

DIRETRIZES PARA A CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

ÍNDICE

- 0. Introdução**
- 1. Objetivo e Escopo de Aplicação**
 - 1.1. Objetivo**
 - 1.2. Escopo de Aplicação**
- 2. Definições**
- 3. Normas de Certificação**
 - 3.1. Sistemas de Gestão da Qualidade**
 - 3.2. Sistemas de Gestão Ambiental**
 - 3.3. Sistemas de Gestão Antissuborno**
 - 3.4. Outros Sistemas de Gestão**
- 4. Processos de Auditoria e de Certificação**
 - 4.1. Pedido de Proposta / Proposta / Solicitação / Pedido**
 - 4.2. Profissionais Designados para o Procedimento de Certificação**
 - 4.3. Avaliação de Documentação, Auditoria Fase 1**
 - 4.4. Preparação de Auditoria e Planejamento**
 - 4.5. Auditoria Fase 2**
 - 4.6. Ações Corretivas**
 - 4.7. Avaliação dos resultados da auditoria e Decisão da Certificação**
 - 4.8. Informação à Organização (Cliente)**
 - 4.9. Certificado**
 - 4.10. Uso do Logo da MSC e do Certificado**
 - 4.11. Manutenção da Validade**
 - 4.12. Renovação da Certificação**
 - 4.13. Auditorias de Extensão**

4.14. Auditorias de Curta Duração

5. Suspensão e Retirada do Certificado

5.1. Suspensão do Certificado

5.2. Retirada do Certificado

6. Responsabilidades do MSC

6.1. Confidencialidade

6.2. Designação e Qualificação dos Auditores

6.3. Conservação de Documentos

7. Responsabilidades da Organização

7.1. Controle interno do Sistema de Gestão

7.2. Assistência aos Auditores do MSC

7.3. Modificações no Sistema de Gestão do Cliente

7.4. Comunicação Através de e-mail

8. Introdução de Mudanças nas Regras do Sistema de Certificação

9. Custos e Despesas de Auditoria

10. Painel de Apelações

10.1. Apelações

10.2. Reclamações

11. Comitê de Imparcialidade

12. Informações Complementares

Elaborado por	Aprovado por
Carlos Richard	Claudio Bonani

Nota: O presente procedimento é declarado válido pela Lista Mestra de Procedimentos da Qualidade PQ-0. Sua última versão deve ser verificada através da versão atualizada daquela lista de versões.

0. INTRODUÇÃO

A MSC – Management Systems Certificações Ltda é um organismo de certificação dedicado à certificação de conformidade de sistemas de gestão da qualidade, higiene, risco, meio-ambiente, integridade/antissuborno e segurança, tanto para indústrias como para comércio e prestadores de serviço.

Nossas atividades são governadas pela nossa Política da Qualidade, pelos compromissos e políticas indicadas em nosso Manual da Qualidade, e pela ética absoluta.

Nossos clientes e seus requisitos são o foco principal de nossas atividades.

As certificações realizadas pela MSC revestem-se da mais alta confiabilidade.

Nossos serviços de certificação estão disponíveis a todos os interessados que atendam às condições apresentadas nestas “Diretrizes para a Certificação de Sistemas de Gestão” e que nos solicitem formalmente uma proposta de certificação.

É política declarada da MSC realizar a certificação de sistemas de gestão dentro do escopo de seu próprio sistema de certificação, de modo independente e imparcial, por meio de pessoal altamente qualificado e competente. A MSC se compromete a não subcontratar nenhum procedimento completo ou mesmo parcial de certificação a outras empresas do ramo. Somente nós somos responsáveis pelas nossas decisões de certificação. Nós verificamos continuamente a existência de eventuais conflitos de interesse e estabelecemos medidas para manter os objetivos de nossos serviços.

O sistema de gestão documentado da MSC incorpora as regras aplicáveis à auditoria e certificação de sistemas de gestão, em conformidade com a ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, com os documentos mandatórios aplicáveis do IAF e com os requisitos estabelecidos pelo Organismo de Acreditação, quando aplicáveis ao escopo acreditado da MSC.

É nosso objetivo melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do nosso sistema de gestão. Afim de suportar esse objetivo, o Diretor Executivo estabelece e comunica a todos, dentro de nossa organização, objetivos específicos e suas respectivas metas.

A MSC não oferece serviços de consultoria para implementação e manutenção de sistemas de gestão.

A qualificação, a competência e a motivação de nossos funcionários é a base de nosso sucesso. Nós damos o incentivo e o apoio necessários para melhorar suas habilidades, seus conhecimentos e seu desenvolvimento profissional.

Os auditores e revisores encarregados dos procedimentos de certificação são instruídos a exercer suas funções sem interferências de terceiros; sendo profissionais independentes, eles são exclusivamente regidos pelos regulamentos de nosso próprio sistema de gestão. Eles exercem suas atividades baseados nos seguintes princípios:

- Igual tratamento a todos os clientes, isto é, sem discriminação de lugar de origem, organização, firma ou pessoas;
- Agir com mente aberta; Restrita separação entre os processos de auditoria e de tomada de decisão de certificação de sistemas de gestão dos clientes;
- Estrita observância de imparcialidade e confidencialidade.

Os serviços da MSC são orientados para promover os conceitos de qualidade, segurança e saúde ocupacional, meio ambiente e integridade/antissuborno de acordo com o desenvolvimento internacional, bem como para contribuir para a habilidade dos clientes em atingir com sucesso os requisitos de seus respectivos segmentos.

1. OBJETIVO E ESCOPO DE APLICAÇÃO

1.1. Objetivo

Estas Diretrizes estabelecem os critérios gerais aplicáveis aos processos de auditoria e certificação de Sistemas de Gestão conduzidos pela MSC, em conformidade com a ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, documentos mandatórios aplicáveis do IAF, requisitos do Organismo de Acreditação e demais documentos normativos aplicáveis.

1.2. Escopo de Aplicação

Estas Diretrizes aplicam-se exclusivamente às atividades de auditoria e certificação de Sistemas de Gestão. As atividades de certificação de produtos, conduzidas pela MSC são disciplinadas em documento específico (Q7), em conformidade com a ABNT NBR ISO/IEC 17065 e com os respectivos esquemas e requisitos de certificação aplicáveis.

