

PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SISTEMA DE GESTÃO DA
QUALIDADE DE ACORDO COM A NORMA

ABNT NBR ISO 9001

1. OBJETIVO	3
2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS	3
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
4. DEFINIÇÕES	3
5. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO	3
5.1. Atividades de Pré Certificação.....	3
5.2. Planejando auditorias	5
5.3. Certificação inicial	9
5.4. Conduzindo as auditorias	10
5.5. Decisão de Certificação	16
5.6. Manutenção da certificação	17
5.7. Reclamação, Denúncia e Apelação	21
5.8. Registros de clientes	21
6. HISTORICO DAS REVISÕES	22

1. OBJETIVO

Este procedimento estabelece os requisitos para Avaliação da Conformidade para Sistemas de Gestão da Qualidade de acordo com a ABNT NBR ISO 9001, através da certificação voluntária.

2. CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

Todos os serviços avaliados pela BRICS devem atender aos requisitos deste procedimento, em conformidade à NBR ISO 9001 – Sistemas de Gestão da qualidade – Requisitos, e outros documentos do sistema da qualidade estabelecidos pela BRICS.

Sempre que houver revisão dos documentos que servem de base para o processo de Avaliação da Conformidade o pessoal de gestão da qualidade deve comunicar seus clientes e partes interessadas e considerar suas opiniões, quando aplicável, e estabelecer um prazo para a adequação às novas exigências.

Caso haja modificação no escopo do sistema de gestão certificado, o cliente deve comunicar este fato a BRICS que por deliberação do Executivo Sênior ou outro designado que poderá exigir nova auditoria para verificação das modificações efetuadas.

2.1 Outras Considerações

A BRICS estabeleceu critérios para que o pessoal possa ter acesso ao conhecimento técnico necessário para aconselhamento em questões diretamente relacionadas à certificação para áreas técnicas, tipos de sistema de gestão e áreas geográficas em que a BRICS opera.

A BRICS estabelece que este aconselhamento poderá ser suprido pelo próprio pessoal interno, se aplicável será buscado aconselhamento com associações de classe e especialistas nos ramos aplicáveis.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO IEC 17000;
- ABNT NBR ISO IEC 17021-1;
- ABNT BNR ISO IEC 17021-3;
- IAF MD 2
- ABNT NBR ISO 9001.

4. DEFINIÇÕES

As definições estabelecidas na norma NBR ISO IEC 17000 deverão ser as aplicáveis para o entendimento deste procedimento.

5. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

5.1. Atividades de Pré Certificação

5.1.1. Solicitação

A BRICS exige que um representante autorizado da organização solicitante forneça através do preenchimento do formulário **F 045-1 - Solicitação de Certificação** informações necessárias que lhe permite estabelecer:

- a) O escopo desejado da certificação;
- b) Detalhes pertinentes da organização solicitante conforme requerido pelo esquema de certificação ABNT NBR ISO 9001 vigente, incluindo seu nome e o endereço das suas plantas, seus processos e operações, recursos técnicos e humanos, funções, relacionamentos e quaisquer obrigações legais pertinentes;
- c) Identificação de todos os processos terceirizados usados pela organização que afetarão a conformidade com os requisitos;
- d) As normas ou outros requisitos para as quais a organização solicitante busca a certificação;
- e) Se consultoria relativa ao sistema de gestão da qualidade a ser certificado foi concedida e, se sim, quem forneceu.

5.1.2. Análise crítica da solicitação

A BRICS deve realizar uma análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação para assegurar que:

- a) As informações sobre a organização solicitante e seu sistema de gestão da qualidade sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria;
- b) Qualquer diferença reconhecida de interpretação da BRICS e a organização solicitante seja resolvida;
- c) A BRICS 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.);
- e) Sejam mantidos registros da justificativa para decisão de realizar a auditoria.

A BRICS após a análise crítica da solicitação deve formalizar o ACEITE ou RECUSA da solicitação para a certificação no campo específico do formulário **F 195 - Registro Geral de Certificação** sendo que, se houver RECUSA, o técnico responsável deve comunicar formalmente o motivo da RECUSA da certificação ao solicitante.

Com base na análise crítica o técnico designado deve determinar quais as competências que ele precisa incluir em sua equipe auditora e para sua decisão de certificação.

5.1.3. Programa de auditoria

Um programa de auditoria gerado no **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** para o ciclo completo de certificação deve ser elaborado para identificar claramente a(s) atividade(s) de auditoria necessárias para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para a(s) norma(s) selecionada(s) ou outro(s) documento(s) normativo(s).

O programa de auditoria deve incluir uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo anos após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar o tamanho da organização 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.

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 da qualidade de duração limitada por exemplo, plantas de construção temporárias.

Quando a BRICS levar em conta certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outros organismos de certificação (por exemplo, transferências de certificação) a BRICS deve obter e manter evidências suficientes tais como relatórios de auditorias e documentação de ações corretivas para quaisquer não conformidade emitidos pelo outro organismo de certificação de forma que, tais documentos demonstre o atendimento aos requisitos da parte 5 deste procedimento que, inclusive, baseado na informação obtida, possa justificar e registrar quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas às não conformidades anteriores.

