

## Sumário

1. OBJETIVO.....	3
2. REFERÊNCIAS.....	3
3. DEFINIÇÕES E SIGLAS .....	3
4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO.....	5
4.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO .....	5
4.2 PROGRAMA DE AUDITORIA.....	6
4.3 DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITORIA .....	7
4.3.1 Amostragem de multi-site.....	7
4.3.1.1 Elegibilidade de uma organização multi-site para certificação.....	8
4.3.1.2 Tempo da auditoria.....	9
4.4 SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS.....	9
4.5 AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO INICIAL .....	9
4.5.1 Auditoria Fase 1.....	10
4.5.2 Auditoria Fase 2.....	11
4.5.2.1 Seleção da equipe auditora.....	12
4.5.2.2 Execução da Auditoria.....	13
4.5.2.3 Ações de acompanhamento.....	17
4.5.3 Conclusões da Auditoria Inicial .....	18
4.5.4 Decisão da Certificação .....	18
4.5.4.1 Ações antes da tomada de decisão.....	19
4.5.4.2 Informações para concessão da certificação inicial .....	19
4.5.5 Concessão da Certificação e Marca de Conformidade .....	20
4.6 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO .....	21
4.6.1 Atividades de Supervisão .....	21
4.6.1.1 Auditoria de supervisão .....	22
4.7 RECERTIFICAÇÃO .....	23
4.7.1 Planejamento da auditoria de recertificação.....	23
4.7.2 Auditoria de recertificação.....	23
4.8 AUDITORIA DE FOLLOW UP (SUPLEMENTAR).....	25
4.9 AUDITORIA DE TESTEMUNHA .....	25
4.10 USO DO CERTIFICADO E DA MARCA BBA.....	25
4.11 CERTIFICAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES COMPARTILHADAS .....	26

4.12 ALTERAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE .....	26
4.13 EXTENSÃO DO ESCOPO .....	27
4.14 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO.....	27
4.14.1 Suspensão da certificação.....	27
4.14.2 Cancelamento da certificação.....	28
4.14.3 Redução do escopo .....	28
4.15 TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO .....	28
4.15.1 Elegibilidade de uma certificação para transferência .....	29
4.15.2 Análise crítica de transferência .....	29
4.15.3 Transferência.....	30
4.15.4 Cooperação entre Organismos de certificação emissor e receptor.....	30
4.16 AUDITORIAS AVISADAS COM POUCA ANTECEDÊNCIA .....	31
4.17 CONFIDENCIALIDADE .....	31
4.18 RECLAMAÇÕES .....	31
4.19 APELAÇÕES.....	33
5. HISTÓRICO DE REVISÕES .....	34
6. ANEXO A.....	35
1. DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO.....	35
1.1 Duração da auditoria.....	35
1.2 Homem dia (HD).....	35
1.3 Número efetivo de pessoal .....	35
2. METODOLOGIA PARA DETERMINAR A DURAÇÃO DA AUDITORIA .....	35
Tabela 1: SGQ – Relação entre o Número Efetivo de Pessoal e a Duração da Auditoria.....	36
3. FATORES PARA AJUSTES NA DURAÇÃO DA AUDITORIA.....	36
4. DURAÇÃO DE AUDITORIAS MULTI-SITE .....	37

## 1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para a concessão, manutenção, suspensão e cancelamento da certificação de sistemas de gestão da qualidade.

Este procedimento se aplica a todas as organizações, independente do seu tipo, tamanho e do produto e serviço que provê.

## 2. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – *Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistema de gestão – Parte 1: Requisitos*

ABNT NBR ISO 9001:2015 – *Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos*

IAF MD 1:2023 - *IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization*

IAF MD 2:2023 - *IAF Mandatory Document for the Transfer of Accredited Certification of Management Systems*

IAF MD 4:2023 - *IAF Mandatory Document for the use of Information and Communication Technology (ICT) for Auditing/Assessment Purposes*

IAF MD 5:2023 - *Determination of Audit Time of Quality, Environmental, and Occupational Health & Safety Management Systems*

IAF MD 11:2023 - *IAF Mandatory Document for the Application of ISO/IEC 17021 for Audits of Integrated Management Systems*

## 3. DEFINIÇÕES E SIGLAS

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

**CGCRE:** Coordenação Geral de Acreditação

**DICOR:** Divisão de Acreditação de Organismos de avaliação da conformidade

**OAC:** Organismo de Avaliação da Conformidade

**Auditoria de Certificação:** Auditoria realizada por uma organização de auditoria independente do cliente e das partes interessadas na certificação, para fins de certificação do sistema de gestão do cliente.

**Auditoria de Recertificação:** Auditoria realizada antes do término de um ciclo de certificação, com o propósito de confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da organização como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

**Auditoria Suplementar:** Auditoria completa ou parcial realizada por solicitação da equipe auditora ou do BBA, feita com base documental ou *in loco*.

**Auditoria Testemunha:** Processo sistemático, documentado e independente, para obter evidências da auditoria realizada pela CGCRE no local onde o BBA executa atividades de um processo de certificação, avaliando e determinando a extensão na qual os critérios de acreditação estabelecidos pela DICOR.

**Certificado de Conformidade:** Documento público, emitido por um OAC, atribuído à organização indicando que o seu sistema de gestão está em conformidade com a norma.

**Escopo de certificação:** Produto oferecido ou serviço prestado por uma organização coberto pelo seu sistema de gestão; o sistema de gestão da organização pode abranger mais de um escopo de certificação.

**Não conformidade:** Não atendimento a um requisito do Referencial Normativo. Não conformidade menor não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos, porém não conformidades menores associadas ao mesmo requisito podem demonstrar uma falha sistêmica e constituir uma não conformidade maior. Não conformidade maior é aquela que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos ou que pode gerar dúvida significativa de que há um controle efetivo de processo ou de que produtos ou serviços irão atender aos requisitos especificados.

**Organizações compartilhadas:** Duas ou mais organizações são consideradas compartilhadas quando apresentam razões sociais diferentes e alguma participação societária comum, podendo compartilhar parte ou a totalidade do sistema de gestão.

**Organização multi-site:** 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.

**Site:** Locação permanente onde uma organização realiza trabalho ou serviço.

**Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):** Estrutura organizacional, políticas, objetivos, responsabilidades, procedimentos, atividades, capacidades e recursos que, em conjunto, visam demonstrar a capacidade da empresa de fornecer produtos e serviços que atendam de uma forma consistente aos requisitos do cliente e aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

## 4. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A emissão de certificados está condicionada à acreditação do BBA pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação comprovada através do Certificado de Acreditação nº. **OCS 0080** para realização de Certificações de Sistemas de Gestão da Qualidade.

