

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 1 de 14
		Aprovado: Estanislau	

1. Objetivo

Estabelecer a sistemática para as diversas etapas que compõe o processo de certificação de um Sistema de Gestão, incluindo e não se limitando à:

- Programa de auditoria
- Objetivos, escopo e critérios de auditoria
- Seleção da equipe auditora e designação de tarefas
- Determinação do tempo de auditoria
- Plano de auditoria
- Condução da auditoria
- Decisão de certificação
- Manutenção da Certificação
- Recertificação
- Auditorias especiais

2. Campo de aplicação

- Administração da Qualidade.
- Auditor Líder
- Gerente de Certificação

2.1. Responsabilidades

Auditor Líder

- Definir o tempo de auditoria
- Elaborar o plano de auditoria;
- Elaborar RAD - relatório de análise de documentos, inicial;
- Conduzir a reunião de abertura;
- Conduzir o processo de auditoria;
- Conduzir a reunião de encerramento;
- Coletar as assinaturas dos participantes das reuniões;
- Elaborar relatório de auditoria;
- Elaborar os registros de não conformidade e fornecer cópia ao Cliente;

Gerente de Certificação

- Enviar plano de auditoria e solicitar a aprovação do Cliente;
- Enviar ao Cliente a relação de não conformidades apontadas no RAD;
- Executar ações necessárias, quando solicitado pelo auditor líder, durante a condução de uma auditoria externa;
- Analisar ou designar pessoal para analisar as causas, correções e ações corretivas promovidas pelo Cliente;
- Analisar a eficácia das ações corretivas;
- Analisar o processo da auditoria e emitir um RAD com recomendações.

3. Documentos Complementares e de Referência

- MQSG - Manual da Qualidade para os Sistemas de Gestão
- PSG 001 - Controle de Documentos
- PSG 002 - Controle de Registros
- PSG 005 - Treinamento
- PSG 015 - Reclamações, Apelações e Satisfação do Cliente
- FSG 002 - Registro de não conformidades
- FSG 012 - Lista de presença
- FSG 024 - Plano de auditoria
- FSG 037 - RAD-Relatório de Análise de Documentos
- FSG 038 - Relatório de avaliação de empresa sem certificação

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 2 de 14
		Aprovado: Estanislau	

O início do processo de certificação está condicionado a uma manifestação formal do Fornecedor solicitante da certificação, que deve ser feita diretamente à NaCer.

Após esta solicitação, será encaminhado ao cliente uma proposta com as informações sobre as taxas cobradas para solicitação, certificação inicial e manutenção.

4. Planejamento das Auditorias

4.1. Programa de auditoria

O programa de auditoria para a certificação inicial inclui uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão/manutenção no primeiro e no segundo anos após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, sendo esta, antes do vencimento da certificação.

O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação.

A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes consideram o tamanho do Cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

O Programa de Auditoria pode ser ajustado/revisado considerando-se:

- reclamações recebidas pelo organismo de certificação 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 do Cliente
- preocupações das partes interessadas pertinentes
- Existência de turnos no Cliente.

Caso especificado pelo esquema de certificação específico da indústria, o ciclo de certificação pode ser diferente de três anos.

As auditorias de supervisão/manutenção são realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação

A data da primeira auditoria de supervisão/manutenção, após a certificação inicial, não ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

Quando já há uma certificação concedida ao Cliente realizada por outro organismo de certificação, a **NaCer** obtém e mantém evidências suficientes, como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade.

A documentação demonstra o atendimento aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 1702-1:2016.

A **NaCer**, baseada na informação obtida, justifica e registra quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

4.2. Determinação do tempo de auditoria

Para cada Cliente, é calculado o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do Cliente.