Quando o cliente solicitante de certificação operar em regime de turnos, o auditor líder deve considerar as atividades que acontecem durante o turno de trabalho quando elaborar o programa de auditoria e plano de auditoria.

5.1.4. Determinação do tempo de auditoria

A BRICS estabeleceu no procedimento **P 043 - Determinação do tempo de auditoria** a sistemática para determinar o tempo de auditoria para cada cliente solicitante, calcular o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão da qualidade conforme ABNT NBR ISO 9001 vigente do cliente solicitante.

5.2. Planejando auditorias

5.2.1. Determinação dos objetivos, escopo e critérios de auditoria

A BRICS estabeleceu como requisito deste procedimento determinar os objetivos e critérios da auditoria, os escopos de auditoria, incluindo quaisquer alterações, após discussão com o cliente.

A BRICS estabeleceu que ao determinar os objetivos da auditoria deve descrever o que deve ser realizado pela auditoria e deve incluir:

- a) determinação da conformidade do sistema de gestão da qualidade do cliente, ou parte deste sistema, com os critérios de auditoria;
- b) determinação da capacidade do sistema de gestão da qualidade para assegurar que o cliente atenda aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais considerando que uma auditoria de certificação de sistema de gestão da qualidade não é uma auditoria de conformidade legal;
- c) determinação da eficácia do sistema de gestão da qualidade para assegurar que o cliente pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos;
- d) conforme aplicável, identificação de áreas para possível melhoria do sistema de gestão da qualidade.

A BRICS estabeleceu que o escopo de auditoria deve descrever a abrangência e os limites da auditoria, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados.

A BRICS estabeleceu que quando o processo inicial ou de recertificação consistir em mais de uma auditoria (por exemplo, abrangendo diferentes plantas), o escopo de uma auditoria individual pode não abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias deve ser coerente com o escopo constante no documento de certificação.

A BRICS estabeleceu que os critérios de auditoria devem ser usados como referência para determinação da conformidade e devem incluir:

- a) os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001 definido sobre o sistema de gestão da qualidade.
- b) os processos definidos e a documentação do sistema de gestão da qualidade desenvolvido e implementado pelo cliente.

5.2.2. Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

5.2.2.1. Generalidades

A BRICS estabeleceu no procedimento **P 041 - Critérios de Contratação e Monitoramento da Competência de Auditores** critérios para selecionar e designar a equipe auditora, inclusive o auditor-líder levando em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade.

A BRICS estabeleceu como critério de que se houver somente um auditor no exercício de uma auditoria, este auditor deve ter a competência para executar os deveres de um auditor-líder aplicáveis à auditoria em questão.

A BRICS estabeleceu como critério que a equipe auditora deve possuir a totalidade de competências identificadas conforme definido em 5.1.2 deste procedimento para a realização da auditoria.

A BRICS estabeleceu o critério de que ao se decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, devem ser considerados os seguintes fatores:

- a) objetivos da auditoria, escopo, critérios 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 os requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis;
- e) idioma e cultura.

A BRICS estabeleceu o critério de que o conhecimento e as habilidades do auditor-líder e dos auditores podem ser completados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes, que devem atuar sob a orientação de um auditor.

A BRICS estabeleceu o critério de que quando forem utilizados tradutores ou intérpretes, eles devem ser selecionados de forma a não influenciar a auditoria indevidamente.

A BRICS estabeleceu o critério de que para a seleção de especialistas técnicos sejam determinados caso a caso, conforme a necessidade da equipe auditora e do escopo da auditoria.

A BRICS estabeleceu o critério de que auditores em treinamento podem participar na auditoria, desde que um auditor seja designado como avaliador devendo o mesmo ser competente para exercer os deveres e ter responsabilidade final pelas atividades e constatações do auditor em treinamento.

A BRICS estabeleceu o critério de que o auditor-líder, em consulta com a equipe auditora, deve designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas sendo que, 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.

A BRICS estabeleceu como critério de que podem ser feitas mudanças nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida, de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

5.2.2.2. Observadores

A BRICS estabeleceu como critério permitir a presença de observadores durante uma atividade de auditoria desde que justificadas e acordadas com o cliente antes da realização da auditoria sendo que a equipe auditora deve assegurar que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria.

A BRICS estabeleceu como critério de que os observadores deverão ser informados no Plano de auditoria detalhado no item 5.2.3 deste procedimento.

5.2.2.3. Especialistas técnicos

A BRICS estabeleceu como critério de que o papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria deve ser acordado com o cliente antes da auditoria.

A BRICS estabeleceu como critério de que o especialista técnico não pode atuar como auditor na equipe auditora devendo estar sempre acompanhados por um auditor.

A BRICS estabeleceu como critério de que o especialista técnico pode fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.