### 4.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

As organizações solicitantes que desejam obter a certificação devem fornecer informações necessárias para completar o processo de certificação. As informações são solicitadas através do [DOC-84 SOLICITAÇÃO CERTIFICAÇÃO SISTEMA ISO](#) enviado por e-mail/WhatsApp para a empresa solicitante.

A organização preenche o formulário e o envia ao BBA que, após fazer a análise da solicitação e com base nas informações fornecidas, elabora e encaminha o [DOC-51 PROPOSTA COMERCIAL SISTEMA ISO 9001](#).

A análise crítica da solicitação é realizada pelo Coordenador de Certificação do BBA para assegurar:

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

A análise crítica da solicitação e os registros da justificativa para a decisão de realizar auditoria são mantidos no documento [DOC-84 SOLICITAÇÃO CERTIFICAÇÃO SISTEMA ISO](#).

Com base nessa análise crítica, o BBA determina as competências para incluir na equipe auditora e para a decisão de certificação.

O BBA dará início ao processo mediante a confirmação do aceite da proposta. Nesse momento é solicitado ao cliente uma cópia do Contrato Social, da última alteração contratual e Alvará de Funcionamento.

Após a formalização do aceite da proposta pela organização, o BBA enviará o [DOC-52 CONTRATO CERTIFICAÇÃO SISTEMA](#) para assinatura do Representante Legal da organização.

A veracidade das informações fornecidas pela empresa é de sua responsabilidade, cabendo, em casos de má fé comprovada, as sanções previstas neste Procedimento.

### 4.2 PROGRAMA DE AUDITORIA

Um programa de auditoria, para o ciclo completo de certificação, é elaborado para identificar claramente as atividades de auditoria necessárias para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para as normas selecionadas ou outros documentos normativos. O programa de auditoria para o ciclo de certificação deve cobrir todos os requisitos do sistema de gestão. As auditorias são programadas seguindo o [DOC-49 PROGRAMA DE AUDITORIA SISTEMA](#).

O programa de auditoria para a certificação inicial inclui uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo ano 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 com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes considera 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.

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 pelo BBA 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 (ex. índices de defeito, dados de KPI);
- preocupações das partes interessadas pertinentes.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

Pode ser necessário ajustar a frequência das auditorias de supervisão para acomodar fatores como sazonalidade ou certificação de sistemas de gestão de duração limitada (ex. plantas de construção temporárias).

Quando o BBA leva em conta certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, ele obtém e mantém evidências suficientes, como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. A documentação deve demonstrar o atendimento aos requisitos da ISO/IEC 17021. O BBA, baseado na informação obtida, justifica e registra quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanha a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

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

### 4.3 DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITORIA

Ao determinar o tempo de auditoria, o BBA considera, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) os requisitos da norma de 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.

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.

A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa são registrados no documento [DOC-53 PLANILHA DE DIMENSIONAMENTO SISTEMA](#).

O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não conta na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

Para o uso de tradutores e intérpretes pode ser preciso um tempo adicional de auditoria.

Para o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria são observadas as instruções descritas no **Anexo A** deste procedimento.

#### 4.3.1 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, o BBA define o tamanho da amostra da seguinte maneira:

**Auditoria inicial:** o tamanho da amostra deve ser a raiz quadrada do número de sites:  $(y=\sqrt{x})$ , arredondado para o próximo número inteiro, onde  $y$  = número de sites a ser amostrado e  $x$  = número total de sites.

**Auditoria de manutenção:** o tamanho da amostra anual deve ser a raiz quadrada do número de sites com 0,6 como coeficiente  $(y=0,6 \sqrt{x})$ , arredondado para o próximo número inteiro.

**Auditoria de recertificação:** o tamanho da amostra deve ser o mesmo de uma auditoria inicial. No entanto, onde o sistema de gestão provou ser eficaz ao longo do ciclo de certificação, o tamanho da amostra pode ser reduzido para  $y=0,8 \sqrt{x}$ , arredondado para o próximo número inteiro.

Todos os processos e sites cobertos pelo escopo da certificação deverão ser auditados em cada ciclo, onde a função central (conforme detalhado em 4.3.1.1) deve ser auditada durante a certificação inicial, recertificação e pelo menos uma manutenção. Os demais sites não auditados na certificação inicial, devem ser intercalados nas manutenções.

A justificativa para o plano de amostragem é documentada para cada cliente no DOC-53 Planilha de Dimensionamento Sistema.

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

### 4.3.1.1 Elegibilidade de uma organização multi-site para certificação

- a) A organização deve ter um único sistema de gestão;
- b) A organização deve identificar sua função central. A função central faz parte da organização e não deve ser subcontratado a uma organização externa;
- c) A função central deve ter autoridade organizacional para definir, estabelecer e manter o sistema de gestão único;
- d) O sistema único de gestão da organização deve estar sujeito a uma revisão de gestão centralizada;
- e) Todos os sites devem estar sujeitos ao programa de auditoria interna da organização;
- f) A função central será responsável por garantir que os dados sejam coletados e analisado de todos os sites e deve ser capaz de demonstrar sua autoridade e capacidade iniciar a mudança organizacional conforme necessário em relação, mas não limitado a:

(i) documentação do sistema e alterações do sistema;



- (ii) revisão da gestão;
- (iii) reclamações;
- (iv) avaliação das ações corretivas;
- (v) planejamento da auditoria interna e avaliação dos resultados; e
- (vi) requisitos estatutários e regulamentares relativos aos padrões.

Nota: A função central é onde o controle operacional e a autoridade da alta administração da organização é exercida sobre cada site. Não é necessário que a função central esteja localizada em um único local.

#### 4.3.1.2 Tempo da auditoria

Utilizar os critérios definidos no Anexo A – Item 4, podendo reduzir o dimensionamento em até 30% (redução máxima no tempo de auditoria permitida pelo IAF MD 5:2019).

Nota: Em caso de realização de auditorias multi-sites utilizar o documento *IAF MD 1:2018 - IAF Mandatory Document for the Audit and Certification of a Management System Operated by a Multi-Site Organization* como Guia.

