



**MANUAL DO USO  
DE MARCAS  
DE CERTIFICAÇÃO**

**ABNT NBR ISO 9001:2015**

## **ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO**

|                                                            |
|------------------------------------------------------------|
| ▪ Solicitação de proposta de Certificação                  |
| ▪ Elaboração da proposta com as informações da organização |
| ▪ Envio da proposta                                        |
| ▪ Aprovação da proposta                                    |
| ▪ Abertura formal do processo de certificação              |
| ▪ Confirmação formal das datas solicitadas                 |
| ▪ Envio dos documentos Solicitados                         |
| ▪ Análise de documentos                                    |
| ▪ Envio do plano de auditoria                              |
| ▪ Fase 1 obrigatória                                       |
| ▪ Auditoria de certificação fase 2                         |
| ▪ Envio do plano de ações corretivas (PAC)                 |
| ▪ Agendamento das datas das próximas auditorias            |

## **INFORMAÇÕES PARA ELABORAÇÃO DE PROPOSTA**

Devolver o questionário preenchido, **preferencialmente por e-mail**, à:  
[financeiro@nacer.com.br](mailto:financeiro@nacer.com.br)

Em caso de dúvidas, entre em contato:

Fone: (11) 36992140 ou Cel. (11) 96336 2092

## **EQUIPE AUDITORA E DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA**

### **EQUIPE AUDITORA**

A NaCerSG possui uma equipe de auditores constituída por profissionais com experiência comprovada e formação técnica em práticas de auditoria. Todos seus auditores são graduados e são qualificados mediante avaliações.

Antes da elaboração de uma proposta comercial, a Diretoria de Certificação, efetua a análise crítica da solicitação do cliente, garantindo, desta forma, que os auditores que serão alocados para realizar os eventos de auditoria possuam a competência necessária.

## **DIMENSIONAMENTO DA AUDITORIA**

O dimensionamento da auditoria atende a Norma ABNT NBR 17021-1:2016 e os IAF MDs Aplicáveis

## **DEFINIÇÕES: NÃO CONFORMIDADE MAIOR, NÃO**

## **CONFORMIDADE MENOR E OPORTUNIDADE DE MELHORIA**

Seguem abaixo as explicações das classificações adotadas para os desvios encontrados durante a auditoria:

### **Não Conformidade Maior:**

**Não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.**

Nota (exemplificativa): Não conformidades poderiam ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:

Se houver uma dúvida significativa e evidenciada sobre a existência de um efetivo controle de processo, ou de que produtos ou serviços atendem aos requisitos especificados.

Um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade maior.

### **Não Conformidade Menor:**

**Não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.**

A equipe auditora pode identificar e registrar oportunidades de melhoria, definidas conforme abaixo, exceto se isso for proibido pelo Procedimento Específico da norma de referência:

### **Oportunidade de Melhoria:**

**Situação evidenciada de conformidade a requisito, mas com evidência da tendência de perda de eficácia ou de uma não conformidade futura.**

Esclarecimentos:

- 1) Oportunidades de melhoria relatadas devem incluir evidências da conformidade ao requisito;
- 2) Não conformidades não devem ser relatadas como oportunidades de melhoria.

**CONFIDENCIALIDADE, IMPARCIALIDADE, TRANSPARÊNCIA, RESPOSTA ÀS RECLAMAÇÕES, AUDITORIA TESTEMUNHA, E AUSÊNCIA DE CONFLITO DE INTERESSE**

- A NaCerSG, ao longo do processo de certificação, pode ter acesso às informações confidenciais relativas à organização (ex.: projetos, tecnologia, mercado de atuação, fornecedores, etc.) e aos seus processos produtivos e administrativos.
- Todo o pessoal que trabalha na Diretoria de Certificação da NaCerSG e também os auditores que são profissionais contratados para um determinado serviço, assinam um contrato de prestação de serviço, que estabelece, incluindo princípios relacionados ao sigilo, à confidencialidade e à ausência de conflito de interesse. A organização deve se comprometer também a adotar medidas que impeçam quaisquer ameaças à imparcialidade da equipe auditora.
- As informações sobre a organização não são reveladas a terceiros sem o consentimento, por escrito, do cliente. Caso a lei exija que tais informações sejam dadas ao conhecimento de terceiros, o cliente é formalmente informado, conforme estabelecido na lei.
- A organização deve informar 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.
- A organização deve concordar e franquear o mesmo acesso dado ao auditor da entidade certificadora à equipe avaliadora do organismo acreditador, caso seu processo seja amostrado para auditoria testemunha. Se mudanças ocorrerem, deve oferecer uma justificativa apropriada.
- A organização deve demonstrar capacidade de resposta às reclamações sempre que acionado por partes interessadas ou organismo certificador.

## **REGRAS PARA O USO DA MARCA**

A Organização cujo Sistema de Gestão (Qualidade) possui os Certificados emitidos pela

NaCerSG está autorizada a usar a marca de certificação da NaCerSG observando-se que:

1. A marca de certificação da NaCerSG de Sistema de Gestão deve ser usada:

- ☐ com o nome da organização certificada (e da divisão, se necessário);
- ☐ com o número do Certificado
- ☐ fazendo referência à norma aplicável;
- ☐ dentro do período de validade do Certificado;
- ☐ dentro do escopo / área certificado;
- ☐ utilizado pela organização certificada;
- ☐ sem qualquer mudança.

2. A marca de certificação da NaCerSG pode ser utilizada para fins comerciais, aparecer em documentos usados nas correspondências da organização, na internet e em propaganda  
Ela não deve ser utilizada em declarações que ultrapassem o escopo dos Certificados da NaCerSG, principalmente nos casos onde há cobertura parcial dos Certificados com relação à totalidade da linha de produtos/serviços da organização. Em caso de dúvida, o escopo do SG – Sistema de Gestão deverá ser especificado.
3. As declarações da certificação devem indicar que os produtos/serviços referidos são procedentes de uma organização cujo Sistema de Gestão (Qualidade) foi certificado pela NaCerSG e não podem ser utilizadas nos produtos e em suas embalagens e devem conter a referência a identificação da organização certificada.
4. É vedado o uso da marca de certificação NaCerSGt diretamente no produto e na sua embalagem.
5. Na utilização da marca de certificação da NaCerSG a organização certificada deverá observar os princípios da concorrência honesta. A organização certificada deverá impedir qualquer uso ou declaração a respeito à marca de certificação, que seja inaceitável pela NaCerSG
6. O uso da marca de certificação da NaCerSG é restrito às organizações certificadas e o direito de uso desta não deve ser transferido para terceiros ou substitutos, nem ser objeto de cessão ou aquisição ou de qualquer medida compulsória.

## **RECLAMAÇÃO E APELAÇÃO**

As reclamações dos clientes da NaCerSG podem ser documentadas e encaminhadas através do link mediante qualquer outro meio.  
Todas as reclamações são analisadas criticamente e são tomadas as devidas ações de melhoria e/ou ações corretivas.  
Caso a organização não concorde com as deliberações da NaCerSG, ela poderá iniciar um processo de apelação.

## **SUSPENSÃO, CANCELAMENTO, REDUÇÃO OU AUMENTO DE ESCOPO,**

A NaCerSG possui regras claramente estabelecidas para suspensão ou cancelamento da

certificação. Tais regras estão definidas nos contratos firmados entre as partes.

A qualquer momento a organização poderá solicitar a redução ou aumento do escopo de certificação, devendo contatar a NaCer.

As inclusões ou exclusões de sites também podem ser realizadas durante a vigência do contrato, devendo a organização manifestar seu interesse junto à NaCerSG.