1.3. Escopo Geográfico

Todos os endereços onde as atividades e produtos cobertos pelo escopo de certificação são realizados. Isto inclui endereços de fabricação, escritórios de projetos ou escritórios comerciais, armazéns e postos de serviços implantados nos endereços dos clientes da organização que busca uma certificação.

2. DEFINIÇÕES

As definições aplicáveis se referem essencialmente às seguintes normas em suas respectivas edições vigentes:

- **ABNT NBR ISO/IEC 17021-1** Avaliação de Conformidade – Requisitos para Organismos que provêm auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- ABNT NBR ISO 9000 Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário
- NBR ISO 14001 Sistemas de Gestão Ambiental – Especificação e diretrizes para uso.
- NBR ISO 37001 Sistemas de Gestão Antissuborno – Requisitos com orientações para uso

Abaixo listamos alguns dos termos essenciais, necessários ao correto entendimento do presente texto:

a. Organização (solicitante e/ou contratante da MSC)

A parte que é responsável pelo produto, procedimento ou serviço e é capaz de assegurar a aplicação do Sistema de Gestão. A definição pode ser aplicada a fabricantes, fornecedores, importadores, montadores, empresas de serviços, autoridades governamentais, organizações não governamentais, consumidores, etc. o qual, poderá ser tratado por “Cliente”.

b. Organismos de Certificação / Organismo Avaliador (MSC)

Uma terceira parte (imparcial) que comprova o sistema de gestão do seu cliente, com base em normas válidas do sistema de gestão e de documentos adicionais de seu Sistema de Certificação.

c. Documento de Certificação (Certificado)

Documento que certifica que o Sistema de Gestão de uma Organização tão bem quanto toda sua documentação requerida dentro do sistema de gestão atingiu os requisitos das normas estipuladas.

d. Sistema de Certificação (Diretrizes e Procedimentos Internos)

Sistema que dispõe de regras próprias de procedimento e regulamentos administrativos para executar avaliações que resultem na emissão de um documento de certificação e a manutenção de sua validade para o futuro.

e. Certificação

Processo que engloba auditoria e avaliação do Sistema de Gestão do cliente para atestar sua conformidade com a norma de referência (com emissão de documento correspondente)

f. Auditor

Pessoa com qualificação para executar auditorias.

g. Auditoria

Um processo sistemático, independente e documentado para coletar evidências e para uma verificação objetiva, afim de determinar o quanto os requisitos de uma norma estão sendo atingidos.

h. Normas

Normas, diretrizes, regulamentos, etc, nos quais o procedimento de certificação é baseado (no seguimento do texto referido como Norma).

i. Acreditação

Atestação realizada por terceira parte relativa a um organismo de avaliação da conformidade, constituindo demonstração formal de sua competência para realizar atividades específicas de avaliação da conformidade. Para os escopos acreditados da MSC, devem ser observados os requisitos estabelecidos pelo respectivo Organismo de Acreditação e os documentos normativos e mandatórios aplicáveis.”

3. ESCOLHA E APLICAÇÃO DE NORMAS DE CERTIFICAÇÃO

3.1. Sistemas de Gestão da Qualidade

Para a certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade será verificada a conformidade com a versão aplicável da Norma NBR ISO 9001. Com base na estrutura da organização, nos seus produtos, e no escopo de certificação definido, a organização deve aplicar todos os requisitos dessa norma que forem aplicáveis àquele escopo. Caso a organização determine algum requisito da norma como não aplicável ao escopo do seu sistema de gestão da qualidade, deverá apresentar uma justificativa para tal. Os requisitos determinados como não aplicáveis não poderão afetar a capacidade ou a responsabilidade da organização de assegurar a conformidade de seus produtos e serviços e o aumento da satisfação do cliente.

3.2. Sistemas de Gestão Ambiental

Analogamente, para a certificação de Sistemas de Gestão Ambiental será verificada a conformidade com os requisitos da versão aplicável da norma NBR ISO 14001.

3.3 Sistemas de Gestão Antissuborno

Analogamente, para a certificação de Sistemas de Gestão Antissuborno será verificada a conformidade com os requisitos da versão aplicável da norma NBR ISO 37001.

3.4. Outros Sistemas de Gestão

No caso de auditorias de outros Sistemas de Gestão, serão aplicadas as Normas correspondentes, tais como:

- Segurança e Saúde Ocupacional: ISO 45001
- Eletromédico: ISO 13485;
- Hospitalar: ONA;
- Compliance: DSC 10.000

A verificação da conformidade da aplicação de uma Norma em um sistema de gestão de um cliente levará em conta os critérios e requisitos definidos na mesma, **inclusive quanto à obrigatoriedade de acreditação**.

4. PROCESSOS DE AUDITORIA E DE CERTIFICAÇÃO

Um processo de certificação consiste, basicamente, de:

- Exame da documentação aplicável e
- Exame da implementação dessa documentação na organização.

O processo de certificação deve ser entendido como um processo contínuo. Após a Auditoria Inicial (AI), a qual se divide em duas fases (Fase 1 e Fase 2) o sistema de gestão deve ser supervisionado, o que é feito através das Auditorias de Supervisão ou Periódicas. Um contrato para um período de 3 anos inclui uma Auditoria Inicial (ou de recertificação) e pelo menos duas Auditorias de Supervisão anuais.

Quando solicitada pelo cliente, poderá ser realizada pré-auditoria, tratada em processo distinto do processo de certificação. A pré-auditoria não terá caráter de consultoria, não poderá incluir recomendações ou soluções para implementação do Sistema de Gestão e não implicará garantia, redução ou facilitação da certificação subsequente.

Para os casos de Transferência de organismo de certificação, a organização que estiver trazendo sua certificação para a MSC deverá estar com sua certificação do organismo anterior dentro da validade, ou dentro do prazo válido para recertificação, mantendo as mesmas condições da norma e versão da certificação anterior. A MSC também informará ao organismo anterior a intensão de transferência por parte do cliente.

