



**CERTIFICADORA
BRASILEIRA
DE GESTÃO**

**INFORMATIVO PARA CERTIFICAÇÃO DE
SISTEMAS DE GESTÃO**



CBG Certificadora Brasileira de Gestão
Tel.: (47) 3433-4778 | (47) 99623-0062
www.cbgcertificadora.com.br

1. OBJETIVO

Informar sobre os processos para realização de auditorias para concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento ou expansão de escopo da certificação de sistemas de gestão.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se ao pessoal da CBG Certificadora Brasileira de Gestão envolvido nas atividades de certificação.

3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento deste procedimento é da Direção da CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
03	04/01/2019	Sem histórico.
04	03/11/2022	Reestruturação do documento às atuais práticas.
05	02/05/2023	Alteração no 7.1 Equipe CBG
06	03/05/2024	Alteração no 7.1 e 9 Equipe CBG

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

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

ABNT NBR ISO 19011:2018 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Área técnica: área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos.

Auditor: pessoa que realiza a auditoria.

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

Auditoria remota: realização da auditoria de um local físico, ou de um local virtual (ambiente on-line), a partir de um local diferente de onde está fisicamente presente, com Tecnologias da Informação e da Comunicação.

Cgcre: Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro.

Cliente: organização cujo sistema de gestão é auditado para fins de certificação.

Cliente certificado: organização cujo sistema de gestão foi certificado.

Competência: capacidade para aplicar conhecimentos e habilidades para conseguir os resultados pretendidos.

Consultoria de sistema de gestão: participação na implantação, implementação ou manutenção de um sistema de gestão.

Duração de auditorias de certificação de sistema de gestão: parte do tempo da auditoria despendido, conduzindo atividades desde a reunião de abertura até a reunião de encerramento, inclusive.

Especialista técnico: pessoa que fornece conhecimento específico ou expertise à equipe auditora.

Esquema de certificação: sistema de avaliação da conformidade relativo aos sistemas de gestão para os quais os mesmos requisitos especificados, regras e procedimentos específicos se aplicam.

Guia: pessoa designada pelo cliente para auxiliar a equipe auditora.

Imparcialidade: presença de objetividade, independência, ausência de conflitos de interesse, ausência de tendências, não discriminação, neutralidade, equidade, mente aberta, justiça, desprendimento e equilíbrio.

Não conformidade: não atendimento a um requisito.

Não conformidade maior: não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Não conformidade menor: não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Observador: pessoa que acompanha a equipe auditora, mas não audita.

Tempo de auditoria: tempo necessário para planejar e concluir uma auditoria completa e efetiva do sistema de gestão da organização cliente.

7. PRINCÍPIOS

A **CBG** – Certificadora Brasileira de Gestão é um organismo que realiza processos de auditoria para certificação com imparcialidade, competência, responsabilidade, transparência, confidencialidade, capacidade de resposta a reclamações e abordagem baseada em risco.

7.1 DADOS DA CBG

A CBG possui seu **escritório matriz** localizado na:

Rua Blumenau, nº 64 – Salas 1002, 1003 e 1009 – Bairro América

Joinville-SC | CEP: 89.204-248

Tel.: (47) 3433-4778

www.cbgcertificadora.com.br

Equipe CBG:

Coordenação Técnica

processos@cbgcertificadora.com.br

(47) 99664-2066

Coordenação de Relacionamento

relacionamento@cbgcertificadora.com.br

(47) 99623-0062

Coordenação de Qualidade

qualidade@cbgcertificadora.com.br

(47) 99664-1937

Coordenação Financeira/Administrativa

financeiro@cbgcertificadora.com.br

(47) 99697-0077

Gerência Comercial

comercialcbg@cbgcertificadora.com.br

(47) 99782-4248

7.2 ESCOPO

Prestação de serviços de auditoria para certificação de sistemas de gestão nas normas ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, Regimento SiAC (PBQP-H), ISO 45001, ABNT NBR ISO 37001. O sistema de gestão da CBG é baseado na ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016.

