tomar decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise crítica do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

### **5.6. Manutenção da certificação**

#### **5.6.1. Generalidades**

A GTM deve manter a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão. A GTM mantém a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora com posterior análise crítica independente e decisão, também considerando que:

- a) para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, a GTM exige que o líder da equipe auditora relate 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 da GTM monitore suas atividades de supervisão, incluindo o monitoramento do relatório por seus auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

## **5.6.2. Atividades de supervisão**

### 5.6.2.1 Generalidades

5.6.2.1.1 A GTM deve desenvolver 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.

5.6.2.1.2 As atividades de supervisão devem incluir 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 da GTM 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);
- d) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

### 5.6.2.2 Auditoria de supervisão

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

- 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 crítica de quaisquer mudanças;
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

### **5.6.3. Recertificação**

#### **5.6.3.1 Planejamento da auditoria de recertificação**

5.6.3.1.1 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.

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

5.6.3.1.3 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 a GTM pode precisar realizar uma auditoria especial (ver 5.6.4), que pode ou não ser uma auditoria de duas fases.

#### **5.6.3.2 Auditoria de recertificação**

5.6.3.2.1 A auditoria de recertificação deve incluir uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:

- a) a eficácia de todo o sistema de gestão, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;
- b) comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão, 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.

5.6.3.2.2 Para qualquer não conformidade maior, o fechamento com a correção e ações corretivas deve ser realizado em até 60 dias sendo que o prazo pode ser postergado desde que acordado entre a GTM e o cliente. Estas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

5.6.3.2.3 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.

5.6.3.2.4 Se a GTM não tiver completado a auditoria de recertificação ou a GTM não consegue verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior (ver 5.5.2 b) 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 deve ser informado e as consequências devem ser explicadas.

5.6.3.2.5 Após a expiração da certificação, a GTM 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.

#### **5.6.4. Auditorias especiais**

##### **5.6.4.1 Expansão de escopo**

A GTM deve, em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, realizar uma análise crítica da solicitação e determinar 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.

##### **5.6.4.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência**

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

a) a GTM deve descrever e avisar antecipadamente ao cliente certificado (por exemplo, em documentos, conforme descrito em 6.) as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;

b) a GTM deve tomar um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

### **5.6.5. Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação**

5.6.5.1 A GTM define neste procedimento ações para suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação, e deve especificar as ações subsequentes.

5.6.5.2 A GTM deve suspender a certificação nos casos em que, por exemplo:

— o sistema de gestão certificado do cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;

— o cliente certificado não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;

— o cliente certificado solicitar voluntariamente uma suspensão.

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

5.6.5.4 A GTM deve restaurar a certificação suspensa se o problema que resultou na suspensão for resolvido. A falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, dentro do prazo estabelecido pela GTM, deve resultar no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

NOTA Na maioria dos casos, a suspensão não ultrapassaria seis meses.

5.6.5.5 A GTM deve 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.

5.6.5.6 A GTM deverá enviar ao cliente o documento **FM 770 – Notificação sobre a certificação**.

## **6. Troca de informações entre um organismo de certificação e seus clientes**

### **6.1. Informações sobre a atividade e os requisitos de certificação**

A GTM deve fornecer e atualizar seus clientes sobre as seguintes informações:

a) uma descrição detalhada da atividade inicial e contínua de certificação, incluindo a

solicitação, auditorias iniciais, auditorias de supervisão e processo para concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, renovação suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação;

b) os requisitos normativos para certificação;

c) informações sobre as taxas cobradas para solicitação, certificação inicial e manutenção;

d) requisitos da GTM para que os clientes:

1) atendam aos requisitos de certificação;

2) tomem todas as medidas necessárias para a realização das auditorias, incluindo as disposições para análise da documentação e o acesso a todos os processos e áreas, registros e pessoal, para fins de certificação inicial, supervisão, recertificação e solução de reclamações; e

3) tomem providencias, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores (por exemplo, auditores de acreditação ou auditores em treinamento);

e) documentos descrevendo os direitos e deveres dos clientes certificados, incluindo requisitos ao fazer referência a sua certificação em qualquer tipo de comunicação, de acordo com os requisitos de PR 4.1 e Anexo A;

f) informações sobre processos para tratar reclamações e apelações.

## **6.2. Notificação de alterações pelo organismo de certificação**

O organismo de certificação deve informar devidamente a seus clientes certificados sobre quaisquer alterações em seus requisitos para certificação. O organismo de certificação deve verificar se cada cliente certificado atende aos novos requisitos.

## **6.3. Notificação de alterações pelo cliente certificado**

A GTM deve ter acordos legais e vigentes para assegurar que o cliente certificado informe ao organismo de certificação, sem demora, das 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:

a) situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;

b) organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica);

	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>	PR 7 - SGQ Rev.: 01 Data: 24/04/2025 Pág.:26 de 26
---	---------------------------------------	---

- c) endereço de contato e locais;
  - d) escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão certificado;
  - e) alterações significativas no sistema de gestão e nos processos.
- A GTM deve tomar ações conforme apropriado.

### Anexo A – Marca de Conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade



Os Sistemas de Gestão da Qualidade Certificados, conforme esse Procedimento Específico e a Norma Técnica aplicável, considerados aprovados pela GTM, podem ser identificados com a Marca de Conformidade acima, respeitando o diâmetro mínimo de 15 mm.

A Marca de Conformidade deve ter suas proporções originais mantidas (a logomarca será fornecida em Vetor, a fim de garantir a manutenção das Proporções).

A Marca de Conformidade deve incluir referência a:

- Identificação (marca ou nome) do cliente certificado;
- O tipo de sistema de gestão, nesse caso “Sistema de gestão da qualidade”;
- Norma aplicável, nesse caso NBR ISO 9001;
- Nome ou marca da GTM.

A marca de certificação não pode ter ambiguidade na marca ou no texto que a acompanha, em relação ao que foi certificado e a qual organismo concedeu a certificação.

Essa marca não pode ser usada em um produto nem na embalagem do produto e nem de qualquer maneira que possa ser interpretada como denotando conformidade do produto.

Não é permitida que a marca seja aplicada por clientes certificados a relatórios de laboratórios de ensaio, calibração ou inspeção ou certificados.