Com uma proposta aceita e assinada pela organização, a MSC realiza a análise do histórico do período anterior de certificação, para o que deverão ser enviados à MSC os seguintes documentos: Certificado do organismo anterior, Relatório da auditoria de certificação e auditorias de supervisão (auditorias periódicas) aplicáveis (se houver), Notas de Não conformidades e as Ações corretivas do período. A MSC verificará as razões pelas quais a transferência está sendo solicitada.

Mediante essa análise do histórico, e após sua aprovação, o tempo de auditoria (carga horária) necessário é então modificado ou confirmado.

Para que uma organização possa declarar a elegibilidade de uma certificação multi-site, os seguintes requisitos devem ser atendidos:

- Documentação do Sistema de Gestão única (Manual + Procedimentos)

- Sistema de Gestão com as atividades controladas de maneira centralizada (gerenciamento de documentos, auditorias internas, análise crítica pela direção e avaliação de ações corretivas tomadas)
- Todos os sites declarados com vínculo contratual legal com o escritório central, supervisionados continuamente por uma Gestão Corporativa.

Nesses processos, será emitido um certificado máster com a lista de todas as atividades – sites e seus respectivos escopos técnicos e geográficos descritos na proposta comercial.

Desde que acordado, um sub-certificado poderá ser emitido para cada unidade-site, o qual é vinculado ao certificado principal.

As seções seguintes descrevem os passos necessários durante o desenvolvimento do procedimento de uma Auditoria Inicial, de uma Auditoria de Supervisão ou Periódica (para Manutenção do Certificado) e de uma Auditoria de Recertificação, para renovar o certificado após seu vencimento, para a qual poderá ser necessária a realização de Fase 1 e Fase 2.

4.1. Solicitação / Proposta / Pedido de Certificação

As solicitações de propostas, escritas ou verbais, recebidas pela MSC para certificação, serão respondidas enviando ao futuro cliente o questionário para proposta, o qual deverá ser preenchido pelo futuro cliente e enviado à MSC.

Para os processos de certificação da Gestão Antissuborno, será necessário, adicionalmente ao questionário, o envio pelo futuro cliente, do Contrato Social e ou Estatuto da organização, bem como declaração formal de que o mesmo não está envolvido em processo relativo a corrupção.

Após o recebimento do questionário preenchido, a MSC se certificará de que o contato do futuro cliente é um representante autorizado, este será analisado quanto à sua viabilidade, com base nos documentos disponíveis. Caso a solicitação não seja aceita, isto será comunicado ao interessado, que poderá recorrer, conforme disposto na seção 10 deste documento.

Com base nas informações fornecidas através desse questionário, a MSC poderá elaborar a respectiva proposta. Antes da preparação da mesma, entretanto, é efetuada a “Análise Crítica da Proposta” (escopo de acreditação, endereços de suas plantas, processos e operações, obrigações legais pertinentes, processos

terceirizados, normas e outros requisitos de certificação, se houve assistência e identificação de consultoria externa, auditor, datas, etc.), a qual é aprovada pela diretoria. A MSC também realizará, para os candidatos à certificação da Gestão Antissuborno, uma avaliação através de pesquisa em fontes públicas (mídia, websites jurídicos, etc) sobre eventuais aspectos relacionados a suborno envolvendo a organização.

No caso de ter havido envolvimento em processos relativos a integridade / suborno, no passado, essas questões terão que ser esclarecidas antes que qualquer contrato possa ser assinado.

A proposta será preparada com base nos dados específicos do questionário. Toda proposta é claramente identificada com o número da cotação, data, quantidade de auditores, dia, valores do serviço e despesas a serem reembolsadas. É comunicado ao futuro cliente a disponibilização deste documento no nosso site, podendo assim ficar informado de todas as fases importantes do processo de Certificação.

Os interessados em obter da MSC um certificado de um Sistema de Gestão deverão confirmá-lo utilizando a própria proposta, a qual deverá ser firmada por um representante legal ou autorizado, no campo apropriado. Nesse formulário deverão constar os dados necessários para execução do procedimento de certificação. Os custos de uma certificação se estabelecem a partir da proposta aceita pelo futuro cliente.

Os resultados de pré-auditorias poderão ser utilizados por ocasião do planejamento da auditoria inicial.

4.2. Profissionais Designados para o Procedimento de Certificação

A MSC nomeia o Auditor Líder, os membros da equipe auditora (incluindo o/a especialista, quando aplicável), assegurando que os critérios gerais de qualificação requeridos para Auditores sejam observados. Pelo menos um membro do grupo de auditores terá experiência profissional ou estará qualificado no setor de atividade específico.

Se dará a conhecer ao cliente, oportunamente, o nome do auditor líder como seu interlocutor, bem como os nomes dos demais membros da equipe auditora. Isto se dará através da entrega do programa de auditoria, o que deverá ocorrer com antecedência suficiente para que o cliente possa se manifestar contra a designação de qualquer auditor ou especialista.

Qualquer manifestação contra designação de membro(s) da equipe auditora deverá ser feita em tempo hábil para que o cliente possa fazê-lo.

4.3. Avaliação da Documentação - Auditoria Fase 1 (Visita Inicial)

Para realização da Fase 1, a organização deverá disponibilizar as informações documentadas necessárias à avaliação dos objetivos da Fase 1, considerando a norma de certificação aplicável, o escopo pretendido, os processos, locais, aspectos legais e regulamentares pertinentes, bem como evidências relativas às auditorias internas e à análise crítica pela direção, quando aplicável.

No caso de certificação em Gestão Antissuborno, serão incluídos como objetivos fase 1, a avaliação dos principais documentos societários e certidões; avaliação da identificação dos principais requisitos legais e avaliação da estrutura e critérios adotados para a realização da avaliação de riscos de suborno (risk assessment).

A documentação a ser submetida deve atender os requisitos estabelecidos na norma escolhida. A documentação deve levar em consideração as necessidades diretas e indiretas resultantes das normas aplicáveis e de objetivos específicos do cliente, tendo em vista seus procedimentos (operacionais, de manufatura, etc) e processos relacionados.

É essencial, também, a apresentação de informações gerais sobre o sistema de gestão, as atividades abrangidas por ele, uma descrição dos sistemas a serem certificados e as normas ou outros documentos normativos aplicáveis a cada um.