Ao determinar o tempo de auditoria, é considerado:

- Os requisitos da norma de sistema de gestão pertinente;
- A complexidade do Cliente e seu sistema de gestão;
- O contexto tecnológico e regulatório;
- Qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão;
- Os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- O tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de multi-site;
- Os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;
- Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

A tabela a seguir é utilizada como parâmetro inicial para o cálculo, sendo:

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 3 de 14
		Aprovado: Estanislau	

Número Efetivo de Pessoal	Tempo de Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)	Número Efetivo de Pessoal	Tempo de Auditoria Fase 1 + Fase 2 (dias)
1-5	1,5	626-875	12
6-10	2	876-1.175	13
11-15	2,5	1.176-1.550	14
16-25	3	1.551-2.025	15
26-45	4	2.026-2.675	16
46-65	5	2.676-3.450	17
66-85	6	3.451-4.350	18
86-125	7	4.351-5.450	19
126-175	8	5.451-6.800	20
176-275	9	6.801-8.500	21
276-425	10	8.501-10.700	22
426-625	11	> 10.700	Seguir progressão acima

Se o cálculo do resultado for um número decimal, o número de dias é ajustado para o meio-dia mais próximo (por exemplo: 5,3 auditor dia torna-se 5,5 auditor dia. 5,2 auditor dia torna-se 5,0 auditor dia).

O tempo de deslocamento para chegar e deixar os locais auditados não está incluído no cálculo da duração dos dias de auditoria do sistema de gestão.

Outro fator que deve ser considerado é a complexidade, além do número efetivo de pessoal e tempo para auditoria, onde na auditoria inicial (Fase 1+Fase 2), consideramos:

Nos casos em que tenham se estabelecidos critérios específicos para um esquema específico de certificação, esses critérios são aplicados.

A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa são registradas, no FSG 100/0924 – Calculo para o tempo de Auditoria

O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor não é contabilizado na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

4.3. 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 **NaCer** desenvolve um programa de amostragem, a fim de assegurar uma auditoria adequada do sistema de gestão.

A justificativa para o plano de amostragem é documentada para cada Cliente.

Uma organização multi-site é a organização que tenha uma função central identificada (escritório central - mas não necessariamente a sede da organização), onde determinadas atividades são planejadas, controladas ou gerenciadas, e uma rede de escritórios locais ou filiais (sites), onde tais atividades são executadas completa ou parcialmente.

O tempo utilizado na auditoria de cada site individual é realizado de forma individual, considerando-se as atividades comuns e específicas de cada site (unidade).

4.4. Múltiplas normas de sistemas de gestão

Quando a certificação de múltiplas normas de sistemas de gestão é solicitada pelo Cliente, o planejamento para a auditoria assegura uma auditoria adequada no local, a fim de propiciar confiança na certificação.

5. Objetivos, escopo e critérios de auditoria

Os objetivos de auditoria são determinados pela **NaCer**, bem como o escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações e/ou adequações necessárias, após alinhamento com o Cliente.

Os objetivos da auditoria descrevem o que será realizado pela auditoria e inclui:

- determinação da conformidade do sistema de gestão do Cliente, ou de parte desse sistema, com os critérios de auditoria;
- determinação da capacidade do sistema de gestão para assegurar que o Cliente atenda aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 4 de 14
		Aprovado: Estanislau	

determinação da eficácia do sistema de gestão para assegurar que o Cliente pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos;
conforme aplicável, identificação das áreas para possível melhoria do sistema de gestão.

O escopo de auditoria descreve 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, o escopo de uma auditoria individual pode não abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias é coerente com o escopo constante no documento de certificação.

Os critérios de auditoria são utilizados como referência para determinação da conformidade e incluem:

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

6. Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

Os auditores são selecionados e designados a comporem a equipe auditora, inclusive a designação do auditor-líder e especialistas técnicos, se necessário, onde é considerada a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade, conforme descrito no MQSG - Manual da Qualidade para os Sistemas de Gestão e PSG 005 - Treinamento.

Se houver somente um auditor, este tem a competência para executar as atividades de um auditor-líder aplicáveis à auditoria(s) em questão. A equipe auditora possui a totalidade das competências identificadas pela **NaCer**.

Ao se definir o tamanho e a composição da equipe auditora, consideramos:

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

O conhecimento e as habilidades do auditor-líder e dos auditores podem ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes, que atuam sob a orientação de um auditor.

Quando utilizados tradutores ou intérpretes, estes são selecionados de forma a não influenciar a auditoria indevidamente. Auditores em treinamento podem participar das auditorias, e este tem um auditor designado como seu avaliador, o qual é competente para exercer os deveres e ter responsabilidade final pelas atividades e constatações do auditor em treinamento.

O auditor-líder, em consulta com a equipe auditora, designa as responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicos, considerando as competências.

O auditor líder possui treinamento na aplicação deste procedimento, conforme PSG 005 - Treinamento.