7.3 GENERALIDADES

O objetivo geral da certificação é proporcionar a confiança a todas as partes que um sistema de gestão atende a requisitos específicos. Compreende-se que o valor da certificação é o grau de confiança pública estabelecida por meio de uma avaliação competente e imparcial, realizada por uma terceira parte. As partes com interesse na certificação incluem, entre outras:

- a) clientes dos organismos de certificação;
- b) clientes das organizações cujos sistemas de gestão estão certificados;
- c) autoridades governamentais;
- d) organizações não governamentais;
- e) consumidores e outros membros do público.

Como princípios básicos para inspirar confiança com seus *stakeholders* a CBG estabeleceu:

- imparcialidade;
- competência;
- responsabilidade;
- transparência;

- confidencialidade;
- capacidade de resposta a reclamações;
- abordagem baseada em risco.

7.4 IMPARCIALIDADE

A CBG entende que, como um organismo de certificação, precisa oferecer serviços que proporcionem confiança, e que é necessário que seja imparcial e percebido como tal. Portanto, todo o pessoal interno e externo está ciente e consciente da necessidade de imparcialidade.

As decisões tomadas pela CBG são baseadas em evidências objetivas de conformidade (ou não conformidade) obtidas, e não são influenciadas por outros interesses ou por outras partes.

Entende-se que, por ameaças à imparcialidade podem incluir, mas não se limitam a:

- Interesse próprio: ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que atua em seu próprio interesse. O interesse financeiro próprio representa uma ameaça suscetível de comprometer a imparcialidade de uma certificação.
- Auto avaliação: ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que avalia seu próprio trabalho. A auditoria dos sistemas de gestão de um cliente para o qual o organismo de certificação forneceu consultoria sobre sistemas de gestão seria uma ameaça desse tipo.
- Familiaridade (ou confiança): ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que, por ser muito familiar ou confiante em outra pessoa, não procura evidências de auditoria.
- Intimidação: ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo ao perceber que está sendo coagido em público ou discretamente, como, por exemplo, uma ameaça de ser substituído ou denunciado a um supervisor.

7.5 COMPETÊNCIA

Para oferecer uma certificação que proporcione confiança, a CBG faz a gestão da competência do pessoal em todas as funções envolvidas nas atividades de certificação.

A CBG estabeleceu e mantém um processo para a definição dos critérios de competência para o pessoal envolvido na auditoria e em outras atividades de certificação e para realizar avaliação com base nesses critérios.

7.6 RESPONSABILIDADE

O cliente certificado é quem possui a responsabilidade por consistentemente alcançar os resultados pretendidos da implementação da norma de sistema de gestão e pela conformidade com os requisitos para certificação.

A CBG é responsável por avaliar evidências objetivas suficientes, nas quais possa basear uma decisão de certificação. Com base nas conclusões de auditoria, a CBG toma a decisão de conceder a certificação se houver evidência suficiente de conformidade, ou de não conceder a certificação, se não houver evidência suficiente de conformidade.

Qualquer auditoria se baseia em amostragem dentro do sistema de gestão de uma organização e, portanto, não é uma garantia de 100% de conformidade com os requisitos.

7.7 TRANSPARÊNCIA

A CBG entende a importância da transparência e, portanto, oferece acesso público e divulga informações apropriadas e oportunas sobre seu processo de auditoria e de certificação, e sobre a situação da certificação (ou seja, a concessão, manutenção da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação) de qualquer organização, a fim de obter confiança na integridade e credibilidade das certificações.

As informações **não** confidenciais sobre as conclusões de auditorias específicas (por exemplo, auditorias em resposta a reclamações) a partes interessadas específicas podem ser acessadas através do site da CBG, ou podem ser solicitadas aos departamentos pertinentes.

7.8 CONFIDENCIALIDADE

Por obter acesso privilegiado às informações que são necessárias para avaliar adequadamente a conformidade com os requisitos de certificação, a CBG entende que informações confidenciais não devem ser divulgadas e por isso estabeleceu processos e documentos para segurança.