A documentação será verificada sob a responsabilidade do auditor líder e sua equipe auditora quanto a completeza e conformidade com as especificações da norma selecionada. (A organização será informada do resultado dessa verificação. Se forem detectadas Não Conformidades, a organização deverá aplicar ações corretivas apropriadas para sanar essas deficiências antes da auditoria Fase 2.

Para verificar se o sistema de gestão está pronto e adequado, a auditoria de Fase 1 poderá, em alguns casos, não ser realizada no site do cliente. Nessa ocasião, a organização deve demonstrar estar pronta para ser submetida à certificação (Fase 2).

Dependendo dos resultados da Fase 1, a programação da Fase 2 poderá ser alterada; adiantada, postergada, ou ainda ser cancelada.

Para a auditoria Fase 1, as organizações devem apresentar, no mínimo, os seguintes documentos:

- **ISO 9001**

Referência a todos os procedimentos do Sistema de Gestão

Declaração do Escopo de Certificação

Organograma

Visão geral dos processos ou fluxos de processos e atividades e detalhamento das atividades em caso de outras unidades fabris independentes

Evidências do planejamento e realização das Auditorias Internas e Análises Críticas pela Direção

- **ISO 14001**

Documentos do SG Ambiental, incluindo Manual do Sistema **quando existente**, Política, Objetivos e Metas ambientais

Declaração do Escopo de certificação

Organograma

Visão geral dos processos ou fluxos de processos e atividades e detalhamento das atividades em caso de outras unidades fabris independentes

- **ISO 37001**

Documentos do SG Antissuborno, incluindo Manual do sistema (se disponível), Política antissuborno, e Objetivos antissuborno

Declaração do Escopo de certificação

Organograma

Evidências do planejamento e realização das Auditorias Internas e Análises Críticas pela Alta Direção, pelo Órgão Diretivo e pela função de compliance antissuborno

- **ISO 45001**

Documentação do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional, incluindo o Manual do Sistema, **quando existente**, lista de referência cruzada entre a documentação e os requisitos dos sistema, Política, Objetivos e Metas, Indicações dos perigos e referência dos métodos utilizados para identificação dos riscos significativos.

- **ISO 22000 e HACCP**

Planos APPCC

Documentos de BPF (Manual e Documentos Associados), **quando existente**

Procedimentos de Controle de Documentos e de Registros (4.2.2 e 4.2.3)

Procedimento de Tratamento de Apropriado (7.6.5)

Procedimento de Controle de não conformidades (7.10.1)

Notificações das partes interessadas (7.10.4)

Procedimento de Auditoria Interna

4.4. Preparação de Auditoria e Planejamento

Em cooperação com o cliente, o auditor líder preparará um programa (plano de auditoria) para a realização da Auditoria e o informará por escrito ao cliente. O plano de auditoria deverá conter todas as informações requeridas pelo cliente para preparar-se adequadamente para a auditoria.

4.5. Auditoria Fase 2

O objetivo da Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo a eficácia do Sistema de Gestão do cliente; Informações e evidências sobre conformidades com os requisitos da norma; Monitoramento, medições, comunicações e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas; Evidência do Controle operacional, incluindo Due Diligence, Financeiros, Não financeiros e Antissuborno, (quando aplicável); Auditoria Interna e Análise Crítica; Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente.

Ao começar a auditoria, será realizada uma reunião de abertura com a alta direção do cliente e seu representante. Os objetivos dessa reunião são:

- Estabelecer um canal de comunicação oficial entre os auditores e a gestão da organização.
- Atingir unanimidade referente aos processos e conteúdo dos procedimentos de certificação.
- Assegurar que o escopo da auditoria forneça ao auditor resultados adequados para sua avaliação.
- Formalizar o compromisso de confidencialidade e imparcialidade da equipe auditora.

Com a assistência do representante da direção do cliente ou de seu substituto, ou função de compliance antissuborno, os auditores realizarão a auditoria na empresa do cliente, conforme proposto no Plano de Auditoria e possíveis emendas, que foram acertadas durante a reunião de abertura.

Durante a auditoria, a MSC verificará se o Sistema de Gestão do cliente está implementado de acordo com a documentação e a norma aplicável.

Serão realizadas entrevistas com os funcionários em suas estações de trabalho, observações dos processos e atividades e verificação e análise crítica de documentos e registros da organização relacionados com a atividade auditada. As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades serão registradas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação (protocolos de auditoria ou notas de Não Conformidade, quando for o caso).

Dependendo do tipo e número de falhas detectadas, utiliza-se a seguinte classificação para as Não Conformidades:

- Não Conformidade Menor:

Um lapso isolado de controle de um requisito do sistema ou da norma, o qual não é crítico para a operação do sistema de gestão. Não Conformidades da categoria “Menor” requerem que o cliente implemente as ações corretivas em até 6 semanas, sendo que a MSC pode verificar a eficácia destas ações na auditoria subsequente, **desde que seja analisado e aceito pela MSC o Plano de correção e ação corretiva apresentado pelo cliente.**

- Não Conformidade Maior:

A ausência ou falta total de funcionamento do sistema em atender a um dos requisitos da norma, processo ou procedimento, o qual não tenha sido documentado e/ou implementado. Um grupo de Não Conformidades da categoria “Menor” contra um requisito da norma que, quando combinado, pode representar a falta total do sistema e, portanto, passa a ser considerada como uma de categoria “Maior”.

Uma Não Conformidade de categoria “Menor” persistente, bem como Não Conformidades de categoria “Maior,” requerem a realização de uma re-auditoria (follow-up) em um prazo máximo de 10 semanas. Durante a auditoria de follow-up, a Não Conformidade “Maior” pode tanto ser eliminada ou categorizada como “Menor”. **A MSC deverá analisar criticamente, aceitar e verificar as correções e ações corretivas implementadas antes da decisão de concessão ou recertificação. A verificação poderá requerer avaliação documental ou auditoria adicional, conforme natureza e extensão da NC.**

- Oportunidade de Melhoria:

Uma condição ou fato evidenciado pelo auditor, o qual não se caracteriza como uma Não Conformidade, mas que deveria ser investigado. Existe a possibilidade de surgir, no futuro, uma Não Conformidade categoria “Maior” ou “Menor” se as observações não forem totalmente investigadas.