5.2.2.4. Guias

A BRICS estabeleceu como critério de que cada auditor deve ser acompanhado por um guia, a menos que acordado de outra forma pelo auditor-líder e pelo cliente.

A BRICS estabeleceu como critério de que se for utilizado guias os mesmos deverão ser designados pela equipe auditora para facilitar a auditoria sendo que a equipe auditora deve assegurar que os guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria, porém deve ser considerado as responsabilidades dos guias quanto a:

- 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 seguridades de local sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe auditora.
- d) testemunhar a auditoria no nome do cliente;
- e) fornecer esclarecimentos ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

A BRICS estabeleceu como critério de que, quando apropriado, o auditado também pode atuar como guia.

5.2.3. Plano de Auditoria

5.2.3.1. Generalidades

A BRICS estabeleceu no documento **F 013-1 - Plano de auditoria** critérios para assegurar que um plano de auditoria seja estabelecido antes de cada auditoria identificada no programa de auditoria, que sirva de base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

5.2.3.2. Preparação do plano de auditoria

A BRICS ao estabelecer o documento **F 013-1 - Plano de auditoria** considerou que o plano de auditoria deve ser apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria sendo que tal plano de auditoria deve incluir ou fazer referência no mínimo aos seguintes fatores:

- a) os objetivos da auditoria;
- b) os critérios de auditoria;
- c) o escopo de auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou dos processos a serem auditados;
- d) as datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas, incluindo sites temporários e atividades de auditoria remota, conforme apropriado;
- e) a duração esperada das atividades da auditoria local;
- f) as funções e responsabilidades dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes, como observadores ou intérpretes.

A BRICS estabeleceu como critério de que o plano de auditoria no documento **F 013-1 - Plano de auditoria** pode ser composto de outros documentos complementares.

5.2.3.3. Comunicação das tarefas da equipe auditora

A BRICS estabeleceu como critério que as tarefas atribuídas a equipe auditora devem ser definidas e devem determinar que a equipe auditora:

- a) examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados do cliente pertinentes à norma ANBT NBR ISO 9001;
- b) confirme se esses itens atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo 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 da qualidade do cliente.
- d) comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente.

5.2.3.4. Comunicação do plano de auditoria

A BRICS estabeleceu como critério acordar previamente com o cliente as datas da auditoria para preparar o documento **F 013-1 - Plano de auditoria** devendo o mesmo ser enviado ao cliente.

5.2.3.5. Comunicação relativa aos membros da equipe auditora

A BRICS estabeleceu como critério de que deve enviar o documento **F 013-1 - Plano de auditoria** para informar o(s) nome(s) de cada equipe auditora inclusive, quando solicitado, enviar currículo de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe auditora.

A BRICS estabeleceu como critério de que reconstituir a equipe auditora em qualquer objeção válida.

5.3. Certificação inicial

5.3.1 Generalidades

A BRICS estabeleceu como critério de que a auditoria do sistema de gestão da qualidade conforme a norma ABNT NBR ISO 9001 será realizada em duas fases sendo, Fase 1 e Fase 2.

5.3.2. Fase 1

A BRICS estabeleceu como critério de que o planejamento deve assegurar que os objetivos da Fase 1 possam ser atingidos e que o cliente esteja informado sobre quaisquer atividades “in loco” durante a Fase 1.

A BRICS estabeleceu como critério de que a Fase 1 não requer um plano de auditoria formal preparado conforme 5.2.3 deste procedimento.

A BRICS estabeleceu como critério que os objetivos da Fase 1 são:

a) analisar criticamente a informação documentada do sistema de gestão da qualidade do cliente requeridas pela norma ABNT NBR ISO 9001 inclusive, as informações documentadas determinadas pelo cliente como sendo necessária para a eficácia de seu sistema de gestão da qualidade;

b) avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação da Fase 2;

c) analisar criticamente a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão da qualidade.

d) obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão da qualidade, incluindo:

- A(s) planta(s) do cliente;
- Processos e equipamentos utilizados;
- Níveis dos controles estabelecidos (no caso de clientes *multi-site*)
- Requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

e) analisar criticamente a alocação de recursos para a Fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da Fase 2;

f) permitir o planejamento da Fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão da qualidade do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma ABNT NBR ISO 9001;

g) avaliar se as auditorias internas e análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão da qualidade demonstra que o cliente está pronto para a Fase 2.

A BRICS estabeleceu como critério de que se acordado com o cliente parte, e ou totalidade da Fase 1 poderá ser realizada nas instalações do cliente para alcançar os objetivos detalhados acima.

A Fase 1 deve ser registrada no **F 123-3 - REV03 - Análise de Documentação** e quando aplicável pode ser gerada não conformidade através do **F 031 - Registro de Não Conformidade**.

A BRICS estabeleceu como critério que as conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da Fase 1 e a aptidão de seguir à Fase 2 sejam registradas no documento **F 195 - Registro Geral de Certificação** e ser comunicado formalmente ao cliente sendo que nessa comunicação deve ser informada a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a Fase 2.

