

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:1 de 34
---	---	--

Histórico de Revisões

Edição	Data	Motivo da edição e/ou resumo das revisões
0	01/07/2024	Elaboração
1	24/04/2025	Revisão geral
2	18/06/2025	Revisão geral
3	05/09/2025	Revisão dos itens 5.1.4 e 5.5.1.3

Elaborado por:	Fabiula Martins	05/09/2025
Revisado por:	Dante Neves	05/09/2025
Aprovado por:	Vladson Athayde	05/09/2025

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:2 de 34
---	---------------------------------------	--

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

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:4 de 34
---	---------------------------------------	--

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.

A GTM define que 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

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:5 de 34
---	---	--

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.

A GTM define que 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 for considerada uma 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 calcula o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente e registra no **FM 710 - Programa de Auditoria**.

5.1.4.2 Ao determinar o tempo de auditoria, a GTM considera, 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.

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:6 de 34
---	--	--

5.1.4.2 A GTM define que 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.

5.1.4.3 A Tabela 1 fornece um ponto de partida para estimar o tempo de auditoria de uma auditoria inicial (Fase 1 + Fase 2), com base no número efetivo total de funcionários para todos os turnos.

5.1.4.4 A Figura 1 fornece um direcionamento para fazer ajustes a partir do tempo de auditoria definido no item 5.1.4.3, os ajustes podem ser realizados com base nos fatores significativos aplicáveis ao cliente a ser auditado, incluindo a categoria de risco da atividade conforme Tabela 2, atribuindo a cada fator uma ponderação aditiva ou subtrativa para modificar o valor base. Em todas as situações, a base para o estabelecimento do tempo de auditoria, incluindo os ajustes realizados, deve ser registrada no **FM 710 - Programa de Auditoria Certificação de Sistemas** e disponibilizado ao cliente.

5.1.4.5 A GTM garante que qualquer variação no tempo de auditoria não compromete a eficácia das auditorias cobrindo todo o escopo da certificação.

5.1.4.6 A redução do tempo de auditoria não deverá exceder 30% dos tempos estabelecidos na Tabela 1.

5.1.4.7 O tempo da Fase 2 deve exceder o tempo da Fase 1.

5.1.4.8 O tempo de auditoria para o primeiro ciclo de certificação a auditoria de supervisão deve ser calculada com base nas informações atualizadas do cliente e normalmente corresponde a aproximadamente 1/3 do tempo de auditoria que seria necessário para uma auditoria de certificação inicial (Fase 1 + Fase 2) da organização. A duração de uma auditoria de supervisão não pode ser inferior a um (1) dia de auditoria.

5.1.4.9 O tempo de auditoria para a auditoria de recertificação deve ser calculado com base nas informações atualizadas do cliente e normalmente corresponde a aproximadamente 2/3 do tempo de auditoria que seria necessário para uma auditoria de certificação inicial (Fase 1 + Fase 2) da organização. A duração de uma auditoria de recertificação não pode ser inferior a um (1) dia de auditoria.

5.1.4.10 Para o segundo ciclo de certificação e subsequentes, o tempo de auditoria dos sistemas de gestão deverá ser calculado conforme indicado nos itens 5.1.4.8 e 5.1.4.9.

5.1.4.11 A GTM define que o tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes,

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:7 de 34
---	---	--

observadores e auditores em treinamento) não pode contar na duração da auditoria do sistema de gestão estabelecida. Para o uso de tradutores e intérpretes, pode ser necessário um tempo adicional de auditoria.