7.9 CAPACIDADE DE RESPOSTA A RECLAMAÇÃO

A CBG entende da importância do tratamento das reclamações recebidas, e que por assim, investiga e trata estas reclamações adequadamente conforme seus canais de comunicação e procedimentos internos, a fim de serem solucionadas. A eficácia da capacidade de resposta a reclamação é um meio importante de proteção a CBG, seus clientes e outros usuários de certificação contra erros, omissões ou comportamento impróprio. A confiança nas atividades de certificação é salvaguardada quando as reclamações são tratadas adequadamente.

7.10 ABORDAGEM BASEADA EM RISCO

A CBG leva em consideração os riscos associados a oferecer certificação competente, coerente e imparcial. Dentre os riscos considerados, mas não se limitam a aqueles associados a:

- objetivos da auditoria;
- amostragem usada no processo de auditoria;
- imparcialidade real percebida;
- assuntos legais, regulatórios e de responsabilidade civil;
- organização do cliente sendo auditada e seu ambiente operacional;

- impacto da auditoria no cliente e suas atividades;
- saúde e segurança das equipes auditoras;
- percepção das partes interessadas;
- afirmações do cliente certificado que induzam erro;
- uso de marcas.

8. PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

8.1 PLANEJANDO AUDITORIAS

Os objetivos de auditoria, escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, são estabelecidos pela CBG após discussão com o cliente.

A seleção e designação da equipe auditora, inclusive auditor líder e especialistas técnicos, se necessário, leva em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. Se houver somente um auditor, ele deverá ter a competência para executar os deveres de um auditor líder aplicáveis à auditoria em questão. A equipe auditora deve possuir a totalidade de competências necessárias para a auditoria.

O conhecimento e as habilidades do auditor líder e dos auditores podem ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes, que devem atuar sob a orientação de um auditor. Quando forem utilizados tradutores ou intérpretes, estes são selecionados de forma a não influenciar a auditoria indevidamente.

Os deveres, responsabilidades e autoridades de cada membro da equipe de auditoria estão descritos no **PR.12 COMPETÊNCIA TÉCNICA DO PESSOAL PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS**.

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

8.1.1 Observadores

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

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

8.1.2 Especialistas técnicos

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

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

8.1.3 Guias

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

NOTA 1: As responsabilidades de um guia podem incluir:

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

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

8.2 PLANO DE AUDITORIA

A CBG assegura que o **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.

As datas da auditoria são previamente acordadas com a organização do cliente e comunicadas pela área técnica. São fornecidos o nome e, quando solicitado, disponibilizadas informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe e para a CBG reconstituir a equipe em resposta a qualquer objeção válida.

No ato da confirmação da auditoria, a área técnica encaminha ao cliente o e-mail com uma solicitação de documentos. O auditor líder deve elaborar o Plano de Auditoria com base nas informações dessa documentação.

Cabe ao auditor líder designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas.

Quando a auditoria for testemunhada pela equipe da Cgcre do Inmetro, deve ser incluído no plano de auditoria um tempo adequado para a realização de uma reunião entre a equipe avaliadora da Cgcre e a equipe auditora da CBG, onde serão apresentados os resultados da avaliação testemunhada. Esta reunião deve ser posterior à reunião de encerramento com a organização cliente.

O **Auditor Líder** deve enviar o **PLANO DE AUDITORIA**, com cópia para a CBG, de forma antecipada ao início da auditoria. O cliente poderá dar o seu parecer sobre a aceitação/rejeição do

planejamento. Caso o cliente não se manifeste no prazo de até 2 dias úteis, a partir do envio, o plano de auditoria será considerado aceito.

8.3 CERTIFICAÇÃO INICIAL

A auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão é realizada em 2 fases: fase 1 e fase 2.

8.3.1 Fase 1

Os objetivos da fase 1 são:

- a) analisar criticamente a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- b) avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;
- c) analisar 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;
- d) obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo:
 - a(s) planta(s) do cliente;
 - processos e equipamento utilizado;
 - níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes *multi-site*);
 - requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- e) analisar a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;
- f) permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- g) avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

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

As conclusões com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 ficam registradas no **RELATÓRIO DE AUDITORIA** e são comunicadas ao cliente, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que podem ser classificadas como não conformidades durante a fase 2.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a fase 1. Também pode ser preciso que a CBG revise seus preparativos para a fase 2. Se ocorrem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, a CBG pode considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. Os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

8.3.2 Fase 2

O objetivo da fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente e inclui a auditoria de no mínimo o seguinte:

- a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- b) monitoramento, medições, comunicação e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);
- c) a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- d) controle operacional dos processos do cliente;
- e) auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- g) áreas de preocupação da fase 1, quando aplicável.