6.1. Observadores, especialistas técnicos e guias

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria são acordadas entre a **NaCer** e o Cliente antes da realização da auditoria.

Quando o Observador é um membro da **NaCer** em treinamento, ele também é orientado sobre:

- atividades desenvolvidas na avaliação *in loco*;
- importância e método de coleta de evidências;
- como reportar as constatações ao avaliador-líder;
- prazos envolvidos no processo;
- forma de preenchimento dos relatórios;
- possibilidade de acompanhar o especialista

A equipe auditora assegura que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria, podendo os observadores serem membros da organização do Cliente, consultores, pessoal do organismo de acreditação realizando uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria é acordado entre a **NaCer** e o Cliente antes da condução da auditoria, sendo que um especialista técnico não pode atuar como auditor na equipe auditora e sempre estão acompanhados por um auditor.

Cada auditor é acompanhado por um guia, a menos se acordado de outra forma pelo auditor-líder e pelo Cliente, os quais têm a função de facilitar a auditoria e não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria.

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 5 de 14
		Aprovado: Estanislau	

7. Plano de auditoria para certificação de Sistemas de Gestão

O auditor líder recebe da Gerência de Certificação, o FSG 024 - Plano de Auditoria, pré-preenchido, com os dados do Cliente, tipo da auditoria, período, critério, escopo, pessoa de contato, documentos de referência, e a composição da equipe de auditores.

O auditor líder de posse do FSG 024, pré-preenchido elabora o plano de auditoria.

Este Plano de Auditoria contém as seguintes informações:

- Atividades complementares, que podem ser utilizadas para informar uma reunião final de auditores testemunha;
- Se a empresa já é ou não certificada;
- Objetivos da auditoria;
- Critérios da auditoria;
- Escopo da auditoria;
- Identificação das unidades organizacionais a serem auditadas;
- Datas e horários da realização da auditoria;
- Tempo esperado da duração das atividades;
- As funções e responsabilidade dos membros da equipe auditora;
- Controle de uso de licença, Certificados e marca da conformidade;
- Avaliação da implementação das ações corretivas referentes às não conformidades da auditoria anterior;
- Requisitos que não puderam ser avaliados em auditoria anterior.

7.1. Comunicação das tarefas da equipe auditora

As tarefas atribuídas à equipe auditora são definidas e é determinado que a equipe auditora:

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

As tarefas da equipe auditora estão explicitadas no plano de auditoria, que é enviado ao Cliente para sua prévia aprovação. Quando aplicável, a equipe auditora analisa toda a documentação enviada pelo Cliente e pode solicitar informações complementares quando necessário.

A análise dessa documentação é registrada no formulário FSG 037 - Relatório de Análise de Documentos (RAD) e caso detectadas não conformidades apresentadas no RAD o Gerente de Certificação informa o Cliente, para que tais não conformidades sejam corrigidas até a data marcada para a auditoria.

Após a aprovação do Plano de Auditoria, todas as mudanças ocorrem através de comunicado oficial, podendo ser via e-mail ou memorando.

O comunicado é anexado ao plano e dado a conhecer na reunião de abertura.

É de responsabilidade da Gerência de Certificação a liberação e envio ao Cliente do plano de auditoria, sendo esta comunicação realizada com no mínimo 8 dias de antecedência do início da auditoria.

7.2. Amostragem de multi-site

Quando a empresa desenvolve atividades relacionados aos processos em várias unidades, estas recebem planos de auditoria específicos para cada local.

7.3. Comunicação do plano de auditoria

O plano é enviado previamente ao Cliente para que o mesmo apresente seu aceite ou considerações.

A comunicação ao Cliente sobre o plano de auditoria e respectivos membros da equipe auditora é realizada através de e-mail, e sua aprovação deve ocorrer em até 8 dias consecutivos.

Não havendo nenhum posicionamento do Cliente até este prazo, o Plano é considerado aprovado.

Caso a empresa não concorde com o plano enviado, esta comunica à **NaCer** os motivos.

Neste caso o Gerente de Certificação analisa a apelação e realiza um retorno formal para o Cliente.

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 6 de 14
		Aprovado: Estanislau	

8. Condução da auditoria

8.1. Fase 1 - Análise Documental

A Fase 1 considera a análise da documentação do Sistema de Gestão do Cliente, de forma a garantir a realização da Fase 2.