A BRICS estabeleceu como critério que na determinação do intervalo das Fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a Fase 1.

A BRICS considera que pode ser preciso revisar seus preparativos para a Fase 2 inclusive, se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão da qualidade do cliente já analisado. Também, o cliente deve ser informado de que pode ser considerado a necessidade de repetir parte ou toda a Fase 1 sendo que, em consequência, causar adiamento ou cancelamento da Fase 2.

5.3.3. Fase 2

A BRICS estabeleceu como critério que o objetivo da Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo a eficácia, do sistema de gestão da qualidade do cliente em conformidade a norma ABNT NBR ISO 9001 sendo que a Fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente incluindo uma auditoria de avaliação da conformidade de no mínimo o seguinte:

- a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001;
- b) monitoramento, medições, comunicação e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho coerentes com a norma referência.
- c) a capacidade e o desempenho do sistema de gestão da qualidade 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.

A Fase 2 deve ser registrada no **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** e quando aplicável pode ser gerada não conformidade através do **F 031 - Registro de Não Conformidade**.

5.3.4. Conclusões da auditoria inicial de certificação

A BRICS estabeleceu que a equipe auditora deve analisar todas as informações e evidências coletadas durante as Fases 1 e 2, a fim de analisar criticamente as constatações de auditoria e concordar quanto as conclusões de auditoria.

5.4. Conduzindo as auditorias

5.4.1. Generalidades

A BRICS estabeleceu um processo para realizar a auditoria no local que inclui uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria.

A BRICS estabeleceu como critério que quando alguma parte da auditoria for realizada por meios eletrônicos ou o local a ser auditado for virtual essas atividades de auditoria sejam conduzidas por auditores com competência apropriada sendo que as evidências obtidas durante este tipo de auditoria devem ser suficientes para permitir que a auditoria tome uma decisão consciente sobre a conformidade do requisito em questão.

5.4.2. Conduzindo uma reunião de abertura

A BRICS estabeleceu como critério a realização de uma reunião de abertura formal com a alta direção e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados e registrar através do documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** sendo que essa reunião deve ser conduzida pelo auditor-líder ou auditor por ele designado no intuito de fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas levando em consideração o grau de detalhes coerentes com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria e deve também 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 o 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 equipe auditora e a direção do cliente;
- d) confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditoria e o cliente;
- e) confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam disponíveis;
- f) confirmação de assuntos relativos a confidencialidade;
- g) confirmação de procedimentos pertinentes de segurança de trabalho, emergência e seguridades para a equipe auditora;
- h) confirmação da disponibilidade, funções e identidade 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 uma auditoria pode ser encerrada prematuramente;
- k) confirmação de que o auditor-líder e a equipe auditora, representando a BRICS, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditorias;
- l) confirmação das situações das constatações da análise crítica ou auditoria anterior, se aplicável;
- m) métodos e procedimentos a serem usados para a 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.

5.4.3. Comunicação durante a auditoria

A BRICS estabeleceu como critério que durante a auditoria, a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da auditoria e troca de informações sendo que 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.

A BRICS estabeleceu como critério que quando a evidência de 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 contatar o Executivo Sênior ou outro designado da BRICS, para determinar a ação apropriada sendo que, tais ações, podem incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou no encerramento da auditoria devendo o auditor-líder relatar para a BRICS documentando resultados da ação tomada no relatório de auditoria.

A BRICS estabeleceu como critério que o auditor-líder deve analisar criticamente com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo de auditoria, que fiquem aparentes com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatar essas mudanças para a BRICS documentando-as no relatório de auditoria.

5.4.4. Obtenção e verificação de informações

A BRICS estabeleceu como critério que durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopos 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 em evidência de auditoria.

A BRICS estabeleceu como critério que os métodos para obter informações devem incluir, entre outros:

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

5.4.5. Identificação e registro das constatações de auditoria

A BRICS estabeleceu como critério que as constatações de auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, que devem ser identificadas, classificadas e registradas no documento **F 031 - Registro de Não Conformidade** e relatadas no documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou na manutenção da certificação.

A BRICS estabeleceu como critério que as oportunidades de melhoria sejam identificadas e registradas no documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** considerando que as constatações de auditoria que forem não conformidades não podem ser registradas como oportunidades de melhoria.

A BRICS estabeleceu como critério que constatação de não conformidade deve ser registrada no documento **F 031 - Registro de Não Conformidade** devendo os registros ser contra um requisito específico e deve conter uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais as não conformidades se basearam.

A BRICS estabeleceu como critério que as não conformidades devem ser discutidas com o cliente para assegurar que a evidência seja precisa e que as não conformidades sejam compreendidas devendo o auditor se abster de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

A BRICS estabeleceu como critério que 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 no documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica**.

5.4.6. Preparação das conclusões da auditoria

A BRICS estabeleceu como critério que sob a responsabilidade do auditor-líder e antes da reunião de encerramento, a equipe auditora deve reunir-se para:

- a) analisar criticamente as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas obtidas durante a auditoria, contra 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 necessários;
- 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).