**Tabela 1 – Relação entre Número Efetivo de Pessoal e Tempo de Auditoria
(Somente auditoria inicial)**

Número efetivo de pessoal	Tempo de auditoria Estágio 1 + Estágio 2 (dias)	Eficaz Número de Pessoal	Tempo de auditoria Estágio 1 + Estágio 2 (dias)
01-05	1,5	626-875	12
06-10	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	Siga a progressão acima

Figura 1 – Relação entre Complexidade e Tempo de Auditoria

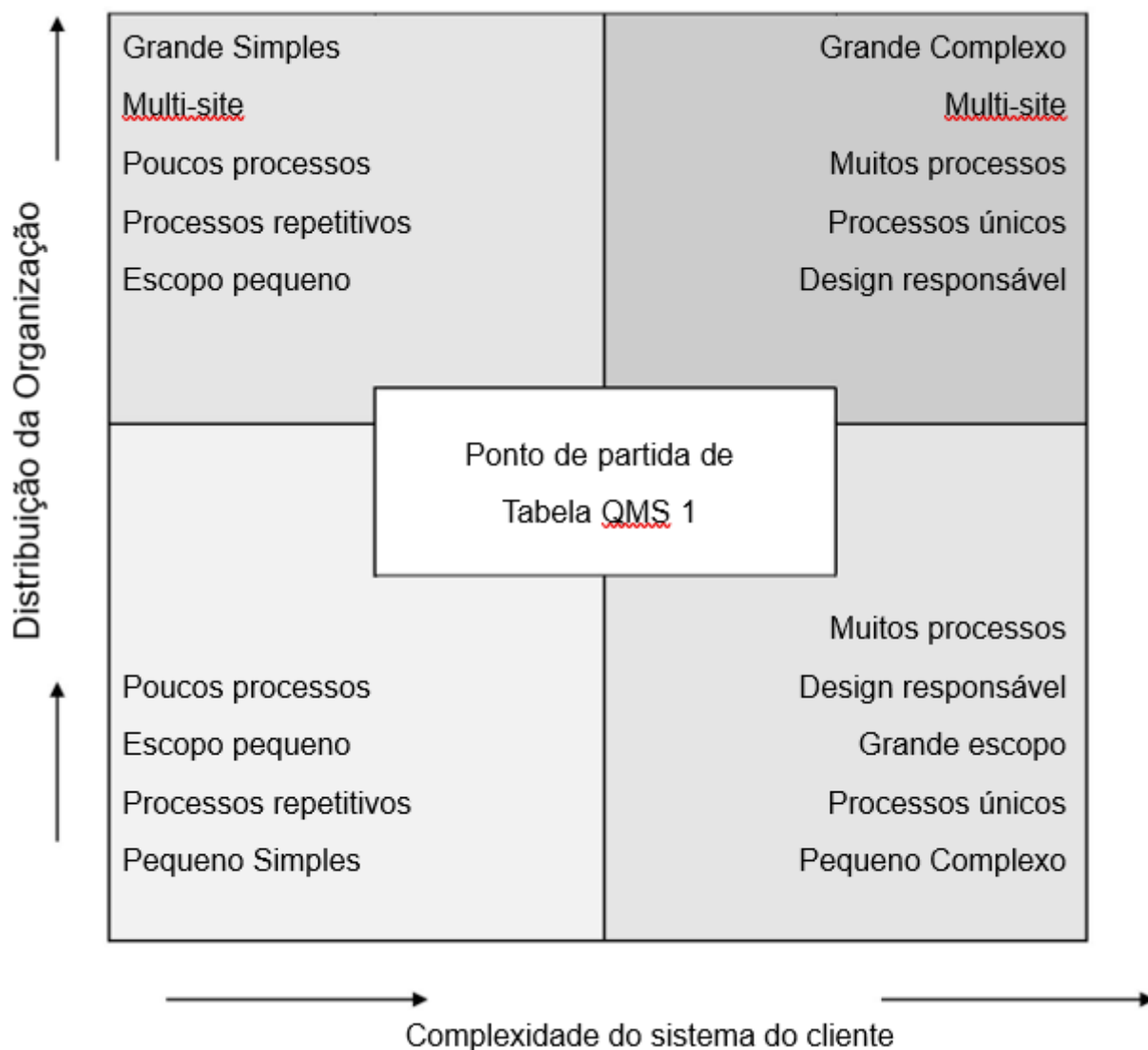


Tabela 2 – Exemplos de categorias de risco

Essas categorias de risco não são definitivas, são apenas exemplos que podem ser usados ao determinar a categoria de risco de uma auditoria.