#### 4.4 SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS

Findada as etapas anteriores, é enviado para a organização e-mail, onde serão solicitados os seguintes documentos para avaliação de fase 1:

- Manual da Qualidade (se houver);
- Evidência de atendimento aos requisitos:
  - 4.1 Entendendo a organização e seu contexto;
  - 4.3 Determinando o escopo do sistema de gestão da qualidade;
  - 4.4 Sistema de gestão da qualidade e seus processos;
- 9.2 Auditoria Interna;
- 9.3 Análise crítica pela direção.

O agendamento da Fase 1 está condicionado ao recebimento da documentação.

#### 4.5 AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO INICIAL

A auditoria inicial de certificação é dividida em duas etapas: Fase 1 e Fase 2:

**Fase 1:** com os objetivos de avaliar a adequação do sistema de gestão planejado às exigências normativas aplicáveis, conhecer as particularidades da organização, avaliar o seu nível de prontidão para a fase 2 e estabelecer um programa efetivo para a auditoria de Fase 2;

**Fase 2:** com os objetivos de avaliar a conformidade das práticas estabelecidas e implementadas

às exigências normativas aplicáveis, bem como a adequação do sistema de gestão planejado e previamente avaliado na fase 1.

### 4.5.1 Auditoria Fase 1

A auditoria da fase 1 será conduzida de modo a:

- a) analisar 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 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;
- 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 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.

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

A data da visita para a auditoria será agendada em comum acordo com a organização. A formalização da auditoria é realizada no [DOC-65 CONFIRMAÇÃO DA AUDITORIA](#) e enviada ao cliente por e-mail/WhatsApp.

Antes da data programada para a realização da auditoria (*in loco*), em tempo hábil, será encaminhado para a organização o [DOC-55 PLANO DE AUDITORIA ISO 9001](#) contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da organização.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente ao BBA, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento.

As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 são comunicadas ao cliente através do [DOC-58 RELATÓRIO DE AUDITORIA](#)

**FASE 1 ISO 9001**, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a auditoria fase 2.

Quando existirem lacunas, interpretações incorretas da norma de referência e/ou ambiguidades que requerem adequação da documentação do sistema, o processo será suspenso para a adequação da documentação. Esta, por sua vez, deverá ser submetida à nova avaliação.

A organização deverá enviar ao BBA o Relatório de Auditoria Fase 1 devidamente assinado e, quando aplicável, enviar um comunicado formal informando sobre a resolução das áreas de preocupação identificadas.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades da organização em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a fase 1. Não é recomendado que o tempo decorrido entre as auditorias seja superior a 3 (três) meses.

Caso o prazo seja ultrapassado poderá ser necessário a realização de uma nova fase 1. Também pode ser preciso que o BBA revise os preparativos para a fase 2.

### 4.5.2 Auditoria Fase 2

O objetivo da fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente e inclui, 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 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;
- g) áreas de preocupação da fase 1, quando aplicável.

A data da visita para a auditoria será agendada em comum acordo com a organização. A formalização da auditoria é realizada no **DOC-65 CONFIRMAÇÃO DA AUDITORIA** e enviada ao cliente por e-mail/WhatsApp.

Antes da data programada para a realização da auditoria (*in loco*), em tempo hábil, será encaminhado para a organização o **DOC-55 PLANO DE AUDITORIA ISO 9001** contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da organização.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente ao BBA, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento.

### 4.5.2.1 Seleção da equipe auditora

Uma equipe auditora formada, no mínimo, por um auditor líder e por um especialista será designada pelo Coordenador de Certificação através do [POL-06 PESSOAL DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO](#). Um auditor ou um auditor líder poderá acumular a função de especialista caso atenda aos critérios nele estabelecidos.

O BBA trabalha com auditores e especialista cujo perfil atenda às exigências de educação comprovada, experiência profissional comprovada e treinamento comprovado. As informações estão descritas no documento [DOC-27 REGISTRO PESSOAL](#).

A equipe auditora deve possuir a totalidade de competências identificadas pelo BBA para a auditoria. Ao se decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, são 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;
- d) requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);
- e) idioma e cultura.

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

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 auditoria indevidamente.

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

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

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

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

**NOTA** Os observadores podem ser membros da organização do cliente, consultores, pessoal do organismo de acreditação realizando uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

**Especialistas técnicos:** O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria deve ser acordado entre o BBA e o cliente antes da condução da auditoria. Um especialista técnico não pode atuar como auditor na equipe auditora. Os especialistas técnicos devem estar acompanhados por um auditor.

**NOTA** Os especialistas técnicos podem fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.

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

**NOTA 1** As responsabilidades de um guia podem incluir:

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

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

### 4.5.2.2 Execução da Auditoria

A auditoria é conduzida de acordo com os procedimentos internos do BBA, por uma equipe de auditores capacitados e qualificados, com atribuição das tarefas descritas abaixo:

- a) Examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e

- documentos relacionados da organização cliente pertinentes ao sistema de gestão;
- b) Confirme se esses itens atendem a todos os requisitos, incluindo os legais, pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
  - c) Confirme se os processos e procedimentos estão estabelecidos, implementados e mantidos com eficácia, a fim de servir de base para a confiança no sistema de gestão do cliente; e
  - d) Comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente.

Quando alguma parte da auditoria for feita por meios eletrônicos ou quando o local a ser auditado for virtual, o BBA deve assegurar que estas atividades sejam conduzidas por pessoal com a competência apropriada. As evidências obtidas durante este tipo de auditoria devem ser suficientes para permitir que o auditor tome uma decisão consciente sobre a conformidade do requisito em questão.

**NOTA** Auditorias “no local” 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.

A auditoria compreende as seguintes atividades:

**Reunião de abertura:** Será realizada 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 seguridade para a equipe auditora;
- 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 o organismo de certificação, 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 ou auditoria anterior, se aplicável;
- m) métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;
- n) confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- o) confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- p) oportunidade para o cliente fazer perguntas.

Pode ser solicitada uma visita rápida às instalações da organização. Todos os presentes devem assinar a lista de presença.

**Comunicação durante a auditoria:** 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.

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, ao BBA 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 o BBA.

O auditor líder deve analisar com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatar essas mudanças ao BBA.

**Obtenção e verificação de informações:** 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.

Os métodos para obter informações incluem, entre outros:

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

**Identificação e registro das constatações de auditoria:** As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, devem ser identificadas, classificadas e registradas no Relatório de Auditoria ISO 9001 específico e relatadas para possibilitar uma tomada

de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

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 devem ser registradas como oportunidades de melhoria.