5.4.7. Condução da reunião de encerramento

A BRICS estabeleceu como critério que deve ser realizada uma reunião de encerramento utilizando o documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** no qual a presença deve ser registrada, com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados sendo que, o objetivo desta reunião de encerramento, que deve ser presidida pelo auditor-líder ou auditor por ele designado, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa a certificação.

A BRICS estabeleceu como critério que as não conformidades devem ser registradas no documento **F 031 - Registro de não conformidade** e apresentadas de forma que sejam compreendidas pelo cliente inclusive, deve-se acordar o prazo de resposta conforme definido no item 5.4.9.1.

A BRICS estabeleceu como critério que na reunião de encerramento seja incluído os seguintes elementos, onde o grau de detalhes deve ser coerente com a familiaridade do cliente com o critério de auditoria:

- a) informar ao cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações;
- b) o método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
- c) o processo da BRICS para tratamento de não conformidade, 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 da BRICS após a auditoria;
- f) informações sobre o tratamento de reclamação e os processos de apelação.

A BRICS estabeleceu como critério que na reunião de encerramento deve-se dar ao cliente oportunidades para fazer perguntas sendo que quaisquer opiniões divergentes relativas as constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se possível, resolvidas e, caso não resolvidas então o auditor-líder deve orientar ao cliente a registrar e comunicar a BRICS quaisquer opiniões divergentes não resolvidas conforme definido no **P 016 - Tratamento de Reclamações, Denúncias e Apelações**.

5.4.8. Relatório de auditoria

A BRICS estabeleceu como critério fornecer ao cliente o documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** para cada auditoria realizada no intuito da equipe auditora identificar oportunidades de melhoria sem recomendar soluções específicas devendo o relatório de auditoria ser mantido como propriedade da BRICS.

A BRICS estabeleceu como critério que o auditor-líder deve assegurar a preparação do relatório de auditoria **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** e ser responsável por seu conteúdo devendo fornecer um registro preciso, conciso e claro da auditoria, para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada, e deve incluir ou se referir ao seguinte:

- a) identificação da BRICS como organismo de certificação;
- b) nome e endereço do cliente e do representante do cliente;
- c) tipo de auditoria realizada (por exemplo, inicial, supervisão, recertificação ou auditorias especiais);
- d) critérios de auditoria;
- e) objetivos da auditoria;
- f) escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais ou funcionais ou os processos auditados e o tempo da auditoria;
- g) quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- h) quaisquer fatos significantes que impactem no programa de auditoria;
- i) identificação do auditor-líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes;
- j) as datas e lugares onde as atividades da auditoria (no local ou fora do local, locais permanentes ou temporários) foram realizados;
- k) constatações da auditoria, referência às evidências e conclusões, coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;
- l) mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão de qualidade do cliente desde a realização da última auditoria;
- m) quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- n) quando aplicável, se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- o) uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- p) uma recomendação da equipe auditora;
- q) se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- r) verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.

A BRICS estabeleceu como critério que também deve conter no relatório de auditoria:

- a) uma declaração sobre a conformidade e a eficácia do sistema de gestão da qualidade com um resumo das evidências relacionadas a:
 - Capacidade do sistema de gestão da qualidade em atender os requisitos aplicáveis e resultados esperados;
 - Auditoria interna e processo de análise crítica da direção;

b) uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;

c) confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.

5.4.9. Análise das causas das não conformidades

A BRICS estabeleceu como critério a exigência de que o cliente analise a causa, descreva a correção e quando aplicável as ações corretivas específicas tomadas ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas e registradas no documento **F 031 - Registro de não conformidade** entregue na reunião de encerramento.

5.4.9.1. Definições entre Não Conformidades Menores, Maiores, Ação Corretiva e Oportunidade de Melhoria

A BRICS estabeleceu como critério para as definições dessas ações que devem ser usadas em qualquer momento dentro do ciclo de certificação tanto para certificação inicial, quanto para as auditorias de supervisões e as auditorias de recertificação:

- **Não Conformidade Menor** - não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.
 - Prazo: Se uma NC Menor é identificada deve ser respondida a BRICS em até 30 dias após a auditoria. A implementação deve ser realizada no máximo até a próxima auditoria in loco.
- **Não Conformidade Maior** - não conformidade que afeta a capacidade de sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.
 - Prazo: Se uma NC Maior é identificada deve ser respondida a BRICS em até 15 dias após a auditoria. A organização deve fornecer a evidências da análise de causa raiz e plano de ação proposto acordado com a BRICS. A NC Maior deve ser fechada nos próximos 75 dias corridos após a aprovação do plano proposto. A BRICS irá definir se a implementação deve ser verificada in loco ou através de documentos que comprovem a sua realização.

Nota: Podem ser acordados outros prazos para as não conformidades considerando cada situação proposta.