Os objetivos da fase 1 são:

- analisar criticamente e a informação documentada do sistema de gestão do Cliente;
- 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;
- analisar criticamente a situação e a compreensão do Cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão;
- analisar criticamente a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o Cliente os detalhes da fase 2;
- 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;
- avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o Cliente está pronto para a fase 2.

As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 são comunicadas ao Cliente, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a fase 2.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, considera-se as necessidades do Cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a fase 1, de forma que a **NaCer** também pode identificar a necessidade de revisão de seus preparativos para a fase 2.

Se ocorrerem mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, a **NaCer** pode considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1, onde o Cliente é informado que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

8.2. Fase 2 - Avaliação da implementação e eficácia

A Fase 2 considera a implementação e verificação da eficácia do Sistema de Gestão do Cliente e ocorrer nas instalações do Cliente, de forma presencial, remota ou híbrida e inclui no mínimo:

- informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- monitoramento, medições, comunicação e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho;
- a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do Cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- controle operacional dos processos do Cliente;
- auditoria interna e análise crítica pela direção;
- responsabilidade da direção pelas políticas do Cliente;
- Monitoramento do controle da eficácia dos treinamentos para desenvolvimento de competência

Conclusões da auditoria inicial de certificação A equipe auditora analisa 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.

NOTA: Quando houver a necessidade de se adiar a fase 2, a fase 01 será refeita na ocasião da realização da fase 02

8.3. Reunião de Abertura

É realizada uma reunião inicial, entre a equipe auditora e a direção do Cliente, quando possível é solicitada a presença dos responsáveis pelas funções ou processos a serem auditados, essa presença é registrada no formulário FSG 012 - Lista de presença.

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 7 de 14
		Aprovado: Estanislau	

A reunião de abertura é conduzida pelo auditor líder, que realiza uma breve explicação de como as atividades da auditoria serão realizadas, bem como confirma sobre a sequência do plano de auditoria aprovado, junto ao representante do Cliente. Havendo mudanças exequíveis, estas são realizadas no momento da abertura, conforme item (q).

O protocolo de realização da reunião de abertura inclui, no mínimo:

- apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- confirmação do escopo e critérios de certificação;
- informação de que o Cliente terá oportunidade de fazer perguntas.
- confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o Cliente;
- confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estão disponíveis;
- confirmação de assuntos relativos à confidencialidade, informando do termo de confidencialidade firmado com a **NaCer**;
- confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade;
- confirmação de disponibilidade, funções e identidade de todos os membros da equipe auditora, guias e observadores;
- o método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria;
- informações sobre as condições nas quais a auditoria pode ser encerrada prematuramente;
- confirmação de que o auditor líder e a equipe auditora, representando a **NaCer**, são responsáveis pela auditoria e controlam a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- confirmação da situação das constatações da análise ou auditoria anterior, se aplicável;
- métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;
- confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- confirmação de que, durante a auditoria, o Cliente é mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- 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;
- informações sobre a mudança no plano de auditoria, quando houver.

O Cliente apresenta na reunião de abertura seus procedimentos de segurança para a equipe a serem seguidos tanto nas áreas administrativas como nas áreas produtivas. Essa necessidade é parte integrante do plano de auditoria, para que a reunião de abertura não se ultrapasse o tempo previsto de sua realização.

8.4. Comunicação durante a auditoria

A equipe auditora avalia periodicamente a condução da auditoria, trocando informações. Se houver necessidade o auditor-líder redistribui o trabalho entre os membros da equipe auditora.

O Cliente é informado do progresso da auditoria ou quaisquer preocupações.

Quando o auditor-líder evidenciar que os objetivos da auditoria não estão sendo alcançados, ou notar a presença de risco significativo, ele relata o fato ao Cliente e ao Gerente de Certificação da **NaCer**, para que a ação apropriada seja determinada.

Tal ação pode incluir:

- reconfirmação ou modificação do plano de auditoria;
- mudanças nos objetivos da auditoria;
- mudanças no escopo da auditoria;
- encerramento da auditoria.

O auditor-líder relata o resultado da ação para o Gerente de Certificação da **NaCer**.

Qualquer necessidade de mudança no decorrer da auditoria, que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local, estas são relatadas ao Gerente de Certificação da **NaCer**.