Uma constatação de não conformidade deve ser registrada no [DOC-85 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE AUDITORIA](#) 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 é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

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

**Preparação das conclusões da auditoria:** Sob a responsabilidade do auditor líder e antes da reunião de encerramento, a equipe auditora deve:

- a) analisar as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas obtidas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria e classificar as não conformidades;
- b) Acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
- c) Identificar ações de acompanhamento necessárias;
- d) Confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária para futuras auditorias (por exemplo, escopo da certificação, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, competência da equipe auditora).

**Reunião de encerramento:** Será realizada uma reunião de encerramento formal, na qual a presença deve ser registrada, com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente deve ser presidida pelo auditor líder, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades devem ser apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e deve-se acordar o prazo para resposta.

**NOTA** O termo “compreendidas” não significa necessariamente que as não conformidades foram aceitas pelo cliente.

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 o 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, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
- c) o processo do organismo de certificação para tratamento de não conformidades, incluindo as consequências relativas à situação da 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 do organismo de certificação após a auditoria;
- f) informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelação.

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 ao BBA.

Os presentes devem assinar a lista de presença.

#### 4.5.2.3 Ações de acompanhamento

Quando aplicável, a organização deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas durante a auditoria.

O registro das ações corretivas deve ser feito através do [DOC-85 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE AUDITORIA](#).

O auditor líder é responsável pela análise crítica dos tratamentos de não conformidades indicadas pela organização. Entretanto, a revisão e decisão final quanto ao fechamento das não conformidades é responsabilidade do BBA.

As ações corretivas propostas pela organização podem ser verificadas pelo BBA, de 2 (duas) formas:

- 1) A organização deve apresentar no prazo de 15 (quinze) dias uma proposta para a implementação das correções e ações corretivas referentes as não-conformidade(s). Após aprovação das propostas de ações a empresa deverá enviar evidências documentais da implementação da correção e ação corretiva. O prazo total para o fechamento das não-conformidade(s) é de 30 (trinta) dias corridos contados a partir da data de realização da auditoria. Após este prazo, o BBA reserva-se o direito de repetir a auditoria, onde todos os custos associados serão cobrados da empresa, à taxa homem-dia vigente.

2) Por meio de uma visita nas instalações da organização, ou seja, uma auditoria suplementar a ser agendada pelo BBA no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria suplementar está previsto no item 4.8.

Para as não conformidades consideradas críticas a ponto de impedir a certificação, o BBA realizará auditoria suplementar para verificação *in loco* da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.

A organização poderá contestar as não conformidades registradas pelos auditores durante a auditoria. A contestação deverá ser feita, formalmente, pela organização e diretamente ao BBA. A Coordenação de Certificação do BBA, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente à organização.

O prazo máximo para realização da auditoria suplementar é de 3 (meses) meses a contar do último dia da data da auditoria Fase 2, supervisão ou recertificação. Após este prazo, o BBA reserva-se o direito de repetir a auditoria, onde todos os custos associados serão cobrados da empresa, à taxa homem-dia vigente.

#### 4.5.3 Conclusões da Auditoria Inicial

A equipe auditora deverá analisar todas as informações e evidências coletadas durante as fases 1 e 2, e suplementar quando aplicável, a fim de analisar as constatações e concordar quanto às conclusões da auditoria e registrá-las no Relatório de Auditoria. O auditor líder é responsável pela preparação do relatório de auditoria e por seu conteúdo, o relatório deve fornecer um registro preciso, conciso e claro da auditoria, para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada.

Após o recebimento de toda documentação o Coordenador de Certificação deverá realizar uma revisão técnica para analisar a completeza e o conteúdo do processo e assegurar a confirmação das constatações e evidências da auditoria. A revisão técnica é registrada no **DOC-60 RELATÓRIO DE DECISÃO DA CERTIFICAÇÃO SISTEMA**. Quando pertinente, a Coordenação poderá realizar alterações necessárias junto à organização auditada e/ou à equipe auditora.

#### 4.5.4 Decisão da Certificação

O BBA assegura que pessoas ou comitês que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. Os indivíduos designados para conduzir a decisão da certificação devem possuir a competência apropriada.

As pessoas designadas pelo BBA para fazer uma decisão de certificação devem estar empregadas, ou devem estar sob contrato com o BBA ou com uma entidade sob o controle organizacional do BBA. O controle organizacional do organismo de certificação deve ser um dos seguintes:

- a) propriedade completa ou majoritária de outra entidade pelo BBA;
- b) participação majoritária pelo BBA conselho de diretores de outra entidade;
- c) uma autoridade documentada pelo BBA sobre outra entidade em uma rede de pessoas jurídicas, ligada por propriedade ou controle do conselho diretor.

As pessoas empregadas ou sob contrato com as entidades sob controle organizacional devem cumprir os mesmos requisitos da ISO/IEC 17021 que as pessoas empregadas ou sob contrato com o BBA.

O BBA registra cada decisão de certificação incluindo qualquer informação adicional ou esclarecimento solicitado à equipe auditora ou à outras fontes.

#### 4.5.4.1 Ações antes da tomada de decisão

O BBA tem um processo para conduzir uma análise eficaz antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, que incluem:

- a) as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
- b) para qualquer não conformidade maior, tenha analisado, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- c) para qualquer não conformidade menor, tenha analisado e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

#### 4.5.4.2 Informações para concessão da certificação inicial

As informações fornecidas pela equipe auditora ao BBA para a decisão sobre a certificação incluem no mínimo:

- a) o relatório da auditoria,
- b) comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente,
- c) confirmação das informações fornecidas ao BBA usadas na análise crítica da solicitação, 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.

Se o BBA 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, o BBA deve conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

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

#### 4.5.5 Concessão da Certificação e Marca de Conformidade

Antes de tomar uma decisão, o BBA confirma se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo de certificação e se foram analisadas, aceitas e verificadas a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades.

O BBA toma a decisão sobre certificação com base na avaliação das constatações e conclusões de auditoria e de quaisquer outras informações pertinentes e assegura que a decisão sobre a certificação seja tomada por pessoa diferente daquela que executa a auditoria.