8.4 CONDUZINDO AUDITORIAS

As auditorias incluem uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento no final da auditoria.

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

NOTA: Auditorias in loco podem incluir acesso remoto a sites eletrônicos que contenham informações pertinentes à auditoria do sistema de gestão. Pode ser considerado o uso de meios eletrônicos para a condução de auditorias.

Deve-se realizar uma reunião de abertura formal com a Alta Direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados, com registro no **RELATÓRIO DE AUDITORIA**. O propósito da reunião de abertura, geralmente conduzida pelo auditor líder, é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas.

Durante a auditoria, a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O auditor líder deve redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunicar periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor líder deve relatar esse fato ao cliente e, se possível, a CBG para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos

objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor líder deve relatar o resultado da ação para a CBG.

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

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria (incluindo informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos) devem ser obtidas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

Os métodos para obter informações incluem, entre outros:

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

As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, devem ser identificadas, classificadas e registradas no **RELATÓRIO DE AUDITORIA** específico e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

Oportunidades de melhoria podem ser identificadas e registradas, entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades não devem ser registradas como oportunidades de melhoria.

Uma constatação de não conformidade deve ser registrada no **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE** contra um requisito específico e deve conter uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades devem ser discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

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

Será realizada uma reunião de encerramento formal, na qual a presença deve ser registrada no **RELATÓRIO DE AUDITORIA**, com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente deve ser presidida pelo auditor líder, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades devem ser apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e deve-se acordar o prazo para resposta.

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

Deve-se dar oportunidade para o cliente fazer perguntas. Quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas devem ser registradas e comunicadas a CBG.

Ao final da auditoria, o auditor líder deve fornecer ao cliente uma cópia eletrônica do **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**. O **RELATÓRIO DA AUDITORIA** será encaminhado ao cliente pela área técnica da CBG, após a etapa de revisão técnica.

As ações corretivas para as não conformidades registradas durante a auditoria devem ser tratadas de acordo com o procedimento **PR.10 TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES**. O auditor líder, com o apoio dos demais membros da equipe de auditoria (se julgar necessário), deverá analisar criticamente as correções, causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis.

8.5 DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

As informações fornecidas pela equipe auditora para a CBG para a decisão sobre a certificação devem incluir no mínimo:

- a) o relatório da auditoria;
- b) comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) confirmação das informações fornecidas a CBG usadas na análise crítica da solicitação;
- d) confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados;
- e) uma recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou observações.

Se a CBG não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 meses após o último dia da fase 2, deve-se conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

A CBG realiza uma revisão de 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, que inclui:

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

Caso o revisor técnico encontre falhas na documentação, esta será encaminhada para adequação do auditor líder. Os prazos e condições para encerramento do processo serão apresentados via e-mail pela área técnica.

8.6 EMISSÃO DO CERTIFICADO

Após a conclusão das etapas anteriores de maneira satisfatória, a área técnica emite o Certificado que contém, no mínimo, as seguintes informações:

- a) o nome e a localização geográfica do cliente certificado (da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma *certificação multi-site*);
- b) a data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação, ou renovação da certificação;
- c) data em que expira a certificação;
- d) código único de identificação;
- e) a norma de sistema de gestão e/ou outro documento normativo usado para a auditoria do cliente certificado;
- f) o escopo da certificação relativo ao tipo de atividades, produtos e serviços, conforme aplicável para cada local, sem confundir nem ser ambíguo;
- g) o nome, endereço e marca de certificação da CBG; e a marca de acreditação.

O Certificado é enviado ao cliente por e-mail e via Correios.