8.5. Identificação e registro das constatações de auditoria

As constatações da auditoria resumindo a conformidade e o detalhamento das não conformidades, são identificadas, classificadas, registradas e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 8 de 14
		Aprovado: Estanislau	

Oportunidades de melhoria podem ser identificadas e registradas, exceto se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão.

Os métodos para se coletar informações incluem, entre outros:

- entrevistas;
- observação de processos e atividades;
- análise de documentos e registros.

A constatação de não conformidade é sempre registrada contra um requisito específico e contém uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia.

As não conformidades são relatadas e consensada com o Cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas, onde o auditor se abstém de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução. O auditor-líder tem a função de solucionar quaisquer opiniões divergentes entre a equipe auditora e o Cliente, relativas às evidências ou constatações da auditoria, e os pontos não resolvidos são registrados.

Nas auditorias de manutenção ou recertificação obrigatoriamente é verificado o controle do uso da licença, certificados e marcas da conformidade.

As constatações de auditoria que forem classificadas como não conformidade de acordo com os itens abaixo não são registradas como oportunidade de melhoria, sendo:

- quando o Cliente não atender um ou mais requisitos da norma de sistema de gestão;
- se houver dúvida significativa quanto à capacidade de o sistema de gestão do Cliente alcançar os resultados planejados;
- quando houver a análise e aceite das correções e ações corretivas planejadas do Cliente para quaisquer outras não conformidades.

As constatações de NC são registradas no FSG 002-Registro de não conformidade, onde:

- o registro é contra um requisito específico dos critérios de auditoria;
- deve conter uma declaração clara da não conformidade;
- identificar em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia.

As não conformidade são apresentadas ao Cliente em momento oportuno para assegurar que a(s) evidência(s) é precisa e que as não conformidades foram compreendidas.

8.6. Preparação das conclusões da auditoria

Antes da reunião de encerramento, a equipe auditora sob a responsabilidade do auditor-líder deve:

- analisar as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a auditoria, contra os objetivos da auditoria;
- acordar quanto às conclusões de auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
- identificar ações de acompanhamento necessárias;
- confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária, ou seja, escopo, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, ou competência;
- Consensar com o auditor-líder a conclusão da auditoria, diante das constatações evidenciadas.

8.7. Condução da reunião de encerramento

É realizada uma reunião de encerramento formal, conduzida pelo auditor-líder, onde a presença dos participantes é registrada no FSG 012, sendo normalmente composta pela direção do Cliente e, quando apropriado, com o(s) responsável(is) pela(s) funções e/ou processos auditados.

O auditor líder apresenta as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação, ou não.

As não conformidade são apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e é informado os prazos para respostas, considerando-se a classificação das eventuais não conformidades identificadas.

A condição de compreensão das não conformidades pelo Cliente, não significa que as mesmas foram aceitas

Na reunião de encerramento são incluídos os elementos abaixo, cujo grau de detalhamento utilizado é coerente com a familiaridade do Cliente com o processo de auditoria.

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

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 9 de 14
		Aprovado: Estanislau	

o processo da **NaCer** para tratamento de não conformidades, incluindo as consequências relativas à situação da certificação do Cliente;

o prazo para o Cliente apresentar um plano para correção e ação corretiva para as não conformidades identificadas durante a auditoria;

as atividades da **NaCer** após a auditoria;

informações sobre tratamento de reclamações do Cliente e os processos de apelação.

O auditor líder proporciona oportunidade para o Cliente fazer perguntas.

Qualquer opinião divergente relativas às constatações ou conclusões da auditoria, entre a equipe auditora e o Cliente são discutidas e se possível resolvidas. As opiniões divergentes não resolvidas são registradas e comunicadas ao Gerente de Certificação da **NaCer**.

8.8. Relatório de auditoria

A **NaCer** fornece um relatório escrito para cada auditoria que é de propriedade da **NaCer** e elaborado pelo auditor-líder.

O auditor líder elabora o relatório de auditoria utilizando o formulário FSG 038-Relatório de avaliação de empresa e é responsável pelo seu conteúdo.