Alto risco	Quando a falha do produto ou serviço causa uma catástrofe econômica ou coloca vidas em risco. Exemplos incluem, mas não estão limitados a: Alimentos; produtos farmacêuticos; aeronaves; construção naval; componentes e estruturas de suporte de carga; atividades de construção complexas; equipamentos elétricos e a gás; serviços médicos e de
-------------------	--

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:9 de 34
---	---------------------------------------	--

	saúde; pesca; combustível nuclear; produtos químicos, produtos químicos e fibras.
Risco médio	Quando a falha do produto ou serviço pode causar lesões ou doenças. Exemplos incluem, entre outros: Componentes e estruturas não estruturais; atividades simples de construção; metais básicos e produtos fabricados; produtos não metálicos; móveis; equipamentos ópticos; serviços pessoais e de lazer.
Baixo risco	Quando a falha do produto ou serviço provavelmente não causará lesões ou doenças. Exemplos incluem, entre outros: Têxteis e vestuário; celulose, papel e produtos de papel; publicações; serviços de escritório; educação; varejo, hotéis e restaurantes.

5.1.5. Amostragem de multi-site

5.1.5.1 A GTM define que para utilizar amostragem de multi-site em uma auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversas localizações geográficas, a GTM utiliza as diretrizes estabelecidas do IAF MD 1 para determinação desta amostragem de multi-site, 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.

5.1.5.2 A GTM restringe a amostragem quando a amostragem de multi-site for inadequada para obter confiança suficiente na eficácia do sistema de gestão em auditoria. Tais restrições são definidas em relação a:

- setores de escopo ou processos/atividades (ou seja, com base na avaliação de riscos ou complexidade associados a esse setor ou atividade);
- tamanho dos locais elegíveis para auditoria multi-site;
- variações na implementação local do sistema de gestão para abordar diferentes processos/atividades ou diferentes sistemas contratuais ou regulatórios; e
- uso de locais temporários que operam sob o sistema de gestão da organização, mesmo que não estejam listados nos documentos de certificação.

5.1.5.3 Tamanho da Amostra

5.1.5.3.1 A GTM define que para cálculo do tamanho da amostra devem ser

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:10 de 34
---	---	---

considerado todos os fatores descritos neste item.

5.1.5.3.2 A GTM estabelece que os registos sobre cada amostragem para cada organização multi-site, será justificado e registrado no **FM 710 - Programa de Auditoria Certificação de Sistemas** que está de acordo com este procedimento.

5.1.5.3.3 A GTM determina que o número mínimo de locais a serem auditados por auditoria é:

- Auditoria inicial: o tamanho da amostra deverá ser a raiz quadrada do número de locais: $(y=\sqrt{x})$, arredondado para o número inteiro seguinte, onde y = número de locais a serem amostrados e x = número total de locais.
- Auditoria de supervisão: o tamanho da amostra anual deverá ser a raiz quadrada do número de locais com 0,6 como coeficiente $(y=0,6 \sqrt{x})$, arredondado para o número inteiro seguinte.
- Auditoria de recertificação: o tamanho da amostra deverá ser o mesmo de uma auditoria inicial. No entanto, quando o sistema de gestão tiver demonstrado ser eficaz ao longo do ciclo de certificação, o tamanho da amostra poderá ser reduzido para $y=0,8 \sqrt{x}$, arredondado para o número inteiro seguinte.

5.1.5.3.4 A GTM define que a função central (conforme detalhado na Secção 5 do IAF MD 1) deverá ser auditada durante a certificação inicial e em cada auditoria de recertificação e pelo menos uma vez por ano civil como parte da supervisão.