A CBG permite o uso do Certificado e da marca somente aos clientes cujo sistema de gestão foi aprovado. As condições de uso estão descritas no documento **PR.08 USO DA LOGOMARCA DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO**, disponível para download no [site da CBG](#).

8.7 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

A CBG mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão.

Com a antecedência necessária para o planejamento das manutenções da certificação, a área técnica irá entrar em contato com o cliente certificado para preenchimento do formulário **FOR.80 ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA SUPERVISÃO**.

8.7.1 Auditoria de supervisão

A CBG desenvolve suas atividades de supervisão, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão.

As atividades de supervisão incluem auditorias no local para avaliar se o sistema de gestão do cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. Outras atividades de supervisão podem incluir:

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

Cada supervisão para a norma de sistema de gestão pertinente inclui no mínimo:

- a) auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- c) gestão das reclamações;
- d) eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos dos respectivos sistemas de gestão;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua,
- f) controle operacional contínuo,
- g) análise crítica de quaisquer mudanças, e
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

8.7.2 Auditoria de recertificação

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

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

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

NOTA: Tais mudanças podem ocorrer a qualquer tempo durante o ciclo de certificação e a CBG Certificadora Brasileira de Gestão pode precisar realizar uma auditoria especial, que pode ou não ser uma auditoria de duas fases.

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

- a) a eficácia de todo o sistema de gestão, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;
- b) comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão, 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 dos respectivos sistemas de gestão.

Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação pode ser baseada na data de

expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.

Se a CBG não completar a auditoria de recertificação ou não conseguir verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não pode ser recomendada e a validade da certificação não pode ser estendida.

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

8.8 AUDITORIAS ESPECIAIS

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

- a) verificação da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias realizadas pela CBG;
- b) expansão de escopo de certificação;
- c) quando houver alteração nos requisitos da certificação;
- d) dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do sistema de gestão, expressa nas reclamações contra o cliente certificado;
- e) mudanças significativas no sistema de gestão do cliente certificado;
- f) avaliação para transferência de certificação.

A necessidade da realização de uma auditoria especial pode ser avaliada pela área técnica.

8.8.1 Expansão de escopo

Quando houver uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, a área técnica realiza uma análise crítica da solicitação para determinar quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

8.8.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência

Pode ser necessário para a CBG realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Em tais casos:

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

8.8.3 Transferência de certificação

Para as solicitações de transferência de certificação, a área comercial deverá verificar o processo de certificação anterior, através da análise dos seguintes documentos:

- a) Certificado válido;
- b) as razões para solicitar uma transferência;
- c) os relatórios de auditoria da certificação inicial ou da recertificação mais recente, e o relatório da última supervisão;
- d) o status de todas as não conformidades pendentes;
- e) reclamações recebidas e ações tomadas;
- f) qualquer compromisso vigente do cliente a ser transferido com os órgãos reguladores relevantes para o escopo da certificação em relação à conformidade legal.

O processo de transferência de certificação fica registrado no **FOR. 38 ANÁLISE DE TRANSFERÊNCIA/RECERTIFICAÇÃO**.

8.8.4 Testemunha da auditoria

Auditorias testemunhadas podem ser realizadas para concessão, manutenção, reacreditação e expansão do escopo de acreditação da CBG.

A equipe avaliadora da CGCRE estará presente durante toda a auditoria, desde a reunião inicial até a reunião de encerramento, e irá coletar informações através de: entrevista com equipe auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes do cliente da CBG. Cabe ressaltar que é o desempenho geral da CBG que estará sendo avaliado.

8.8.5 Auditoria remota

Auditorias remotas podem ser consideradas nas seguintes circunstâncias:

- a) Viajar para local específico não é razoável (por exemplo, por razões de segurança ou restrições de deslocamento);
- b) É difícil para a CBG cumprir completamente dentro do prazo o número de sites a serem auditados;
- c) A organização possui seu sistema de gestão implementado de uma forma sistemática tal que os registros, dados, etc. podem ser analisados a partir de qualquer local, a despeito do local onde o trabalho seja realizado;
- d) A auditoria é para uma pequena extensão do escopo de certificação;
- e) A organização possui um histórico comprovado de conformidades no local da auditoria remota;
- f) Uma atividade ou algumas atividades planejadas para a auditoria presencial não podem ser cumpridas e a ampliação da auditoria in loco não é recomendável;
- g) A situação exige que a equipe auditora volte para uma auditoria de follow-up, mas outra visita não poderá ser realizada dentro de um curto espaço de tempo;
- h) A CBG possui um auditor (ou equipe de auditores) já familiarizado com o sistema de gestão e suas práticas e que já visitaram a sede da organização cliente.