O Certificado de Conformidade contém, no mínimo, as seguintes informações:

- a) o nome e a localização geográfica de cada cliente certificado (ou a localização geográfica da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma certificação multi-site);
- b) a data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação, ou renovação da certificação que não deve ser anterior à data da respectiva decisão de certificação;

**NOTA** O BBA pode manter a data original de certificação no certificado quando um certificado expira por um período de tempo desde que:

- as datas de início e expiração do ciclo de certificação vigente estejam claramente indicadas;
  - a data de expiração do último ciclo de certificação esteja indicada em conjunto com a data da auditoria de recertificação.
- c) a data em que expira a certificação ou a data prevista para a renovação da certificação coerente com o ciclo de renovação da certificação;
  - d) um código único de identificação;
  - e) a norma de sistema de gestão e/ou outro documento normativo incluindo uma indicação da situação da emissão (ex. data ou número de revisão) usado para a auditoria do cliente certificado;
  - f) o escopo da certificação relativo ao tipo de atividades, produtos e serviços, conforme aplicável para cada local, sem confundir nem ser ambíguo;
  - g) o nome, endereço e marca de certificação do organismo de certificação; outras marcas (por exemplo, símbolos de acreditação, logo do cliente) podem ser usadas, desde que

- não induzam a erro ou não sejam ambíguas;
- h) quaisquer outras informações exigidas pela norma e/ou outro documento normativo usado para certificação;
  - i) no caso de emissão de quaisquer documentos revisados de certificação, um meio de distinguir os documentos revisados dos documentos anteriores obsoletos.

A duração de um ciclo de certificação é de 36 (trinta e seis) meses. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão da certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão da recertificação.

O BBA mantém uma lista atualizada das empresas com certificados válidos, com os respectivos escopos de certificação e localização geográfica. A lista está disponível ao público no endereço eletrônico <http://bbacertificacao.com.br/>.

Ao enviar o certificado de conformidade ao cliente por e-mail, também encaminhar a Pesquisa de Satisfação (<https://forms.gle/fqFUM72DiCbrwrncA>).

#### 4.6 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

O BBA mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão. Pode-se manter a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora sem posterior análise independente e decisão, desde que:

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

##### 4.6.1 Atividades de Supervisão

O BBA 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.

As atividades de supervisão 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. Outras atividades de supervisão podem incluir:

- a) consultas do BBA ao cliente certificado sobre aspectos de certificação,
- b) análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, site na Web),
- c) pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada (em papel ou meio eletrônico), e
- d) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

### 4.6.1.1 Auditoria de supervisão

Auditorias de supervisão são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema e devem ser planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que o BBA 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 pertinente deve incluir:

- a) auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) uma análise 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 de quaisquer mudanças; e
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 (doze) meses a partir da data da decisão da certificação.

Em não se submetendo à auditoria de supervisão no prazo máximo previsto, a empresa deve ser submetida a auditoria com o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria de recertificação, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data, mantendo-se o ciclo de certificação vigente. Durante esse período o Certificado de Conformidade ficará suspenso.

A organização ou o BBA podem solicitar auditoria de supervisão em prazo inferior ao de validade do seu Certificado de Conformidade.

As auditorias de supervisão seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação Fase 2, conforme descrito no item 4.5.2.

O BBA estabelece um planejamento de auditoria de modo que todos os requisitos da norma de referência sejam avaliados pelo menos uma vez durante o período de validade do ciclo de certificação.

O não cumprimento dos prazos estipulados ensejará na suspensão dos certificados até a conclusão satisfatória ou cancelamento do processo.

### 4.7 RECERTIFICAÇÃO

#### 4.7.1 Planejamento da auditoria de recertificação

O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de recertificação deve ser planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente de sistema de gestão ou outro documento normativo. A mesma deve ser planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

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

Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão, na organização ou no contexto no qual o sistema de gestão opera (por exemplo, mudanças na legislação).

**NOTA** Tais mudanças podem ocorrer a qualquer tempo durante o ciclo de certificação e o organismo de certificação pode precisar realizar uma auditoria suplementar, que pode ou não ser uma auditoria de duas fases.

#### 4.7.2 Auditoria de recertificação

Auditorias de recertificação são planejadas e realizadas para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos normativos aplicáveis. O propósito da auditoria é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Caso a organização demonstre interesse em continuar com a certificação do sistema de gestão da qualidade, deve comunicar sua intenção de renovação ao BBA, antes do vencimento da

certificação, através do preenchimento do [DOC-84 SOLICITAÇÃO CERTIFICAÇÃO SISTEMA ISO](#). Um novo processo de certificação será iniciado para a renovação.

Caso contrário, após o vencimento da certificação, o processo será arquivado, ficando a organização impedida de utilizar todo o material que faça menção de alguma forma a certificação.

A auditoria de recertificação analisa o desempenho do sistema de gestão da qualidade durante o período de certificação e inclui a análise dos relatórios anteriores de auditoria de supervisão.

A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:

- a) a eficácia de todo o sistema de gestão da qualidade, 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 da qualidade, 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.

Para qualquer não conformidade maior, o BBA irá definir limites de tempo para correção e ações corretivas. Estas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação pode ser baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.

Se o BBA não completou a auditoria de recertificação ou não conseguiu 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. O cliente será informado e as consequências serão explicadas.

Após a expiração da certificação, o BBA pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma fase 2 deve ser conduzida. A data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da recertificação e a data de expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior.

As auditorias de recertificação seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação Fase 2, conforme descrito no item 4.5.2.



O BBA toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

### 4.8 AUDITORIA DE FOLLOW UP (SUPLEMENTAR)

Uma auditoria suplementar pode ser requerida nas circunstâncias abaixo descritas, dentre outras, durante a validade da certificação de conformidade:

- a) Verificação documental e/ou *in loco* da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias de certificação, supervisão ou recertificação.
- b) Extensão/redução do escopo de certificação;
- c) Quando houver alteração nos requisitos da certificação;
- d) Dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão, expressa nas reclamações de clientes contra a organização certificada;
- e) Mudanças significativas no sistema de gestão da organização;
- f) Avaliação para transferência de certificação;
- g) Quando determinado pela CGCRE;
- h) Na impossibilidade de auditar todos os requisitos previstos no plano de auditoria.

A necessidade da realização de auditoria suplementar pode ser avaliada pelo Coordenador de Certificação do BBA.

### 4.9 AUDITORIA DE TESTEMUNHA

Auditorias de testemunha podem ser realizadas pela CGCRE para concessão, supervisão, reacreditação e extensão do escopo de acreditação do BBA.

A equipe avaliadora designada pela CGCRE estará presente durante toda a testemunha da auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final e irá coletar informações através de: entrevista com equipe auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes à organização certificada ou em processo de certificação.

Cabe ressaltar que é o desempenho geral do BBA que estará sendo auditado.

### 4.10 USO DO CERTIFICADO E DA MARCA BBA

O BBA permite o uso do Certificado de Conformidade e da marca BBA somente às organizações cujo sistema de gestão foi aprovado e esteja de acordo com os termos estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviço.