5.1.5.3.5 A GTM define que o tamanho ou a frequência da amostra deverá ser aumentado quando a análise de risco do processo/atividade abrangido pelo sistema de gestão sujeito a certificação indicar circunstâncias especiais em relação a fatores como:

- o tamanho dos locais e o número de funcionários;
- o nível de complexidade ou risco do processo/atividade e do sistema de gestão;
- variações nas práticas de trabalho (por exemplo, trabalho por turnos);
- variações nos processos/atividades realizadas;
- registos de reclamações e outros aspetos relevantes de ações corretivas e preventivas;
- quaisquer aspetos multinacionais; e
- resultados de auditorias internas e revisão da gestão.

5.1.5.3.6 A GTM define que quando a organização tiver um sistema hierárquico de filiais (por exemplo, sede (função central), escritórios nacionais, escritórios regionais, filiais

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:11 de 34
---	--	---

locais), o modelo de amostragem para auditoria inicial, conforme definido acima, aplica-se a cada nível.

Exemplo: 1 sede: auditada em cada ciclo de auditoria (inicial ou de vigilância ou de recertificação) 4 escritórios nacionais: amostra = 2: mínimo 1 aleatoriamente 27 escritórios regionais: amostra = 6: mínimo 2 aleatoriamente 1700 filiais locais: amostra = 42: mínimo 11 aleatoriamente

5.1.5.3.7 A GTM estabelece que a amostra de escritórios regionais deve incluir pelo menos um escritório regional controlado por cada escritório nacional. A amostra de filiais locais deve incluir pelo menos uma filial local controlada por cada escritório regional. Isso pode resultar em o tamanho da amostra em cada nível exceder o tamanho mínimo da amostra calculado de acordo com o item 5.1.5.3.3.

5.1.5.3.8 A GTM define que o processo de amostragem faz parte da gestão do **FM 710 - Programa de Auditoria Certificação de Sistemas**. A qualquer momento (ou seja, antes de planejar a auditoria de supervisão, ou quando qualquer local da organização alterar a sua estrutura, ou em caso de aquisição de novo(s) local(is) que será(ão) adicionado(s) ao limite de certificação), a GTM irá rever a amostragem prevista no **FM 710 - Programa de Auditoria Certificação de Sistemas**, a fim de estabelecer a necessidade de ajustar o tamanho da amostra antes de auditar a amostra, com vista a manter a certificação.

5.2. Planejando auditorias

5.2.1. Determinação dos objetivos, escopo e critérios de auditoria

5.2.1.1 Os objetivos de auditoria são determinados pela GTM conforme **FM 742-SGQ - Plano de auditoria**. O escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, são estabelecidos pela GTM após discussão com o cliente e registrados conforme **FM 742-SGQ - Plano de auditoria**.

5.2.2. Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

5.2.2.1 Generalidades

5.2.2.1.1 A GTM define como critério que a seleção e designação da equipe auditora, inclusive o auditor-líder e especialistas técnicos, se necessário, leva em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria, requisitos de imparcialidade e os critérios definidos no **PR 6.1 - Gestão de Competência do Pessoal**. A

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:12 de 34
---	---	---

GTM define como critério que quando apenas um auditor for designado, ele deve ter a competência para desempenhar as tarefas de um auditor-líder e atividades de auditoria em questão, levando em consideração que a equipe auditora deve possuir a totalidade de competências identificadas, conforme definido em 5.1.2.3, para a auditoria.

5.2.2.1.2 A GTM define como critério que 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.

A GTM estabeleceu como critério que o líder da equipe de uma auditoria combinada ou integrada deve ter o conhecimento profundo de pelo menos uma das normas e conhecimento simples das outras normas utilizadas para aquela auditoria particular.

5.2.2.1.3 A GTM estabeleceu como critério que 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. A GTM estabeleceu como critério que a seleção de especialistas técnicos é determinada caso a caso, conforme as necessidades da equipe auditora e do escopo da auditoria.

