



## 1.0 **Objetivo**

O objetivo deste documento é descrever o processo de certificação da ACT CERT e esclarecer cada etapa deste processo.

## 2.0 **Campo de Aplicação**

Este documento se aplica a todo o pessoal da ACT CERT envolvido nas atividades de certificação, assim como ao público em geral que busque entender quais são os passos do processo de certificação de acordo com as normas ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 e ISO 50001.

## 3.0 **Responsabilidade**

A responsabilidade pela elaboração, implementação e revisão e garantia do uso e aplicação deste documento é do Gerente Geral da ACT CERT.

## 4.0 **Documentos de Referência**

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão

## 5.0 **O Processo de Certificação**

### 5.1 **Solicitação de Certificação**

O cliente que deseja obter a certificação deve enviar sua solicitação através do preenchimento do formulário específico ACT-FO-001 que contém todas as informações necessárias para a elaboração de uma proposta comercial de acordo com as regras aplicáveis.

### 5.2 **Análise da Solicitação**

Ao receber o formulário preenchido a ACT CERT realiza uma análise crítica da solicitação através do preenchimento do formulário ACT-FO-002 onde analisa os tempos necessários para a realização das etapas do processo de certificação e a sua competência para a realização das atividades. Após esta análise, a ACT CERT aceita ou recusa a solicitação para a certificação e em caso de aceite, elabora e envia uma proposta técnica-comercial ao solicitante de acordo com o modelo ACT-FO-003 com todos os valores e taxas cobrados em todas as etapas do processo de certificação. Em caso de recusa, informa-se ao cliente sobre a decisão, sempre procurando orientar o solicitante da melhor forma.

### 5.3 **Aceite da Proposta Técnica-Comercial e Assinatura do Contrato**

Estando de acordo com a proposta técnica-comercial, o solicitante envia o aceite formal, através do preenchimento da última página da proposta técnica-comercial. Ao receber o aceite formal, um contrato formal de prestação de serviço ACT-FO-004 é assinado entre as partes. No contrato estão descritos os direitos e deveres dos clientes certificados, referências as regras para o uso correto de seu certificado e referência à sua certificação, a necessidade de comunicar à ACT CERT quaisquer mudanças significativas em seu sistema de gestão, assim como informações sobre a referência ao procedimento de reclamações, apelações e disputas.

### 5.4 **Preparação das Auditorias**

Após a assinatura do contrato, o setor de Planejamento PA entra em contato com o cliente para o agendamento das datas prevista para a realização das auditorias Estágio 1 Estágio 2, assim como para a solicitar a documentação necessária a ser enviada à equipe auditora e a logística necessária. O PA designa a equipe auditora com a qualificação necessária para o ramo específico da empresa. O Auditor Líder designado pelo setor de planejamento é responsável por entrar em contato com o cliente a fim de acordar o plano de auditoria. O cliente receberá um plano de auditoria ACT-FO-005 com a programação, assim como a solicitação de confirmação do cliente com



relação a equipe auditora e as datas. No caso de auditorias de supervisão e recertificação, o cliente deve informar quaisquer mudanças que impliquem em uma nova análise crítica como, número de funcionários, turnos, locais cobertos pela certificação, escopo e mudanças na estrutura organizacional e documental.

O cliente também deve permitir, sempre que necessário a presença de observadores, auditores de acreditação, auditores em treinamento ou especialistas técnicos.

#### 5.5 Auditoria Estágio 1 - Análise de Prontidão

A auditoria de Estágio 1 é realizada a fim de

- auditar a documentação do sistema de gestão do cliente,
- avaliar o local e as condições específicas do local do cliente e manter discussões com o pessoal da organização, a fim de determinar o grau de preparação para a auditoria de Estágio 2,
- avaliar o status do cliente e sua compreensão dos requisitos das normas, particularmente no que diz respeito à identificação do desempenho-chave ou aspectos significativos, processos, objetivos e operação do sistema de gestão,
- para coletar as informações necessárias sobre o escopo do sistema de gestão, processos e localização do cliente, obrigações de conformidade, bem como aspectos de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança e energia,
- revisar a alocação de recursos para a auditoria de Estágio 2 e acordar com o cliente sobre os detalhes da auditoria de Estágio 2,
- para criar um foco especial para o planejamento da auditoria de Estágio 2, obtendo compreensão suficiente do sistema de gestão do cliente e as atividades no local, juntamente com possíveis aspectos significativos,
- avaliar se as auditorias internas e a análise crítica da gestão são planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a auditoria do Estágio 2.

Após o término do Estágio 1, o cliente recebe um relatório ACT-FO-006 contendo das as áreas de preocupação e onde o auditor líder recomenda a realização ou não do Estágio 2. Se as áreas de preocupação foram identificadas na auditoria do Estágio 1, elas devem ser corrigidas pelo cliente antes da auditoria do Estágio 2. O tempo máximo permitido entre a auditoria de Estágio 1 e Estágio 2 é de três (3) meses. Se ao final desse prazo o cliente não puder corrigir as áreas de preocupação, uma nova auditoria Estágio 1 é recomendada.

Ao receber o relatório e demais registros, o departamento de Revisão e Aprovação de Certificação (RA) registra a sua análise no formulário ACT-FO-010 aprovando ou não a realização do Estágio 2.