As condições de uso do Certificado de Conformidade e da marca BBA estão descritas no [PL-02 ORIENTAÇÕES PARA USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DA CONFORMIDADE](#) revisão vigente, disponível para download no endereço eletrônico <http://bbacertificacao.com.br/>

### 4.11 CERTIFICAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES COMPARTILHADAS

Quando da certificação de organizações compartilhadas, o BBA verificará as condições básicas de garantia de qualidade apresentadas pela organização que pede a certificação com reflexos no seu sistema de gestão. A organização deve demonstrar condições próprias de funcionamento, dispondo minimamente de:

- a) Estrutura diretiva e gerencial (técnica e administrativa), dotada de infraestrutura adequada;
- b) Representante da alta direção;
- c) Manual de gestão;
- d) Estrutura técnico-administrativa capaz e suficiente para garantir a qualidade nos serviços.

### 4.12 ALTERAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Durante o período de validade do ciclo de certificação, a organização que tenha alterado o seu sistema de gestão deve comunicar imediatamente tal fato ao BBA, para análise do impacto destas alterações na certificação e possíveis ações decorrentes, constituindo em falta grave não o comunicar.

Essas alterações incluem, por exemplo:

- a) Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;
- b) Organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica)
- c) Endereço de contato e locais;
- d) Escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão certificado;
- e) Alterações significativas no sistema de gestão e nos processos.

Se a avaliação realizada pelo BBA concluir que as mudanças efetuadas pela organização, não alteram significativamente o sistema de gestão, as mesmas poderão ser verificadas durante a

realização da auditoria de supervisão ou recertificação. Caso contrário, uma auditoria imediata nas instalações da organização pode ser requerida pelo BBA.

### 4.13 EXTENSÃO DO ESCOPO

Toda organização certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento do [DOC-84 SOLICITAÇÃO CERTIFICAÇÃO SISTEMA ISO](#).

É permitido à organização solicitar extensão de escopo utilizando a mesma auditoria de certificação, recertificação ou supervisão. A extensão de escopo pode, ainda, ser realizada através de auditoria suplementar.

### 4.14 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

#### 4.14.1 Suspensão da certificação

O BBA reserva-se o direito de suspender temporariamente a certificação, a qualquer momento durante sua validade, nos seguintes casos:

- a) Quando o sistema de gestão da organização falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- b) A organização certificada não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- c) A organização certificada solicitar voluntariamente uma suspensão;
- d) Não forem cumpridas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;
- e) Constatação do uso indevido do Certificado de Conformidade, marca BBA;
- f) Não implementadas as ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- g) Quando a organização, de alguma forma, acionar indevidamente o BBA ou colocá-lo em descrédito;
- h) Reincidência de reclamações;
- i) Quando for emitido Termo Aditivo para a organização e essa não devolver o documento assinado ao BBA no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

A suspensão da certificação é comunicada à organização através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do BBA e são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação.

Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da organização fica temporariamente inválida. Neste período a organização deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer

referência à certificação. O BBA poderá tornar publicamente acessível o estado de suspensão da certificação e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado.

O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram sanados satisfatoriamente. A falha na resolução desses problemas, no prazo estabelecido pelo BBA, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

O prazo máximo de suspensão é de 6 (seis) meses.

#### 4.14.2 Cancelamento da certificação

O BBA poderá cancelar definitivamente a certificação quando:

- a) A organização não cumprir satisfatoriamente e em tempo hábil todas as condições que deram origem a suspensão temporária;
- b) Uma reclamação de terceiros efetuada ao BBA contra a organização certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- c) Ocasionado por um pedido formal da organização antes do vencimento da certificação.

Quando avisada do cancelamento através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do BBA, a organização deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. O BBA poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

#### 4.14.3 Redução do escopo

O BBA poderá reduzir o escopo de certificação da organização para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando a organização estiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

A redução do escopo de certificação ainda pode ser decorrente de:

- a) Solicitação da própria organização em decorrência de alterações no processo ou na estrutura organizacional;
- b) Consequência do resultado de auditorias (suplementar, supervisão ou recertificação);
- c) Não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas.

#### 4.15 TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO

A transferência de OAC pela organização certificada deve ser realizada dentro da validade do Certificado de Conformidade. O ciclo conduzido pelo OAC anterior será analisado criticamente pelo BBA em relação à conformidade aos documentos regulatórios, constatações e preocupações pendentes de fechamento. Com base nesta análise, o BBA irá definir os próximos passos, que podem ser: auditoria suplementar para fechamento de pendências, continuidade do ciclo vigente ou recertificação antecipada do ciclo.

### 4.15.1 Elegibilidade de uma certificação para transferência

- a) Somente certificações acreditadas válidas devem ser transferidas. Certificações que estejam em vias de serem suspensas não devem ser aceitas para transferência;
- b) Nos casos em que a certificação tiver sido concedida por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades ou cuja acreditação expirou, tenha sido suspensa ou cancelada, a transferência deve ser concluída dentro de 6 meses ou no vencimento da certificação, o que ocorrer primeiro. Nesses casos, o BBA deverá informar ao Organismo de Acreditação, sob cuja acreditação pretende emitir a certificação, antes de realizar a transferência.

### 4.15.2 Análise crítica de transferência

O BBA irá realizar uma análise crítica da certificação a ser transferida do cliente. A análise crítica realizada inclui uma análise da documentação e se esta análise identificar como necessária, por exemplo, a identificação de não conformidades maiores, deve ser incluída uma visita pré-transferência ao cliente para confirmar a validade da certificação.

**NOTA** a visita pré-transferência não é uma auditoria.

A análise crítica, realizada através do **DOC-67 RELATÓRIO DE TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO SISTEMA** deve cobrir minimamente os seguintes aspectos:

- a) Confirmação de que a certificação do cliente se enquadra no escopo acreditado do organismo de certificação emissor e do BBA;
- b) As razões para solicitar uma transferência;
- c) Que o site ou sites que desejam transferir a certificação possuam uma certificação acreditada válida;
- d) Os relatórios de auditoria da certificação inicial ou da recertificação mais recente, e o relatório da última supervisão; o status de todas as não conformidades pendentes que possam ter surgido delas, e qualquer outra documentação relevante relacionada ao processo de certificação. Se esses relatórios de auditoria não estiverem disponíveis ou se a auditoria de supervisão ou de recertificação não tiver sido concluída como exigido pelo

programa de auditoria do organismo de certificação emissor, a organização será tratada como um novo cliente;

- e) Reclamações recebidas e ações tomadas;
- f) Considerações relevantes para estabelecer um plano de auditoria e um programa de auditoria. O programa de auditoria estabelecido pelo organismo de certificação emissor deve ser revisado, se disponibilizado;
- g) Qualquer envolvimento atual do cliente a ser transferido com órgãos regulamentadores relevantes para o escopo da certificação em relação à conformidade legal.