5.2.2.1.4 A GTM estabeleceu como critério que os auditores em treinamento podem participar na auditoria, desde que um auditor seja designado como avaliador, sendo que este 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 A GTM estabeleceu como critério que 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

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:13 de 34
---	---	---

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 GTM estabeleceu como critério que 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, sendo que a equipe auditora deve assegurar que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria.

A GTM estabeleceu como critério que os observadores podem ser membros da organização do cliente, consultores, pessoal do organismo de acreditação/reconhecimento ou uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

5.2.2.2.2 Especialistas técnicos

A GTM estabeleceu como critério que o papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria deve ser acordado entre a GTM e o cliente antes do começo da auditoria, o especialista técnico não pode atuar como auditor na equipe auditora e devem estar acompanhados por um auditor.

A GTM estabeleceu como critério que os especialistas técnicos podem fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.

5.2.2.2.3 Guias

A GTM estabeleceu como critério que 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, porém 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.

A GTM estabeleceu como critério que quando apropriado, o auditado pode também

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:14 de 34
---	--	---

atuar como guia.

5.2.3. Plano de auditoria

5.2.3.1 Generalidades

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

É disponibilizado ao auditor o link de acesso aos documentos pertinentes para execução da auditoria, contendo instruções de auditoria, todas as informações pertinentes sobre as atividades de certificação, incluindo os procedimentos documentados.

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.

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

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:15 de 34
---	---	---

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 ao cliente com no mínimo 7 dias de antecedência, caso o envio seja em um tempo menor deve ser justificado o motivo, e as datas da auditoria devem ser previamente acordadas com o cliente.

5.2.3.5 Comunicação relativa aos membros da equipe auditora

A GTM fornece o nome da equipe auditora no momento do agendamento e, quando solicitado, torna disponíveis informações curriculares de cada membro da equipe auditora, após a definição da equipe auditora formalizada no agendamento, o cliente pode discordar da designação de qualquer membro da equipe em até três dias, permitindo que a GTM possa prontamente 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, conforme **FM 710 - Programa de Auditoria Certificação de Sistemas**.

5.3.1.2 Fase 1

5.3.1.2.1 A GTM define que 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. A GTM define que a fase 1 não requer um plano de auditoria formal (ver 5.2.3)

5.3.1.2.2 A GTM define que 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.

A GTM define que se acordado com o cliente ao menos parte ou a totalidade da fase 1 for realizada nas instalações do cliente, isto pode auxiliar a alcançar os objetivos citados acima.

5.3.1.2.3 A GTM define que 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** e quando aplicável pode ser gerada não conformidade através do **FM 871 - Formulário RNC**.

A GTM define que os dados resultantes da fase 1 não precisam atender os requisitos de um relatório (ver 5.4.8).

5.3.1.2.4 A GTM define que 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 os preparativos para a fase 2 sejam revisados. Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, a GTM considera a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. A GTM define que o cliente é informado referente ao impacto dos resultados da fase 1, podendo causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:17 de 34
---	---	---

5.3.1.3 Fase 2

A GTM define que o objetivo da fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente, sendo que a fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente, incluindo 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

4 A GTM define que 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 define o processo para realizar auditorias no local, sendo que esse processo inclui uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria.

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

A GTM define que as 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

A GTM define que 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;

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:19 de 34
---	---	---

- 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 A GTM define que 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 A GTM define que 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 e registrar no **FM 714 - Relatorio de auditoria**.

5.4.3.3 A GTM define que 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 e registrar no **FM 714 - Relatorio de auditoria**.

5.4.4. Obtenção e verificação de informações

5.4.4.1 A GTM define que 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 A GTM define que 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 A GTM define que 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 A GTM define que as 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 A GTM define que 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 A GTM define que 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 no **FM 714 - Relatório de auditoria**.

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

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:21 de 34
---	---	---

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.