O relatório fornece um registro preciso, conciso e claro da auditoria, possibilitando uma tomada de decisão de certificação fundamentada, onde o relatório inclui ou se refere à:

- identificação da NaCer;
- o nome e endereço do Cliente e de seu representante;
- o tipo de auditoria (inicial, manutenção, recertificação ou especial);
- os critérios da auditoria;
- os objetivos da auditoria;
- o escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais ou funcionais ou os processos auditados e o tempo da auditoria;
- quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- quaisquer fatos significantes que impactem no programa de auditoria;
- identificação do auditor líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes;
- as datas e locais onde as atividades da auditoria foram realizadas;
- constatações, evidências e conclusões da auditoria, coerentes com os requisitos;
- mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão do Cliente desde a realização da última auditoria;
- quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- quando aplicável, se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- uma recomendação da equipe auditora;
- se o Cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.

O relatório também contém:

- 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;
 - uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;
 - confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.

O GC, ao receber o relatório de Auditoria do SG, o analisa de acordo com os requisitos deste procedimento, que após a conferência, insere a data e rubrica.

8.9. Análise das causas das não conformidades

É imprescindível que o Auditor Líder esclareça ao Cliente a necessidade da análise da causa e descreva a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar as datas limites, de apresentação das propostas de Ações

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 10 de 14
		Aprovado: Estanislau	

corretivas e de apresentação das respectivas evidências, incluindo a verificação de suas eficácias, deverão seguir os seguintes prazos:

- 30 dias - Informação documentada - até 5 NC menor
- 60 dias - Informação documentada - até 10 NC menor
- 90 dias - acima de 10 NC menor e/ou 5 NC maior
- 120 dias - acima de 5 NC maior

Caso haja necessidade de extensão do prazo, o Cliente pode solicitar formalmente essa necessidade. Após este prazo, a **NaCer** reserva-se o direito de realizar nova auditoria, onde todos os custos associados serão cobrados da organização.

- O Cliente declara estar ciente de sua responsabilidade de enviar à **NaCer** as correções e ações corretivas por ele estabelecidas, com suas respectivas evidências de implementação e eficácia, no prazo definido, a partir do recebimento deste relatório.
- Uma auditoria adicional poderá ser solicitada para verificação da implementação e da eficácia das ações corretivas propostas.
- A verificação da eficácia das correções e ações corretivas pode ser realizada com base em uma análise da informação documentada disponibilizada pelo Cliente ou, quando necessário, por meio de verificação *in loco*.

O processo permanecerá pendente até que todas as evidências de correção, ação corretiva e eficácia sejam recebidas, avaliadas e aprovadas pela **NaCer**

8.10. Aceite da proposta das correções e ações corretivas

O Auditor Líder analisa a proposta para que o Cliente possa implementar os planos propostos e respectivas evidências.

Quando a proposta não for aceita, o Auditor Líder faz os esclarecimentos necessários, no campo de observações e devolve ao Cliente.

O prazo para emissão do Certificado de Conformidade é de até 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de aprovação das ações pela **NaCer**.

Após a auditoria, todo contato com o Cliente é via Gerente de Certificação, utilizando o WebService.

Quando as evidências forem apresentadas, cabe ao Auditor Líder avaliar a eficácia das mesmas e colocar o seu comentário no campo apropriado.

Nesse mesmo campo é colocado o termo de fechamento.

Quando o resultado da avaliação não for satisfatório, o Auditor Líder emite uma não conformidade com o índice "A".

Exemplo: NC 01-A, que substitui a não conformidade original.

É dado um prazo adicional de 30 dias para estes casos.

O Gerente de Certificação somente receber a não conformidade fechada, com as respectivas evidências.

Quando a não conformidade não for fechada, é requerida uma Auditoria adicional, a qual é comunicada ao Cliente.

O Gerente de Certificação da **NaCer** informa o Cliente caso haja necessidade de realizar auditoria adicional completa ou parcial, ou se necessário evidências documentadas para verificar se as correções e/ou ações corretivas foram eficazes.

9. Autorização de Concessão

Após concluído o processo de auditoria, incluindo a análise da eficácia das correções/ações corretivas o Gerente de Certificação emite a autorização de Concessão de certificação

Essa análise confirma 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, o organismo tenha analisado criticamente, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- c) para qualquer não conformidade menor, o organismo tenha analisado criticamente e aceito o plano do Cliente para as correções e ações corretivas.

9.1. Informações para concessão da certificação inicial

Para a concessão da certificação inicial a equipe auditora fornece no mínimo os seguintes documentos e informações:

- 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 inicialmente a NaCer e utilizadas na análise crítica da solicitação;
- 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.