#### 5.6 Auditoria Estágio 2 - Certificação

Durante a auditoria nas instalações da organização, os auditores analisam e avaliam a eficácia do sistema de gestão que foi implementado. Isso se baseia nos padrões ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 ou ISO 50001.

A tarefa dos auditores é comparar a aplicação prática do sistema de gestão com os processos documentados e avaliá-los em relação ao cumprimento dos requisitos da norma. Isso é feito por meio de questionamentos aos colaboradores, do exame de documentos, registros, despachos e diretrizes relevantes e também de visitas a áreas relevantes da organização.

Uma reunião final ocorre no final da auditoria no local., onde o auditor líder relata os elementos individuais e explica os resultados positivos e negativos. Se não-conformidades forem relatadas, o auditor líder só pode recomendar a emissão do certificado para a organização após a aceitação ou verificação das ações corretivas pela equipe de auditoria.

A auditoria é documentada no relatório de auditoria onde o auditor recomenda ou não a certificação e complementado por meio de outros registros (por exemplo, relatório de não-conformidades ACT-FO-007, listas de presença ACT-FO-008 e bloco de anotações ACT-FO-009).



Obs.: O auditor líder é responsável por acompanhar junto ao cliente as ações corretivas para eventuais não-conformidades, assim como a análise da eficácia com ou sem a necessidade de uma visita adicional. O setor de Planejamento PA acompanha junto ao auditor, os prazos limites para a entrega dessa documentação.

### 5.7 Decisão sobre a Certificado e Emissão do Certificado

A ACT CERT assegura que pessoas que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. O setor que toma a decisão sobre a certificação é o RA que ao receber a documentação completa da auditoria verifica se todas as regras foram cumpridas, como competência para a certificação do escopo do cliente, equipe auditora qualificada, tempos de auditorias adequados e não-conformidades fechadas.

Ao receber o relatório e demais registros, o departamento de Revisão e Aprovação de Certificação (RA) registra a sua análise no formulário ACT-FO-010 aprovando ou não a emissão do certificado.

Caso não seja possível a aprovação pelo RA, o cliente é comunicado sobre a decisão e uma possível necessidade da realização de uma nova auditoria Estágio 2 ou novo processo inicial.

Se o RA decidir pela concessão do certificado, o mesmo será emitido de acordo com o modelo ACT-FO-011 com data de emissão, data da decisão e data de validade que é será a data da decisão mais 3 (três) anos.

Obs.: A data de validade de um determinado certificado poderá ser diferente de 3 (três) anos, dependendo da decisão do RA ou dependendo esquema de certificação.

### 5.8 Auditorias de Supervisão

As auditorias de supervisão devem ser conduzidas uma vez por ano durante o período de validade do certificado, com exceção dos anos em que uma auditoria de recertificação é realizada. O objetivo das auditorias de supervisão é a de verificar se o sistema de gestão do cliente continua a atender os requisitos da norma em questão. As auditorias de supervisão não são auditorias completas, sendo que ao final de todas as auditorias de supervisão, todos os requisitos da norma tenham sido auditados.

A primeira auditoria de supervisão que segue a certificação inicial não pode ultrapassar 12 (doze) meses a partir da data da decisão de certificação. Todas as auditorias de supervisão subsequentes são planejadas com base na data relevante para o planejamento e devem ser conduzidas pelo menos uma vez por ano.

Após o processo de auditoria, o cliente recebe um relatório de auditoria onde o auditor recomenda ou não manutenção da certificação.

Ao receber o relatório e demais registros, o departamento de Revisão e Aprovação de Certificação (RA) registra a sua análise aprovando ou não a manutenção do certificado.

As auditorias de supervisão, incluindo a verificação das medidas para a correção de não-conformidades, e a decisão da manutenção, devem ser concluídas no máximo 3 (três) a partir do último dia da auditoria.

### 5.9 Auditorias de Recertificação

O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade do sistema de gestão e a sua contínua melhoria ao longo do ciclo de certificação, através de uma revisão de todas as auditorias anteriores. Uma auditoria de recertificação é uma auditoria completa cobrindo todos os requisitos aplicáveis da norma e deve ser conduzida antes da data de vencimento do certificado.

Após o processo de auditoria, o cliente recebe um relatório de auditoria onde o auditor recomenda ou não manutenção da certificação.



Um período de tolerância de no máx. 6 meses ficam então disponíveis para avaliação das ações corretivas e para quaisquer novas auditorias necessárias e também para a decisão sobre a recertificação.

Ao receber o relatório e demais registros, o departamento de Revisão e Aprovação de Certificação (RA) registra a sua análise aprovando ou não nova emissão do certificado.

#### 5.10 Suspensão, Cancelamento ou Redução do escopo de certificação

O certificado emitido pela ACT CERT pode ser suspenso, cancelado e ter seu escopo reduzido quando o sistema de gestão da empresa não cumprir dentro dos prazos definidos o fechamento de não-conformidades ou por questões de falta de cumprimento contratual.

Em qualquer um dos casos, a empresa será comunicada e não poderá fazer uso do certificado de maneira comercial até que tais impedimentos tenham sido resolvidos.

#### 5.11 Comunicação entre a ACT CERT e seus clientes

A ACT CERT notificará seus clientes sobre quaisquer alterações em seus requisitos para certificação, verificará se seus clientes atendem aos novos requisitos ou se adequações são necessárias.

As notificações serão realizadas sempre por e-mail de maneira oficial com solicitação de confirmação de recebimento e ciência da informação.