- **Ação Corretiva** - Ação para eliminar a causa de uma não conformidade ou situação indesejada identificada.
- **Oportunidade de Melhoria** - Melhoria significativa diagnosticada que possa evoluir algum processo e diminuir ou eliminar as não conformidades.

5.4.10. Eficácia de correções e ações corretivas

A BRICS estabeleceu como critério analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis e deve também verificar a eficácia das correções e ações corretivas tomadas sendo que devem ser registradas em campos específicos do documento **F 031 - Registro de não conformidade** as evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades.

A BRICS estabeleceu como critério que o cliente deve ser informado sobre o resultado da análise crítica e verificação e também ser informado nessa oportunidade se uma auditoria adicional completa, uma auditoria adicional parcial ou uma evidência documentada a ser confirmada na próxima auditoria, será necessário para verificar correções e ações corretivas eficazes.

A BRICS estabeleceu como critério que a verificação da eficácia de correções e ações corretivas pode ser realizada com base em uma análise crítica da informação documentada (por exemplo, plano de ação corretiva, outro documento equivalente) fornecida pelo cliente ou, quando necessário, por meio de verificação no local sendo que esta atividade deverá ser feita pelo

auditor-líder ou auditor membro da equipe auditora, exceto se o auditor-líder designar outra pessoa com a mesma competência.

5.5. Decisão de Certificação

5.5.1. Generalidades

A BRICS estabeleceu como política assegurar que as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, manutenção, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação são do Executivo Sênior ou outro designado uma vez que além das responsabilidades e competências apropriadas devido o exercício da função, a mesma não realizou as auditorias.

A BRICS estabeleceu como critério que o Executivo Sênior ou outro designado devem possuir a competência apropriada.

A BRICS estabeleceu como critério que a função do Executivo Sênior ou outro designado para tomar uma decisão de certificação deve estar sob contrato legal com a BRICS não importando o tipo de contrato se CLT ou PJ.

A BRICS estabeleceu como critério que as pessoas empregadas contratadas pelo tipo de contrato de pessoa jurídica (PJ) para atuarem em atividades dentro do processo de certificação devem cumprir os mesmos requisitos que as pessoas contratadas pelo sistema CLT.

A BRICS estabeleceu como critério que deve registrar cada decisão de certificação no documento **F 195 - Registro Geral de Certificação** incluindo qualquer informação adicional ou esclarecimento solicitado à equipe auditora ou outras fontes.

5.5.2. Ações antes da tomada de decisão

A BRICS estabeleceu como critério ter no documento **F 195 - Registro Geral de Certificação** um processo sistêmico para conduzir uma análise crítica 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 sendo que tais registros venham incluir:

- a) As informações fornecidas pela equipe auditoria são suficientes em relação aos requisitos do escopo para certificação;
- b) Para qualquer não conformidade maior que o Executivo Sênior ou outro designado tenha analisado criticamente, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- c) Para qualquer não conformidade menor que o Executivo Sênior ou outro designado tenha analisado criticamente e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

5.5.3. Informações para concessão da certificação inicial

A BRICS estabeleceu como critério que as informações fornecidas pela equipe auditora ao organismo de certificação para a decisão sobre a certificação devem incluir no mínimo:

- a) O relatório de auditoria;
- b) Comentários sobre as não conformidades e onde aplicável a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) Confirmação das informações fornecidas ao organismo de certificação usadas na análise da solicitação (ver 5.1.2) e;
- d) Confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados;

e) Uma recomendação de conceder ou não a certificação juntamente com quaisquer condições e observações.

A BRICS estabeleceu como critério que se não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 meses a contar do último dia de auditoria da Fase 2, a BRICS estabeleceu como critério que deve conduzir outra auditoria da Fase 2 antes de recomendar a certificação.

A BRICS estabeleceu como critério que quando uma transferência de certificação está prevista de outro organismo de certificação para a BRICS, a mesma deve proceder conforme estabelecido na **IAF MD 2** para a obtenção de informação suficiente, para depois tomar uma decisão sobre a certificação inclusive, se aplicável, considerando regras específicas de esquemas de certificação.

5.5.4. Informações para concessão da recertificação

A BRICS estabeleceu como critério tomar decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como os resultados da análise crítica do sistema, durante o período de certificação e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

5.5.5. Informações do Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade.

A BRICS fornece ao cliente o **F 104-12 - Certificado de Conformidade** do sistema de gestão da qualidade em conformidade com a norma ABNT NBR ISO 9001.

Deve ser emitido ao cliente certificado contendo os seguintes dados:

- a) Nome e a localização geográfica de cada cliente certificado (ou 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 de certificação, ou renovação da certificação, que não pode ser anterior à data da respectiva decisão de certificação;
- c) A data que expira a certificação ou data prevista para a renovação da certificação coerente com o ciclo de renovação de certificação;
- d) Um código único de identificação;
- e) A norma de sistema de gestão da qualidade ABNT NBR ISO 9001;
- f) O escopo da certificação relativo ao tipo de atividade, produtos e serviços, conforme aplicável para cada local, sem confundir nem ser ambíguo;
- g) O nome, endereço e marca de certificação da BRICS e Nº da acreditação na Cgcre (Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro);
- h) Quaisquer outras informações requeridas pela norma usado e/ou outro documento normativo usado para certificação (ANVISA e Outros);
- i) No caso de emissão de quaisquer documentos revisados de certificação, um meio de distinguir os documentos revisados dos documentos anteriores obsoletos.