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 11 de 14
		Aprovado: Estanislau	

Caso não seja possível verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 meses após o último dia da fase 2, outra auditoria de fase 2 é realizada antes da recomendação pela certificação.

Na ocorrência de processos originados por transferência de certificação a NaCer solicita ao organismo de certificação anterior as mesmas informações de uma concessão da certificação inicial de forma que estas sejam suficientes para tomar uma decisão sobre a certificação, podendo ainda de comum acordo com o Cliente, realizar seu processo de Fase 1 e 2 integralmente e onde houver Esquemas de certificação com regras específicas sobre transferência de certificação, estas são atendidas.

9.2. Certificados do Sistema de Gestão

Após a finalização da certificação inicial, ampliação, alteração de escopo ou recertificação, ocorre a emissão do Certificado do Sistema de Gestão para o Cliente contendo no mínimo:

- Nome e a localização geográfica do Cliente certificado, ou a localização geográfica da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma certificação multi-site;
- Data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação, ou renovação da certificação, que não pode ser anterior à data da respectiva decisão de certificação;
- Data em que expira a certificação ou a data prevista para a renovação da certificação coerente com o ciclo de renovação da certificação;
- Código único de identificação;
- A norma de sistema de gestão e/ou outro documento normativo, incluindo uma indicação da versão normativa;
- O escopo da certificação relativo ao tipo de atividades, produtos e serviços;
- O nome, endereço e marca de certificação da nacer;
- Quaisquer outras informações requeridas pela norma e/ou outro documento normativo usado para certificação.

No caso de emissão de quaisquer documentos revisados de certificação, há meios específicos de distinguir os documentos revisados dos documentos anteriores obsoletos, sendo sua versão ou data de publicação.

Os certificados podem ser emitidos de forma física e/ou digital, conforme acordado com o Cliente.

9.3. Informações para concessão da recertificação

A **NaCer** toma decisão 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.

10. Manutenção da certificação

A **NaCer** mantém a certificação dos Clientes com base na demonstração de que estes continuam a satisfazer os requisitos da(s) norma(s) de sistema de gestão.

Esta condição de manutenção também pode ocorrer com base em uma conclusão positiva pelo auditor líder, sem posterior análise crítica independente e decisão, desde que:

- a) para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, o auditor líder da **NaCer** registre em relatório e 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 **NaCer** monitorea suas atividades de supervisão, incluindo o monitoramento do relatório por seus auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

10.1. Atividades de supervisão/manutenção

As atividades de supervisão são realizadas e registradas, a fim de demonstrar que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão são monitoradas regularmente, considerando inclusive as mudanças em seus Clientes certificados e em seus sistemas de gestão.

As atividades de supervisão/manutenção incluem auditorias no local para avaliar se o sistema de gestão do Cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida e se necessário, e pode incluir:

- a) consultas ao Cliente certificado sobre aspectos de certificação,
- b) análise crítica de quaisquer declarações do Cliente com relação às suas operações;
- c) pedidos ao Cliente para fornecimento de informação documentada;
- d) quaisquer outros meios de monitorar o desempenho do Cliente certificado.

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 12 de 14
		Aprovado: Estanislau	

10.2. Auditoria de supervisão/manutenção

As auditorias de supervisão são realizadas no local de operação do Cliente, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema, ou seja, não abordam a totalidade dos requisitos do escopo certificado e são planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que possamos 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 pertinente inclui no mínimo:

- auditorias internas e análise crítica pela direção;
- análise crítica das ações tomadas para as não conformidades identificadas na auditoria anterior;
- gestão das reclamações;
- 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;
- progresso das atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- controle operacional contínuo,
- análise crítica de quaisquer mudanças;
- uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

NOTA: Quando da auditoria de Manutenção, não realizar Fase 1

11. Recertificação

11.1. Planejamento da auditoria de recertificação

A auditoria de recertificação tem o objetivo de 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, a qual é 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 é planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

Para o planejamento das auditorias de recertificação, são utilizados os mesmos documentos, registros e parâmetros de uma auditoria inicial.

Na recertificação é realizada a análise crítica dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considerado o desempenho do sistema de gestão durante o ciclo de certificação mais recente.