Após finalizar a auditoria, o auditor líder informará o resultado da auditoria, apresentando um resumo dos pontos positivos e de melhoria referentes ao sistema de gestão auditado, bem como das Não Conformidades e observações detectadas, se for o caso. O auditor líder dará oportunidade ao cliente fazer perguntas, as quais devem ser registradas bem como as opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditada e o cliente. O auditor líder deve, se possível, resolver as questões divergentes, não sendo possível, devem ser registradas e comunicadas ao organismo de certificação.

Ao final da auditoria, ou no prazo de até dez dias úteis ou conforme acordado com o cliente, o auditor líder preparará um relatório de auditoria, contendo o resultado da auditoria, mencionado no parágrafo acima, e outros detalhes importantes, enviando-o ao escritório da MSC para posterior envio ao cliente. A equipe auditada deve comunicar ao cliente que, quando existirem Não Conformidades, após aprovadas as ações corretivas, todo o processo da auditoria de certificação será encaminhado para a revisão técnica (verificação), onde, se aprovado, o revisor técnico confirmará à Diretoria Executiva, responsável pela decisão da certificação, a recomendação à certificação do sistema de gestão em questão feita pelo auditor líder.

Dessa forma, o auditor líder pode anunciar apenas, ao final de qualquer auditoria, que o processo de certificação / recertificação será recomendado, e que, uma decisão final será tomada apenas após o processo passar por uma revisão técnica.

4.6. Ações Corretivas

Nos pontos onde forem constatadas deficiências no sistema de gestão, o cliente deverá propor ações corretivas apropriadas com as respectivas datas-limite para implantação.

O plano das ações corretivas será comunicado pelo cliente à MSC antes da realização da revisão técnica. Se for necessária a implementação dessas ações corretivas, durante o processo de certificação, deverá ter

evidências suficientes de eliminação das Não Conformidades, seja através de procedimentos documentados, registros da qualidade ou qualquer outra evidência de correção das falhas detectadas.

No caso de Não Conformidade maior, será realizada uma re-auditoria, (auditoria adicional completa ou parcial) para verificar a implementação da ação proposta.

No caso de Não Conformidades menores, o auditor líder analisará as propostas de ações corretivas e evidências para poder encerrar o processo de certificação. Caso a proposição dessas ações não seja satisfatória, o auditor líder poderá solicitar evidências adicionais ou solicitar uma re-auditoria (auditoria adicional completa ou parcial) para verificar a implementação das ações corretivas.

4.7. Avaliação dos Resultados da Auditoria e Decisão da Certificação

Os documentos de auditoria (Relatório de Auditoria, Plano de Auditoria, Notas de Não Conformidade, etc) serão passados ao revisor técnico (não envolvido no processo de auditoria) para um exame e avaliação imparcial.

O revisor técnico examinará os documentos de auditoria submetidos a ele, no sentido de avaliá-los criticamente sobre as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. Alguns aspectos a serem observados:

- Cumprimento dos procedimentos da MSC para o Sistema de Gestão;
- Conformidade com as normas estabelecidas;
- Rastreabilidade dos resultados da auditoria.

O revisor técnico pode recusar a emissão do certificado se estiver faltando alguma evidência de conformidade (poder de veto). Qualquer questão levantada durante a auditoria e sua avaliação será esclarecida pelo auditor líder. O revisor técnico enviará os resultados de sua avaliação à direção executiva da MSC para que esta tome sua decisão de certificação, baseada nos documentos preparados e revisados.

Dependendo da espécie e amplitude da(s) Não Conformidade(s) encontrada(s), poderá ser necessária uma auditoria adicional, de alcance limitado ao exame das ações corretivas, antes da emissão/confirmação/renovação do certificado.

A revisão técnica e a decisão de certificação serão realizadas por pessoa(s) competente(s), designada(s) pela MSC, que não tenham participado da auditoria objeto da decisão. A pessoa responsável pela decisão deverá possuir competência compatível com a decisão a ser tomada. Quando o revisor técnico originalmente

designado tiver participado da auditoria ou possuir qualquer conflito que comprometa sua imparcialidade, deverá ser designado outro profissional competente e independente do processo auditado.

A decisão de conceder, recusar, manter, renovar, suspender, restaurar ou retirar a certificação, bem como expandir ou reduzir seu escopo, permanece sob responsabilidade exclusiva da MSC.

A decisão de concessão, manutenção ou renovação da certificação somente poderá ocorrer após o tratamento das não conformidades identificadas, de acordo com sua classificação. Para **não conformidades maiores**, a MSC deverá analisar criticamente, aceitar e verificar as correções e ações corretivas implementadas pelo cliente. Para **não conformidades menores**, a MSC deverá analisar criticamente e aceitar as correções e os planos de ação corretiva apresentados, sendo a implementação e a eficácia das ações verificadas conforme os critérios e prazos estabelecidos pela MSC.

Concluído o tratamento aplicável das não conformidades, o processo será submetido à **revisão técnica e à decisão de certificação**, conforme os critérios estabelecidos pela MSC. A emissão ou renovação do certificado somente ocorrerá após **decisão favorável de certificação**, não sendo a recomendação da equipe auditora ou a aprovação das ações corretivas, isoladamente, suficientes para autorizar sua emissão.

O período de validade do certificado se inicia na data de decisão de certificação. As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano, devendo ser planejadas de modo que a primeira auditoria de supervisão seja realizada antes de transcorrido um ano a partir da data da decisão, procurando-se aplicar critério similar em relação à segunda.

4.8. Informações ao Cliente

Se a MSC concluir que os resultados da avaliação não permitem a emissão/manutenção do certificado, isto será informado ao cliente por escrito, juntamente com as razões que levaram a tal decisão.

O cliente poderá apelar contra a decisão da MSC, procedendo conforme o item 10.

Após sua emissão e aprovação, o certificado será disponibilizado à organização por meio eletrônico ou por outro meio formalmente acordado entre as partes.

Todos os documentos relativos ao processo de certificação serão enviados através dos emails da MSC, independentemente de qualquer envio anterior.