A GTM estabelece que 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

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:22 de 34
---	---------------------------------------	---

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

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:23 de 34
---	---	---

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 exige através do **FM 871 - Formulário RNC** 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 sessenta dias a contar da emissão da não conformidade.

5.4.10. Eficácia de correções e ações corretivas

A GTM analisa criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente através do **FM 871 - Formulário RNC** para determinar se estas são aceitáveis. A GTM verifica a eficácia das correções e ações corretivas tomadas. As informações obtidas para apoiar a solução das não conformidades devem ser registradas no **FM 871 - Formulário RNC**. 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.

Para qualquer não conformidade maior, devem ser apresentadas as correções e ações corretivas;

Para qualquer não conformidade menor, deve ser apresentado o plano de ação delineado para as correções e ações corretivas.

A GTM estabelece que a verificação da eficácia de correções e ações corretivas pode ser realizada com base em uma análise crítica da informação documentada, fornecida pelo

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:24 de 34
---	---	---

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 assegura que a pessoa que toma 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 seja diferente daquelas que realizaram as auditorias. A pessoa designada para conduzir a decisão da certificação possui competência apropriada.

5.5.1.2 A pessoa designada pela GTM para fazer uma decisão de certificação está empregada, ou está sob contrato com a GTM.

5.5.1.3 A GTM registra 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. Após a decisão é emitido o **FM 780.ISO - Certificado de conformidade**.

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;

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:25 de 34
---	--	---

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 Transferência

5.5.3.3.1 A GTM somente receberá transferências de certificação de um organismo de certificação quando o certificado emitido estiver válido e enquadrado no escopo de atuação da GTM.

5.5.3.3.2 Nos casos em que a certificação tenha sido concedida por um organismo de certificação que cessou a atividade ou cuja acreditação expirou, foi suspensa ou retirada, a transferência deverá ser concluída no prazo de 6 meses ou na expiração da certificação, o que ocorrer primeiro. Em tais casos, a GTM informará o organismo de acreditação, antes da transferência.

5.5.3.3.3 Análise Pré-Transferência

5.5.3.3.3.1 A GTM solicita ao cliente após receber a demanda de transferência, no mínimo, documentos que respaldem a análise técnica dos pontos abaixo, a análise e os seus resultados são registrados no **FM 719-SGQ - Relatório de Análise Técnica**:

(i) confirmação de que a certificação do cliente se enquadra no âmbito acreditado do organismo de certificação emissor e da GTM;

(ii) confirmação de que o âmbito acreditado do organismo de certificação emissor se enquadra no âmbito MLA do seu organismo de acreditação;

(iii) as razões para solicitar uma transferência;

(iv) que o(s) local(is) que pretendem transferir a certificação possuem uma certificação acreditada válida;

(v) os relatórios de auditoria de certificação inicial ou de recertificação mais recentes, e o último relatório de supervisão; o estado de todas as não conformidades pendentes que

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:26 de 34
---	---	---

possam surgir deles e qualquer outra documentação relevante disponível referente ao processo de certificação. Se estes relatórios de auditoria não forem disponibilizados ou se a auditoria de supervisão ou a auditoria de recertificação não tiverem sido concluídas conforme exigido pelo programa de auditoria do organismo de certificação emissor, então a organização deverá ser tratada como um novo cliente;

(vi) reclamações recebidas e ações tomadas;

(vii) considerações relevantes para o estabelecimento de um plano de auditoria e um programa de auditoria. O programa de auditoria estabelecido pelo organismo de certificação emissor deve ser revisto, se disponível. Consultar o item 5.5.3.3.4.2.4 deste documento; e

(viii) qualquer envolvimento atual do cliente transferente com organismos reguladores relevantes para o âmbito da certificação no que diz respeito à conformidade legal.

5.5.3.3.3.2 A GTM realiza uma análise da certificação do cliente transferente. Esta análise é conduzida por meio de uma revisão da documentação disponibilizada e, quando identificada como necessária por esta revisão, por exemplo, se houver não conformidades maiores pendentes, deverá incluir uma visita pré-transferência ao cliente transferente para confirmar a validade da certificação.