Pode ser necessário realizar uma fase 1 em situações em que houve mudanças significativas no sistema de gestão, na organização ou no contexto no qual o sistema de gestão do Cliente opera, sendo que estas mudanças podem ocorrer a qualquer tempo durante o ciclo de certificação pode necessário realizar uma auditoria especial, podendo esta ser ou não, uma auditoria de duas fases.

11.2. Auditoria de recertificação

A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local e considere a avaliação de:

- a eficácia de todo o sistema de gestão, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo da certificação;
- comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão, a fim de melhorar o desempenho global;
- a eficácia do sistema de gestão em relação a atingir ao atingimento de seus objetivos e os resultados esperados do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.

Para qualquer não conformidade classificada como maior, é estabelecido um prazo para a correção e ações corretivas, onde estas são implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

A data de emissão no novo certificado é a partir da data da decisão de recertificação.

Caso a auditoria de recertificação não tiver sido completada ou a **NaCer** não conseguir verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não pode ser recomendada e a validade da certificação não pode ser estendida

Na situação destas ocorrências, o Cliente é informado, bem como suas consequências explicadas.

Após a expiração da certificação, a **NaCer** pode restaurar a certificação em até 6 meses, desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma fase 2 é conduzida.

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 13 de 14
		Aprovado: Estanislau	

A data efetiva no certificado é a partir da decisão da recertificação e a data de expiração é baseada no ciclo de certificação anterior.

12. Auditorias especiais

12.1. Expansão de escopo

Em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, a **NaCer** realiza uma análise crítica da solicitação e determina quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida, podendo esta auditoria ser realizada em conjunto a auditoria de supervisão.

12.2. Auditorias avisadas com pouca antecedência

Pode ser necessário a realização de auditorias avisadas com pouca antecedência ou mesmo sem aviso em Clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em Clientes suspensos.

Nestes casos a **NaCer** toma as seguintes medidas:

- descreve e avisa antecipadamente ao Cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- toma cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o Cliente recusar algum membro da equipe auditora.

12.3. Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

A suspensão da certificação ocorrer diante de um ou mais situações:

- O sistema de gestão certificado do Cliente falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para eficácia do sistema de gestão;
- O Cliente não permite que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- O Cliente tenha solicitado voluntariamente uma suspensão.

Nesses casos, para a restauração do certificado o solicitante da certificação deve apresentar o plano de suas ações corretivas com respectivas evidências e comprovação de sua eficácia e a **NaCer** constatar a efetividade das implementações, onde este processo não ultrapasse o total de até seis meses.

Caso o Cliente não atenda aos prazos estabelecidos para apresentação do plano de ação corretiva ou se recuse a implementar as ações corretivas, a certificação é cancelada.

O cancelamento do certificado ou ainda redução no escopo de certificação ocorre quando, falhas significativas na resolução dos problemas, que causa não cumprimento com os requisitos da(s) norma(s) de referência.

O contrato estabelecido entre a **NaCer** e o Cliente, descreve sobre as condições de cancelamento da certificação, de forma a assegurar que, quando o Cliente é comunicado sobre o cancelamento, este interrompe o uso de todo e qualquer material publicitário que faça referência à sua certificação.

A redução do escopo de certificação do Cliente pode ser realizada quando:

- a) em comum acordo com o Cliente, de forma a excluir as partes que não atendam aos requisitos;
- b) quando o Cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação;
- c) O cliente não cumpre as condições de suspensão;
- d) A suspensão não é considerada uma ação adequada.

O cliente tem o direito de realizar o processo de apelação, conforme PSG 015 - Reclamações, Apelações e Satisfação do Cliente.

13. Documentos e Registros gerados

Os documentos e/ou registros gerados pela realização deste procedimento, são controlados respectivamente conforme PSG 001 - Controle de Documentos e PSG 002 - Controle de Registros.

NaCerSG	Processos de Auditorias dos Sistemas de Gestão	Setembro/25	PSG-034/05
		Elaborado: Ludmila	Página: 14 de 14
		Aprovado: Estanislau	

Revisão	Natureza da Revisão	Elaborado por	Aprovado por	Data da revisão
02	Inclusão do item Histórico de Revisão	Ludmila	Estanislau	Junho 23
03	Alterado o item 4.2	Ludmila	Estanislau	Setembro/24
04	Revisado o item 8.2 acrescentado item “G”	Ludmila	Estanislau	Março/2025
05	Revisado o item 8,9, 10.2	Ludmila	Estanislau	Setembro/2025