4.9. Certificado

A validade do certificado é de até três anos calculados a partir da data da *decisão de certificação* sujeita a confirmação quanto à sua manutenção através das auditorias periódicas (anuais ou semestrais).

Uma vez assinado o acordo com o cliente, o certificado será emitido na língua acordada, dependendo do contrato. Para certificados adicionais serão cobrados custos extras.

O certificado indica o nome da organização, com seu endereço, a norma do sistema de gestão e o tipo de produto ou de serviço objeto do escopo de certificação. Se sites adicionais forem incluídos durante o processo de certificação, com a prévia aprovação técnica e comercial da MSC, esses sites deverão ser incluídos no certificado ou, então, podem ser emitidos sub-certificados para essas localidades, seguindo as mesmas informações básicas do certificado da matriz.

4.10. Uso do Logo e Marca de Certificação da MSC e do Certificado

O uso do certificado e das logomarcas da MSC é regido pelo contrato e por instruções relevantes específicas (Ver Regras de uso da Marca de Certificação da MSC). Estas informações serão enviadas oportunamente ao cliente, junto com o certificado, e seus termos deverão ser observados, conforme contrato. A MSC mantém em seu site: www.msccertifica.com.br uma cópia das Regras e uso da Marca de Certificação da MSC.

4.11. Manutenção da Validade

Com vistas à manutenção da validade do certificado, deverá ser demonstrada à MSC, através de auditorias (periódicas) de supervisão, a eficácia do sistema de gestão, podendo estas ser realizadas de duas maneiras:

- Auditorias (periódicas) de supervisão semestrais (ocorrem uma vez a cada vez 06 meses)
- Auditorias (periódicas) de supervisão anuais (ocorrem uma vez a cada 12 meses)

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano civil, devendo ser planejadas de modo que a primeira auditoria de supervisão (após a certificação inicial) seja realizada antes de transcorrido um ano a partir da data da decisão de certificação.

Se, no decorrer da auditoria de supervisão, a MSC comprovar que o sistema de gestão da organização não atende às exigências da norma, o cliente deverá tomar ações corretivas dentro de um período de tempo a ser

definido. Para manter a validade do certificado, a MSC irá examinar e verificar se a ação corretiva iniciada é adequada.

O resultado será anunciado no relatório de auditoria (periódica) de supervisão.

Se a auditoria periódica não puder ser realizada dentro do prazo previsto, ou se ainda existirem Não Conformidades abertas da última verificação (auditoria anterior), o certificado será suspenso.

4.12. Renovação da Certificação

A menos que o cliente manifeste desinteresse em prazo não inferior a sessenta dias antes da data de vencimento do contrato, a MSC enviará proposta de renovação do certificado para o próximo período contratual de três anos. Para isso, as atividades deverão ser programadas com antecedência, de tal forma que o início do período de validade do próximo contrato não seja posterior ao término do contrato vigente.

No caso de auditorias de recertificação, se o processo for concluído antes do vencimento da certificação anterior, a data do novo período de certificação pode ser baseada no período anterior (continuidade). Convém que a data da auditoria de recertificação seja agendada para aproximadamente 8 semanas antes do vencimento do certificado, de modo que todo o processo de renovação possa estar concluído antes do vencimento do certificado.

Caso a auditoria de recertificação, ou a verificação da implementação de eventuais correções ou ações corretivas relativas a quaisquer não conformidades maiores não possam ser realizada antes do vencimento do período de certificação, então a recertificação não poderá ser recomendada e a validade da certificação não poderá ser estendida por um novo período. O cliente será informado pela MSC e as consequências devem estar esclarecidas.

A certificação poderá ser restabelecida até transcorridos 6 meses do vencimento do período de certificação, desde que as atividades de certificação pendentes sejam completadas; caso contrário, deverá ser realizada pelo menos uma auditoria fase 2. Neste caso, a data efetiva da certificação não poderá ser anterior à decisão de recertificação, e a data de vencimento deverá se basear na data de certificação do ciclo anterior.

Assim sendo, é importante que as auditorias de re-certificação sejam agendadas de modo a permitir que não haja solução de continuidade nos prazos de validade.

Após a finalização positiva do processo da auditoria de recertificação, o certificado será reemitido e sua validade será estendida por um período de até três anos.

4.13. Auditorias de Extensão (Expansão de Escopo)

A fim de estender o escopo de um certificado existente (novos sites, novas atividades, novos produtos, etc...) deverá ser realizada uma nova análise crítica de solicitação, bem como pode ser necessária a realização de uma auditoria de extensão. A auditoria de extensão pode coincidir com uma auditoria periódica, ou pode ocorrer separadamente.

4.14. Auditorias avisadas com pouca antecedência

Dois tipos de situação poderão requerer a realização de uma auditoria avisada com pouca antecedência:

- Primeiro, a fim de satisfazer a algum requisito de acreditação e,
- Segundo, para lidar com situações especiais (reclamações de terceiros sobre o desempenho do sistema de gestão da organização certificada, mudanças significativas que possam afetar a certificação, revalidar um certificado suspenso, etc.)

5. SUSPENSÃO E RETIRADA DO CERTIFICADO

5.1. Suspensão do Certificado

No caso de violação do contrato de certificação pelo cliente, e dependendo de uma completa investigação da gravidade da violação, o certificado pode ser suspenso por um período a ser fixado pela MSC. Isto poderá ocorrer, por exemplo, se:

- A auditoria periódica (supervisão) não puder ser realizada;
- A auditoria periódica constatar descumprimento de ações corretivas acordadas, em casos em que, não é necessária a retirada imediata do certificado;
- O cliente estiver envolvido em processo de concordata ou pedido de falência;
- O cliente estiver envolvido em processo de fraude, corrupção ou suborno;
- As faturas não forem pagas mesmo após o recebimento de cobrança;
- Uso indevido do certificado ou do selo da MSC e/ou dos organismos credenciadores;
- Houver contravenção às presentes “Diretrizes para a Certificação de Sistemas de Gestão”.

A suspensão do certificado será declarada pela MSC por escrito, formalmente.