### 4.15.3 Transferência

**4.15.3.1** O BBA não poderá conceder a certificação ao cliente transferido até que:

- a) Tenha verificado a implementação de correções e ações corretivas em relação a todas as não conformidades críticas maiores pendentes; e
- b) Tenha aceito os planos de correção e ação corretiva para todas as não conformidades menores pendentes.

**4.15.3.2** Se a análise crítica de pré-transferências (análise documental e/ou visita de pré-transferência) identificar questões que impeçam a conclusão da transferência, o BBA deverá tratar o cliente solicitante da transferência como um cliente novo.

A justificativa para esta decisão deve ser comunicada ao solicitante da transferência e documentada pelo BBA e os registros mantidos.

**4.15.3.3** Se não forem identificados problemas na análise crítica de transferência, o ciclo de certificação deve basear-se no ciclo de certificação anterior e o BBA deverá estabelecer um programa de auditoria para o restante do ciclo de certificação.

Se o BBA tiver que tratar o solicitante como um novo cliente, como resultado da análise crítica de transferência, o ciclo de certificação deve se iniciar com a decisão de certificação.

**4.15.3.4** O BBA deve tomar a decisão de certificação antes de qualquer auditoria de supervisão ou recertificação ser iniciada.

### 4.15.4 Cooperação entre Organismos de certificação emissor e receptor

A cooperação entre organismos de certificação emissor e o BBA é essencial para o processo efetivo de transferência e a integridade da certificação. Quando solicitado, o organismo de certificação emissor deve fornecer ao BBA todos os documentos e informações exigidas por este documento. Quando não for possível a comunicação com o organismo de certificação emissor,

o BBA irá registrar as razões e envidar todos os esforços para obter as informações necessárias por meio de outras fontes.

O cliente solicitante da transferência deve autorizar o organismo de certificação emissor a fornecer as informações solicitadas pelo BBA. O organismo de certificação emissor não deve suspender ou cancelar o certificado da organização após a notificação de que a organização está em processo de transferência para o BBA, se o cliente continuar a satisfazer os requisitos de certificação.

O BBA e/ou o cliente transferente devem entrar em contato com o organismo de certificação emissor, se este organismo:

- a) Não fornecer as informações solicitadas ao BBA; ou
- b) Suspender ou cancelar a certificação do cliente transferente sem justa causa.

Assim que o BBA tiver emitido a certificação, deverá informar ao OC emissor.

#### 4.16 AUDITORIAS AVISADAS COM POUCA ANTECEDÊNCIA

Pode ser necessário para o BBA 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) o BBA deve descrever e avisar antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- b) o BBA deve tomar um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

#### 4.17 CONFIDENCIALIDADE

Todas as informações, exceto aquelas que a organização tornou acessível ao público, são consideradas pelo BBA como confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da organização, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pela CGCRE.

Todo pessoal que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firmam o [DOC-17 DECLARAÇÃO DE IMPARCIALIDADE E CONFIDENCIALIDADE](#).

#### 4.18 RECLAMAÇÕES

O BBA é ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

Ao receber uma reclamação, o BBA confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais ele é responsável e, se estiver, irá tratá-la. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação deve analisar a eficácia do sistema de gestão certificado.

Através de registro no [DOC-18 REGISTRO INTERNO DE NÃO CONFOMIDADE, AÇÃO CORRETIVA E PREVENTIVA, RECLAMAÇÃO, APELAÇÕES, DISPUTAS](#) o BBA avalia e investiga, quando aplicável, o processo de reclamação e decide quais ações tomar, sendo responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

Qualquer reclamação sobre uma organização certificada será comunicada pelo BBA preferencialmente dentro de 7 (sete) dias corridos. Todas as evidências devem ser encaminhadas ao BBA a fim de garantir que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. Uma auditoria suplementar documental ou *in loco* poderá ser solicitada.

A comunicação com a organização e com o reclamante é feita através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do BBA.

O prazo da organização para atendimento às solicitações feitas pelo BBA para tratamento ao processo de reclamação é de 7 (sete) dias corridos. Prazos maiores poderão ser solicitados pela organização com a devida justificativa e cabe ao BBA analisar e aprovar tais solicitações.

Sempre que possível, o BBA envia ao reclamante uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

O BBA garante confidencialidade em relação ao reclamado e ao assunto da reclamação e, quando necessário, irá determinar junto com a organização e o reclamante, se deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, um que extensão.

Caso haja reincidência de reclamação de um cliente, o BBA verificará a necessidade da suspensão imediata do Certificado de Conformidade.

Os registros das reclamações e das ações tomadas serão mantidos em pasta específica no Google Drive.



### 4.19 APELAÇÕES

O BBA é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O BBA assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

Na discordância das decisões tomadas pelo BBA, a organização pode apelar, embasado em argumentações. Essas discordâncias podem estar relacionadas a:

- a) recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
- b) não concessão da certificação; e
- c) suspensão ou cancelamento da certificação.

Fica assegurado a organização, que não estiver de acordo com os resultados e decisão da avaliação, o direito a recursos junto ao BBA, em primeira instância, que analisará e dará o parecer.

Em segunda instância, ainda caberá recurso junto a CGCRE, que deverão ser impetrados diretamente a este Instituto, ou outro que a organização julgar adequado.

A apelação deverá ser formalizada ao BBA no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar do dia de recebimento da notificação da decisão.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

O processo de tratamento de apelações inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) Uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) Rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) Garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

O BBA é responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação.

O BBA irá confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado da apelação.

A decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

O BBA enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

As apelações apresentadas contra as decisões tomadas são encaminhadas ao Executivo Sênior do BBA, a quem cabe avaliar, decidir e comunicar ao apelante.

As ações de recorrência contra as decisões tomadas pelo Executivo Sênior do BBA, em relação ao processo de certificação, são encaminhadas ao Conselho Diretor do BBA como instância superior de decisão.

Para controlar as disputas, o BBA mantém arquivados todos os documentos que identifiquem as ações tomadas e com relatórios das ações corretivas relativos à avaliação.