5.5.3.3.3.3 Os critérios de competência para o pessoal envolvido na análise pré-transferência devem ser considerados conforme **PR 6.1 - Gestão de Competência do Pessoal**.

5.5.3.3.4 Transferência de Certificação

5.5.3.3.4.1 A GTM não emitirá a certificação ao cliente transferente até que o item 5.5.2 deste procedimento seja atendido.

5.5.3.3.4.2 Se a análise pré-transferência (revisão de documentos e/ou visita pré-transferência) identificar questões que impeçam a conclusão da transferência, a GTM tratará o cliente transferente como um novo cliente. A justificativa para esta ação deverá ser explicada ao cliente transferente e registrada no **FM 719-SGQ - Relatório de Análise Técnica**.

5.5.3.3.4.3 O processo normal de tomada de decisão de certificação, de acordo com o item 5.5 deste procedimento, é seguido, incluindo que o pessoal que toma a decisão de certificação seja diferente daquele que realiza a análise pré-transferência.

5.5.3.3.4.2.4 Se não forem identificados problemas pela análise pré-transferência, o

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:27 de 34
---	---	---

ciclo de certificação será baseado no ciclo de certificação anterior e é elaborado o **FM 710 - Programa de Auditoria Certificação de Sistemas** para o restante do ciclo de certificação. Quando a GTM tiver de tratar o cliente como um novo cliente como resultado da análise pré-transferência, o ciclo de certificação deverá começar com a decisão de certificação.

5.5.3.3.4.2.5 A GTM toma a decisão sobre a certificação antes de quaisquer auditorias de supervisão ou recertificação serem iniciadas.

5.5.3.3.5 Cooperação entre os Organismos de Certificação Emissor e a GTM

5.5.3.3.5.1 A cooperação entre os organismos de certificação emissor e a GTM é essencial para um processo eficaz de transferência e para a integridade da certificação. Quando solicitado, o organismo de certificação emissor deverá fornecer a GTM todos os documentos e informações exigidos por este documento. Se não tiver sido possível comunicar com o organismo de certificação emissor, a GTM registra as razões e busca outras formas para obter as informações necessárias de outras fontes.

5.5.3.3.5.2 O cliente deverá autorizar o organismo de certificação emissor a fornecer as informações solicitadas pela GTM. O organismo de certificação emissor não deverá suspender ou retirar a certificação da organização após a notificação de que a organização está a ser transferida para o organismo de certificação aceitante, se o cliente continuar a satisfazer os requisitos de certificação.

5.5.3.3.5.3 A GTM e/ou o cliente transferente deverão contactar o organismo de acreditação que acredita o organismo de certificação emissor, nos casos em que o organismo de certificação emissor:

(i) não tenha fornecido a informação solicitada ao organismo de certificação aceitante, ou

(ii) suspenda ou retire a certificação do cliente transferente sem justa causa.

5.5.3.3.5.4 A GTM informa o organismo de certificação emissor referente a emissão do certificado de conformidade.

5.5.3.3.5.5 Quando um cliente da GTM solicitar uma transferência para um Organismo Receptor, a GTM se compromete a disponibilizar os documentos pertinentes a certificação válida do cliente considerando que a cooperação entre os organismos de certificação receptor e a GTM é essencial para um processo eficaz de transferência e para a integridade da certificação.

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:28 de 34
---	---	---

5.5.4. Informações para concessão da recertificação

A GTM toma 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. A decisão e os seus resultados são registrados no **FM 719-SGQ - Relatório de Análise Técnica**.

5.6. Manutenção da certificação

5.6.1. Generalidades

A GTM mantém 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 através da conclusão da auditoria registrada no **FM 714 - Relatório de auditoria** o resultado da auditoria, que após análise técnica pode gerar 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 desenvolve suas atividades de supervisão, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão e deve seguir o definido no **FM 710 - Programa de Auditoria Certificação de Sistemas**.