A suspensão do certificado é uma medida temporária, a qual pode ser encerrada, tão logo sejam provadas as correções dentro do prazo estabelecido, o qual normalmente não poderá exceder a seis meses. O certificado pode ser retirado, em caso negativo (veja item 5.2). Durante a suspensão do certificado, a organização não poderá divulgar sua certificação ou fazer uso do selo da MSC. O cliente poderá apelar contra a suspensão do certificado, de acordo com o previsto na seção 10.

5.2. Retirada do Certificado

Se, apesar das instruções da MSC, o cliente deixar de cumprir o estabelecido, como por exemplo, deixar de corrigir as violações em casos como os acima mencionados, a MSC imediatamente considerará rescindido o contrato de certificação e procederá à retirada do certificado, comunicando tal fato ao cliente por correspondência formal (carta, e-mail, etc.). Outras razões que poderiam levar à retirada do certificado são:

- A auditoria de supervisão (periódica) demonstrar que requisitos essenciais do Sistema de Gestão não são cumpridos;
- O cliente submeter uma solicitação formal para cancelamento da certificação;
- O cliente não comercializar, por um longo período de tempo, o seu produto, processo ou serviço;
- O cliente não cumprir com as obrigações financeiras com a MSC, no que se refere ao sistema de gestão em foco;
- Os termos do acordo de certificação tenham sido violados de alguma forma.
- O cliente não autorizar o acompanhamento de auditorias testemunha pelas acreditadoras.

O cliente poderá apelar contra a retirada do certificado, conforme previsto na seção 10.

5.3. Redução do Escopo de certificação

Nos casos em que o cliente tenha falhado persistentemente em atender aos requisitos de certificação em determinadas partes do escopo de certificação, a MSC reduzirá o escopo de certificação, para excluir aquelas partes que não atenderem aos requisitos.

Nota: Qualquer redução de escopo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

6. RESPONSABILIDADES DA MSC

6.1. Confidencialidade

A MSC se compromete a tratar de maneira confidencial todas as informações e documentos que lhe tenham sido entregues pelo solicitante.

Informações sobre produtos especiais ou organizações serão somente passadas a terceiras partes interessadas com o consentimento por escrito da organização.

Durante as auditorias de supervisão de acreditação é permitido aos organismos de acreditação terem acesso a documentos e resultados de auditorias das organizações. É obrigatório que a MSC permita o acesso dos organismos de acreditação aos arquivos de clientes e de auditorias. Qualquer pessoa trabalhando em nome dos organismos de acreditação estará estritamente seguindo o termo de confidencialidade.

Em casos onde a legislação requer que se passe a informação a terceiras partes, a organização será informada da informação a ser fornecida dentro do escopo da lei.

Por força dos requisitos de acreditação, a MSC mantém um registro dos clientes certificados, o qual estará disponível quando solicitado. Devido a esse fato, e por razões de confidencialidade, serão exibidos apenas os seguintes dados: nome da organização, norma utilizada na certificação, escopo e sites certificados.

6.2. Designação e Qualificação dos Auditores

Para a certificação de Sistemas de Gestão a MSC indicará auditores que tenham a Qualificação e necessária, experiência profissional comprovada e formação acadêmica compatível com cada necessidade. Esses profissionais são mantidos atualizados, através de um processo contínuo de treinamento nas convenções e reuniões de auditores.

Auditores e Revisores Técnicos envolvidos no processo de certificação não podem ter atuado como consultores do cliente durante a fase de organização e implementação do seu Sistema de Gestão. Esclarecimentos de dúvidas e questionamentos relacionados ao procedimento de certificação são permitidos.

Auditores e especialistas externos podem fazer parte da equipe de Auditoria. O cliente poderá rejeitar auditores e especialistas externos indicados, mesmo sem declarar os motivos. Neste caso a MSC se absterá dessas nomeações. Todos os auditores e especialistas externos são obrigados, pelo acordo com a MSC, a observar a confidencialidade.

6.3. Conservação de Documentos

Todos os registros da Certificação, como relatórios e documentos, serão mantidos pela MSC durante a validade do contrato e do certificado por um período mínimo de 6 (seis) anos ou até o encerramento do contrato.

A MSC mantém uma lista atualizada de seus clientes certificados.

No caso de retirada do certificado, o nome do cliente será cancelado daquela lista, a qual é acessível a todas as partes interessadas.

7. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

A fim de manter o certificado válido, a organização deve cumprir com determinados requisitos de acreditação, os quais são descritos a seguir.

7.1. Controle Interno do Sistema de Gestão

Mediante a certificação do Sistema de Gestão, o cliente se responsabiliza a controlar a eficácia do mesmo através de auditorias internas regulares e devidamente registradas.

Se ocorrer uma não observância da norma adotada, ou de termos contratuais acertados, o cliente deverá tomar a iniciativa de ações corretivas apropriadas.

A contínua supervisão a ser executada pela MSC, não desobriga o cliente dessa responsabilidade.

7.2. Assistência aos Auditores da MSC

Na realização das auditorias, os clientes são obrigados a dar assistência aos auditores, na medida do necessário.

Da mesma forma, deverá ser autorizado o acesso à produção ou áreas de serviço da empresa cobertos pelo escopo da certificação, e permitir a verificação dos documentos relevantes, no nível de detalhe necessário.

Se for solicitada pelo organismo de acreditação da MSC a realização de uma auditoria testemunha para manutenção da sua acreditação, o cliente deverá permitir a sua realização em suas instalações, sob pena de terem seus certificados cancelados. Em tais casos, as despesas do organismo acreditador para a realização dessa auditoria testemunha serão suportadas pela MSC.

7.3. Modificações no Sistema de Gestão do Cliente

O cliente se obriga a notificar a MSC, imediatamente, sobre quaisquer modificações no seu Sistema de Gestão ou de outras modificações que afetem o escopo de validade do certificado, como por exemplo:

- Modificações na organização (renomeação de cargos, mudança de local, compra ou venda da empresa ou partes da mesma, processo de concordata ou pedido de falência que afete o escopo de certificação, etc);
- Se o Sistema de Gestão certificado tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação;
- Modificação significativa no número de funcionários;
- Mudança no produto ou setor de serviço, integrante do objeto do escopo;
- Modificações profundas na documentação.
- Envolvimento em processo legal relacionado com a Lei 12.846 de 01 de agosto de 2013 ou qualquer envolvimento com suborno de qualquer espécie.