5.6. Manutenção da certificação

5.6.1. Generalidades

A BRICS estabeleceu como critério manter a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos do sistema de gestão da qualidade conforme a norma ABNT NBR ISO 9001 através da realização das atividades de supervisão e decisão de manutenção da certificação conforme item 5.5.

5.6.2. Atividades de supervisão

5.6.2.1. Generalidades

A BRICS estabeleceu como critério desenvolver suas atividades de supervisão conforme programa estabelecido no documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão da qualidade sejam monitoradas regularmente e que levem em consideração quaisquer mudanças em seus clientes certificados quanto mudanças do sistema de gestão da qualidade.

A BRICS estabeleceu como critério que as atividades de supervisão devem incluir auditorias no local para avaliar se o sistema de gestão da qualidade do cliente certificado continua a atender os requisitos especificados em relação a norma ABNT NBR ISO 9001 na qual a certificação inicial foi concedida sendo que outras atividades de supervisão podem incluir:

- a) consultas da BRICS ao seu cliente certificado sobre aspectos da certificação;
- b) análise crítica de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações, desenvolvimento de material promocional, sites, outras consultas;
- c) pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada, impressa ou eletrônica;
- d) outros meios utilizados pela BRICS para monitorar o desempenho do cliente certificado.

5.6.2.2. Auditoria de supervisão

A BRICS estabeleceu como critério que a auditoria de supervisão deve ser realizada no planta do cliente certificado , mas não necessariamente uma auditoria completa dos requisitos do sistema de gestão da qualidade sendo que deve ser considerada a extensão de auditoria programada no documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica**, a fim de que a BRICS possa manter a confiança de que o sistema de gestão da qualidade certificado do cliente continua a atender os requisitos entre as auditoria inicial e auditoria de recertificação.

A BRICS estabeleceu como critério que o programa de supervisão para sistema de gestão da qualidade conforme a norma ABNT NBR ISO 9001 deve incluir:

- a) auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) uma análise crítica das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- c) gestão das reclamações;
- d) eficácia do sistema de gestão da qualidade com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do respectivo sistema de gestão;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- f) controle operacional contínuo;
- g) análise crítica de quaisquer mudanças;

h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

5.6.3. Recertificação

5.6.3.1. Planejamento da auditoria de recertificação

A BRICS estabeleceu como propósito realizar a auditoria de recertificação para confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo, e a sua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação e, portanto, a auditoria de recertificação deve ser planejada e registrada no programa de certificação do documento **F 016-1 - Relatório de Auditoria Técnica** sendo realizada conforme planejado para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001 devendo ser conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

A BRICS estabeleceu como critério que a atividade de recertificação deve incluir a análise crítica dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considerar o desempenho do sistema de gestão do cliente durante o ciclo de certificação mais recente.

A BRICS estabeleceu como critério que 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 do cliente ou no contexto no qual o sistema de gestão opera como, por exemplo, mudanças na legislação.

A BRICS considera que tais mudanças descritas em 5.6.3.1. podem ocorrer a qualquer tempo durante o ciclo de certificação e a BRICS pode precisar realizar uma auditoria especial conforme detalhada no item 5.6.4 deste procedimento, que pode ou não ser uma auditoria da Fase 1 e Fase 2.

5.6.3.2. Auditoria de recertificação

A BRICS estabeleceu como critério que a auditoria de recertificação deve ser realizada no local da(s) planta(s) do cliente considerando os seguintes tópicos:

- a) a eficácia de todo o sistema de gestão da qualidade, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância a 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 da qualidade.

A BRICS estabeleceu como critério o limite de tempo para qualquer não conformidade conforme item 5.4.9.1. As ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

A BRICS estabeleceu como critério que 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 da certificação vigente e a data no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.

A BRICS estabeleceu como critério de que se não tiver completado a auditoria de recertificação ou que a BRICS não conseguir realizar a verificação da 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 sendo que o cliente deve ser informado e as consequências explicadas.

A BRICS estabeleceu como critério de que após a expiração da certificação, a BRICS pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma Fase 2 deve ser conduzida considerando também que a data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da recertificação e a data de expiração deve ser baseada no ciclo de certificação anterior.

5.6.4. Auditorias especiais

5.6.4.1. Expansão de escopo

A BRICS estabeleceu como critério de que deve, em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, realizar uma análise crítica da solicitação e determinar quaisquer atividades de auditoria necessária para decidir se a extensão pode ou não ser concedida sendo que essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

A BRICS estabeleceu como critério de que se a auditoria for conjunta com uma auditoria de supervisão a mesma não deve impactar no tempo necessário para a realização completa da auditoria de supervisão.