5.6.2.1.2 A GTM realizada as atividades de supervisão que incluem auditorias no local

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:29 de 34
---	--	---

para avaliar se o sistema de gestão do cliente certificado continua a atender aos requisitos especificados em relação à norma ABNT NBR ISO 9001. 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

A GTM realiza as auditorias de supervisão no local, conforme definido no **FM 710 - Programa de Auditoria Certificação de Sistemas**, sendo utilizado para o planejamento da auditoria no documento **FM 742-SGQ - Plano de auditoria** e registradas o resultado final no documento **FM 714 - Relatório de auditoria**, 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 seguir conforme definido no programa de auditoria que inclui:

- a) auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) uma análise crítica das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- c) gestão das reclamações;
- d) eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- f) controle operacional contínuo;
- g) análise 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 A GTM define que 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 conforme **FM 742-SGQ - Plano de auditoria** e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente de sistema de gestão ou outro documento normativo, sendo o resultado registrado no **FM 714 - Relatório de auditoria**. 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 GTM define que 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 A GTM define que nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma auditoria de 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).

A GTM define que 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 GTM define que 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 A GTM define que 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 A GTM define que quando as atividades de recertificação são completadas

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:31 de 34
---	---	---

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 A GTM define se não tiver completado a auditoria de recertificação ou se a GTM não conseguir 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 A GTM define que após a expiração da certificação, a certificação pode ser restaurada em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma auditoria de 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.

5.6.3.2.6 Todas as análises realizadas na etapa de recertificação são registradas no **FM 719-SGQ - Relatório de Análise Técnica**.

5.6.4. Auditorias especiais

5.6.4.1 Expansão de escopo

A GTM define que em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, é realizada uma análise crítica da solicitação e determinada 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 descreve e avisa antecipadamente ao cliente certificado (por exemplo, em documentos, conforme descrito em 6.) as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;

b) a GTM toma 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 que a certificação será suspensa quando:

- 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;
- Houver o registro de uma não conformidade maior sem evidências de implementação dentro do prazo estabelecido;
- Não recebermos retorno para o andamento dos eventos de supervisão;
- Houver falta de cumprimento com os compromissos financeiros com a GTM;
- Houver reclamação ou denúncia analisada como procedente e considerada crítica para a certificação;
- Houver o não atendimento aos requisitos legais.

Porém não se restringindo a estes pontos sendo que a análise técnica deve justificar o porquê da suspensão no **FM 770 - Notificação sobre a certificação**.

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

5.6.5.3 A GTM restaurará 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 conforme **FM 770 - Notificação sobre a certificação**, deve resultar no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

5.6.5.4 A GTM reduzirá 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.

5.6.5.5 A GTM envia ao cliente o documento **FM 770 - Notificação sobre a certificação** formalizando as ações pertinentes.

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

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:33 de 34
---	---	---

6.1. Informações sobre a atividade e os requisitos de certificação

A GTM fornece e atualiza 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 providências, 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

A GTM informa devidamente os clientes certificados sobre quaisquer alterações em seus requisitos para certificação por e-mail. A GTM verifica se cada cliente certificado atende aos novos requisitos e registra no **FM 719-SGQ - Relatório de Análise Técnica**.

6.3. Notificação de alterações pelo cliente certificado

A GTM tem acordos legais e vigentes conforme **FM 412-SGQ - Contrato para a Prestação de Atividades de Certificação** para assegurar que o cliente certificado informe a GTM, sem demora, das questões que possam afetar a capacidade do sistema de gestão de continuar a atender aos requisitos da norma usada para certificação.

	Sistema de Gestão da Qualidade	PR 7 - SGQ Rev.: 03 Data: 05/09/2025 Pág.:34 de 34
---	---	---

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).

Qualquer declaração realizada pelo cliente certificado 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.