A MSC examinará as modificações. Dependendo da espécie e escopo das mesmas, poderá ser necessária uma auditoria adicional.

Eventuais solicitações de mudança de escopo de certificação sejam antes da auditoria, ou durante a vigência de um certificado, serão examinadas pela MSC. Dependendo da natureza e da abrangência da modificação solicitada, uma nova auditoria pode ser necessária bem como uma revisão contratual.

7.4. Comunicação Através de Email

A MSC se reserva o direito de comunicar-se com seu cliente certificado através de email; caso o cliente assim o deseje, poderá ser utilizada alguma outra forma, como carta, telefax, etc.

8. INTRODUÇÃO DE MUDANÇAS NAS REGRAS DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

O sistema de certificação da MSC está baseado nas normas listadas na seção 2.

A observância àquelas normas é obrigatória para manter a Acreditação da MSC. Se, devido à revisão desses requisitos tornarem-se necessárias alterações no Sistema de Certificação da MSC, todos os clientes afetados serão notificados imediatamente. Isto pode ser por:

- Revisão das normas de referência na certificação (ex. NBR ISO 9001 e outras);
- Mudanças dos regulamentos das acreditadoras (ex. mudanças do período de supervisão, regulamentos dos custos de auditoria).

A MSC informará aos clientes afetados sobre os conteúdos e datas de vigência das modificações, por escrito, dando ao cliente um tempo suficiente para sua implementação. Dependendo da espécie e escopo da modificação, uma auditoria adicional pode tornar-se necessária.

Se o cliente aceitar a modificação mencionada, parte-se do princípio de que essas modificações serão parte integrante do contrato, com vigência a partir da data de sua aplicação.

Se o cliente informar a MSC que eles não estão em posição de atender a modificação, a relação contratual entre eles será encerrada na data efetiva de vigência da modificação ou emenda.

9. CUSTOS E DESPESAS DE AUDITORIA

Os custos para certificação baseiam-se nas regras de acreditação e de certificação, as quais são rigorosamente seguidas pela MSC para manter seu escopo de acreditação.

Os custos e todas as despesas provenientes dos serviços de auditoria serão acordados através da nossa proposta comercial, pelo período de três anos.

10. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Reclamações podem ser enviadas contra certificações existentes e também contra qualquer procedimento da MSC. De forma análoga, qualquer parte inconformada com uma decisão da MSC poderá apresentar uma apelação contra a mesma. **A MSC mantém mecanismos formais para o recebimento e tratamento de reclamações e apelações relacionadas às suas atividades de certificação. As reclamações poderão ser recebidas por e-mail, comunicação formal ou por meio do Canal de Denúncias disponibilizado no site da MSC, sem prejuízo de outros meios admitidos no procedimento específico aplicável.**

Em todos os níveis dos correspondentes processos, todas as pessoas envolvidas nos processos de tratamento de apelação e reclamação são diferentes daquelas que realizam as auditorias e tomaram as decisões sendo contestadas. A MSC é a única responsável pelas decisões relativas aos mesmos. A Submissão, investigação e decisão sobre apelações e reclamações não serão tratadas com ações discriminatórias contra o apelante.

Somente clientes e terceiros interessados, e envolvidos em processos de certificação da MSC tem o direito de apelação contra decisões tomadas pela direção da MSC. **As apelações serão submetidas a processo de**

recebimento, validação, investigação, análise e decisão conduzido por pessoa(s) que não tenham participado da auditoria nem da decisão objeto da apelação, assegurando-se independência, imparcialidade e ausência de ações discriminatórias contra o apelante.

As apelações serão tratadas conforme estabelecido no procedimento PQ 13.1 – Apelações e Reclamações, assegurando que as pessoas responsáveis pela investigação, análise crítica e decisão não tenham participado da auditoria ou da decisão objeto da apelação. O Comitê de Imparcialidade atuará nos casos previstos no referido procedimento, inclusive como instância aplicável nos casos nele estabelecidos

Tanto o apelante como o reclamante serão formalmente notificados sobre o término do respectivo processo de tratamento de apelação ou reclamação

Reclamações e apelações provenientes do desenvolvimento de processos de certificação e/ou em decorrência de assuntos correlatos serão tratadas de acordo com o procedimento abaixo descrito:

10.1 Apelações

Tanto o cliente como terceiros interessados que, inconformados com alguma decisão da MSC, quer ela tenha sido tomada no transcurso normal de um procedimento de certificação, como em decorrência de ação tomada pela MSC para solucionar uma reclamação, poderão apelar contra essa decisão.

Ao receber algum pedido de apelação, a MSC colherá e verificará todas as informações necessárias para validar tal apelação, após o que deverá confirmar o recebimento da mesma, fornecendo ao apelante relatórios de andamento e o resultado da apelação.

10.2 Reclamações

Reclamações podem ser recebidas tanto de clientes insatisfeitos com atos da MSC, em matéria de certificação, como de terceiros, em relação ao Sistema de Gestão de clientes de certificação da MSC.

As reclamações são tratadas internamente. Em ambos os casos mencionados acima, as reclamações serão registradas e encaminhadas ao Gerente Técnico, o qual se encarregará de documentá-las, investigar sua procedência, formular (em coordenação com a direção) e aplicar ações corretivas e/ou preventivas cabíveis ao caso. No caso de ser a reclamação referente a um cliente certificado, a MSC determinará, juntamente com o

cliente e o reclamante, se o assunto da reclamação será ou não tornado público, bem como sobre a solução adotada e, em que extensão.

11. COMITÊ DE IMPARCIALIDADE

A MSC mantém um Comitê de Imparcialidade, em conformidade com os requisitos de acreditação. Em consonância com o escopo de acreditação da MSC, o Comitê de Imparcialidade representa os círculos de interesse da certificação. O Comitê de Imparcialidade tem suas atribuições e competências definidas nos seus estatutos (CIM Regras de Procedimento)

12. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- Regras de uso da Marca de Certificação
- Proposta Comercial.