5.6.4.2. Auditorias avisadas com pouca antecedência

A BRICS estabeleceu como critério de que pode ser necessário 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 com a certificação suspensas sendo que em tais casos:

- a) a BRICS deve descrever e avisar formalmente via e-mail antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- b) o organismo de certificação deve tomar um cuidado adicional ao designar a equipe auditoria, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

5.6.5. Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

A BRICS estabeleceu critérios e políticas no procedimento **P 014 - Suspensão, Cancelamento e Redução de Escopo** para as atividades de suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação que inclusive especifica as ações subsequentes da BRICS no processo.

A BRICS estabeleceu critérios de atividades para suspender a certificação em que:

- a) o sistema de gestão do cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para eficácia do sistema de gestão;
- b) o cliente certificado não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências planejadas no programa de certificação;
- c) o cliente certificado solicitar voluntariamente uma suspensão.

A BRICS estabeleceu como critério que durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão do cliente deve ficar temporariamente inválida.

A BRICS estabeleceu no documento **P 014 - Suspensão, Cancelamento e Redução de Escopo** critérios que deve restaurar a certificação suspensa se o problema que resultou a suspensão foi resolvido.

A BRICS estabeleceu como critério de que se as ações não se mostrarem eficazes para corrigirem os problemas que ocasionaram a suspensão ou se não forem realizadas no prazo de seis meses estabelecido pela BRICS então deverá resultar no cancelamento ou na redução do escopo de certificação.

A BRICS estabeleceu como critério reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo de certificação sendo que qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001.

5.7. Reclamação, Denúncia e Apelação

A BRICS implementou o documento **P 016 - Tratamento de Reclamação, Denúncia e Apelação** para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações.

5.8. Registros de clientes

A BRICS implementou o documento **F 195 - Registro Geral de Certificação** para registrar os resultados de todas as auditorias e de todas as outras atividades de certificação para todos os clientes, inclusive para todas as organizações que apresentaram solicitações, e para todas as organizações auditadas, certificadas ou com a certificação suspensa, ou cancelada.

A BRICS implementou o documento **F 195 - Registro Geral de Certificação** para registrar as seguintes informações dos clientes certificados:

- a) informações sobre a solicitação e relatórios de auditoria inicial, de supervisão e recertificação;
- b) contrato de certificação;
- c) justificativa da metodologia usada para amostragem de sites, se aplicável;
- d) justificativa para a determinação do tempo de auditor;
- e) verificação de correções e ações corretivas;
- f) registros de reclamações e apelações, e de quaisquer correções ou ações corretivas subsequentes;
- g) deliberações e decisões de comitês, se aplicável;
- h) documentação das decisões de certificação;
- i) documentos de certificação, incluindo o escopo de certificação com relação ao produto, processo ou serviço, conforme aplicável;
- j) registros relacionados necessários para estabelecer a credibilidade da certificação, como evidência da competência de auditores e especialistas técnicos.

A BRICS estabeleceu critérios através do **P 017 - Controle de Documentos e Registros** para assegurar que os registros se mantenham seguros e confidenciais e se transportados (impressos) ou transferidos (virtual) deve assegurar da mesma forma a confidencialidade.

A BRICS estabeleceu critérios e políticas no procedimento **P 017 - Controle de Documentos e Registros** para a retenção de registros inclusive considerando que os registros de clientes certificados e de clientes certificados anteriormente devem ser retidos no mínimo enquanto durar o ciclo corrente e por mais um ciclo completo de certificação.

6. HISTORICO DAS REVISÕES

O histórico abaixo permite a informação dos motivos, datas e responsabilidades de todas as alterações efetuadas neste procedimento para a certificação do sistema de gestão da qualidade em conformidade com a norma ABNT NBR ISO 9001.

Data	Revisão	Alteração / Motivo	Item	Página
13/04/17	01	Adequação do escopo da versão ABNT NBR IEC 17021:2016	Todos	Todas
16/10/17	02	Análise da Solicitação de Certificação	9.1.2	8
25/10/17	03	Inclusão das Definições entre Não Conformidades Menores, Maiores, Ação Corretiva e Oportunidade de Melhoria	9.4.9.2 / 9.6.3.2.2	21
		Auditoria de Recertificação – definido prazos para envio de Plano de Ação e Ação Corretiva		24
19/07/18	04	Revisão geral do procedimento	Todos	Todas
27/08/18	05	Revisão geral do procedimento	Todos	Todas
24/07/19	06	Revisão dos formulários aplicáveis a cada etapa do processo	Todos	Todas
02/09/2019	07	Inclusão da NIT-DICOR-054 para critério de transferência	9.5.3.3	22
27/11/2019	08	Revisão geral do procedimento	Todos	Todas
12/08/2021	09	Inclusão do item 2.1	2.1	3
28/03/2022	10	Substituição da NIT Dicor 054 por IAF MD 2	3; 5.5.3	3; 17