### 5. HISTÓRICO DE REVISÕES

<b>Data</b>	<b>Revisão</b>	<b>Alterações realizadas</b>
18/05/22	00	Emissão Inicial
08/07/22	01	Revisão dos itens: 2 e 4.5.1
17/08/22	02	Revisão do item 4.3.1
25/08/22	03	Inclusão da Pesquisa de satisfação no item 4.5.5
21/10/22	04	Revisão DOC-84 nos itens 4.7.2 e 4.13
09/01/23	05	Revisão geral e inclusão do número da Acreditação – Item 4
08/10/23	06	Revisão do item 2

<b>Elaboração</b>	<b>Verificação</b>	<b>Aprovação</b>
Bianca Zilli Coord. de Certificação	Bianca Zilli Coord. de Certificação	Eduardo Bizineli Executivo Sênior

## 6. ANEXO A

### 1. DEFINIÇÃO E APLICAÇÃO

#### 1.1 Duração da auditoria

Duração da auditoria para todos os tipos de auditorias é o tempo efetivo medido em auditor/dias requeridos para realizar a atividade de auditoria. Incluem a hora local nas instalações do cliente e tempo gasto fora do local de realização de planejamento, revisão de documentos, interação com o pessoal do cliente e elaboração de relatórios.

A duração da auditoria envolvida nestas atividades combinadas (independentemente se as atividades são realizadas fora do local ou no local) não deve normalmente diminuir a duração total de auditoria no local a menos de 80% do tempo calculado. Isto se aplica à auditoria inicial, supervisão e recertificação. Onde o tempo adicional seja necessário para o planejamento e/ou elaboração de relatórios, esta não será uma justificativa para a redução no tempo de auditoria no local aplicável.

#### 1.2 Homem dia (HD)

A duração de um dia do auditor é normalmente de 8 horas e não inclui tempo de locomoção e almoço.

A tabela SGQ 1 apresenta o tempo de auditoria calculado pelo dia do auditor com base em 8 horas/dia.

#### 1.3 Número efetivo de pessoal

O número efetivo de pessoal consiste em todo o pessoal em tempo integral envolvido no escopo da certificação, incluindo aqueles que trabalham em cada turno. Pessoal não permanente (sazonal, temporário, subcontratado e pessoal contratado) assim como pessoal que trabalhe meio período, mas que estejam presentes no momento da auditoria, devem ser incluídos neste número.

O número efetivo de pessoal é usado como base de cálculo para a duração da auditoria.

### 2. METODOLOGIA PARA DETERMINAR A DURAÇÃO DA AUDITORIA

A metodologia usada como base para cálculo da duração da auditoria na fase inicial envolve a interpretação da Tabela abaixo para auditorias SGQ. A Tabela 1 é baseada unicamente no número efetivo de pessoal.

O ponto de partida para a determinação da duração de auditoria deve ser identificado com base no número efetivo de pessoal, em seguida, ajustado aos fatores significativos, aplicando-se ao cliente a serem auditados e atribuindo a cada fator uma ponderação aditiva ou subtrativa para modificar a figura base. Em cada situação a base para o estabelecimento da duração de auditoria, incluindo ajustamentos deve ser registrada.

Determinações de duração de auditoria usando a Tabela 1 não inclui o tempo de "auditores em treinamento" ou o tempo de especialistas técnicos.

A redução da duração de auditoria não deve exceder 30% do tempo estabelecido na Tabela 1. É pouco provável que a duração de uma auditoria Fase 2 irá ser menor do que um (1) homem / dia.

Tabela 1: SGQ – Relação entre o Número Efetivo de Pessoal e a Duração da Auditoria

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	876-1175	13
11-15	2.5	1176-1550	14
16-25	3	1551-2025	15
26-45	4	2026-2675	16
46-65	5	2676-3450	17
66-85	6	3451-4350	18
86-125	7	4351-5450	19
126-175	8	5451-6800	20
176-275	9	6801-8500	21
276-425	10	8501-10700	22
426-625	11	>10700	Seguir progressão acima

### 3. FATORES PARA AJUSTES NA DURAÇÃO DA AUDITORIA

Os fatores adicionais que precisam ser considerados para duração da auditoria podem incluir:

1. Aumento na duração da auditoria:

- a) Logística complicada envolvendo mais de um edifício ou locação onde o trabalho é realizado;
- b) Colaboradores que falam mais de um idioma (requerendo intérprete ou impedindo os auditores de trabalhar individualmente);
- c) Local muito grande para o número de pessoal (por exemplo, uma floresta);
- d) Alto grau de regulação (exemplo: alimentos, drogas, aeroespacial, energia nuclear, etc.);
- e) Atividades consideradas de alto risco. Exemplos incluem, mas não se limitam a: Alimentos; produtos farmacêuticos; aeronaves; construção naval; componentes e estruturas de suporte de carga; atividades de construção complexa; equipamentos elétricos e gás; serviços médicos e de saúde; pesca; combustível nuclear; químicos; produtos químicos e fibras;
- f) Atividades que requeiram visitas temporárias aos locais a fim de confirmar as atividades no local permanente, cujo sistema de gestão é objeto de certificação;
- g) Funções ou processos terceirizados.

### 2. Diminuição da duração da auditoria:

- a) O cliente não é “responsável pelo projeto” ou outros elementos padrão que não estejam cobertos pelo escopo;
- b) Local muito pequeno para o número de pessoas (ex.: apenas complexo de escritórios);
- c) Maturidade do sistema de gestão;
- d) Conhecimento prévio do sistema de gestão do cliente;
- e) Preparação do cliente para a certificação;
- f) Alto nível de automação;
- g) Onde os colaboradores incluem um número de pessoas que trabalham “fora do local”, por exemplo, vendedores, motoristas, pessoal de manutenção, etc, e é possível auditar substancialmente o cumprimento de suas atividades com o sistema através de análise de registros;
- h) Atividades consideradas de baixo risco, por exemplo: Processos que envolvam atividades similares e repetitivas (ex.: Serviços, somente); Atividades idênticas realizadas em todos os turnos com evidências adequadas de desempenho equivalente em todos os turnos; Onde uma proporção significativa dos colaboradores executam uma função simples. Processos repetitivos dentro do escopo (quando os empregados realizam atividades repetitivas).

## 4. DURAÇÃO DE AUDITORIAS MULTI-SITE

No caso de auditorias multi-site, o ponto de partida para o cálculo da duração da auditoria em cada local deve ser coerente com a Tabela 1.