Auditorias remotas podem ser menos recomendáveis nas seguintes situações:

- a) Quando a organização possuir um histórico de não conformidades no local auditado;
- b) Durante a atividade de auditoria inicial de novas instalações da organização ou de um escopo ou mudança significativa;
- c) Quando nenhuma auditoria no local ocorreu durante um longo período de tempo.

Além disso, poderão ser consideradas auditorias no formato **híbrido**, sendo uma parte in loco (presencial) e uma parte remota, desde que se mantenham os critérios de aceitação descritos acima.

A organização deverá solicitar à CBG, através do **FOR.05 SOLICITAÇÃO PROPOSTA COMERCIAL**, para auditorias de certificação ou recertificação, ou no **FOR.80 ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA SUPERVISÃO**, para auditorias de supervisão, sua intenção de realização de auditoria de forma remota.

Uma análise crítica da solicitação será realizada para determinar se a organização é, ou não, apta para auditoria remota. A CBG irá decidir por uso, ou não, de auditoria remota, e determinar a duração das atividades da auditoria e a composição da equipe auditora, considerando principalmente os seguintes critérios:

- ✓ Desempenho da organização ao longo do ciclo de certificação (quando aplicável);
- ✓ Características da infraestrutura tecnológica e operacional indicada pela organização para a realização do evento;
- ✓ O período aceitável para realizar uma auditoria remota;
- ✓ A viabilidade da realização da auditoria remota (por exemplo, o esquema exige avaliação in loco);
- ✓ Disponibilidade de registros, documentos e informações que podem ser evidenciados eletronicamente, através de conferência via web ou outros meios;
- ✓ Disponibilidade do pessoal da organização para entrevistas por teleconferência, videoconferência ou outro meio, ao invés de presencialmente durante a auditoria;

- ✓ Eficácia do planejamento de avaliações anteriores.

A programação da avaliação seguirá o mesmo modelo do processo tradicional, com adicional do **FOR.95 APROVAÇÃO PARA AUDITORIA REMOTA**, que deverá ser preenchido pela organização antes da auditoria remota.

O planejamento do ambiente da auditoria remota deve incluir:

- a) Identificação da plataforma (ou seja, Zoom, Google Meet, Skype, Microsoft Teams, WhatsApp, Webex Meetings, etc.) para hospedagem da avaliação, a ser aprovada pela CBG;
- b) Concessão de perfil de acesso e/ou segurança para a equipe auditora;
- c) Teste de compatibilidade da plataforma entre equipe auditora e a organização antes da auditoria;
- d) Permissão de uso de webcams, câmeras, etc.

Nota: A auditoria eletrônica de sites remotos é considerada auditoria remota, mesmo se a auditoria eletrônica for conduzida fisicamente de outra instalação da organização do cliente.

A auditoria deve ser realizada em ambientes silenciosos para evitar interferências e ruído de fundo. Durante a auditoria, se um requisito não puder ser avaliado ou não puder ser realizada a auditoria completa, isso será registrado. Caso ocorra algum problema na infraestrutura disponibilizada pela organização que inviabilize a continuidade dos trabalhos e/ou que impeça o alcance dos resultados da auditoria, o evento será interrompido e a CBG realizará uma nova auditoria, desta vez presencial.

Em caso de denúncia ou reclamação encaminhada à CBG, a organização que optou por realizar auditoria de forma remota deverá disponibilizar os mesmos recursos em 48h a partir de uma solicitação de auditoria extraordinária pela CBG.

Havendo a necessidade da realização de uma nova auditoria, sendo ela pela interrupção da auditoria remota, ou ainda em caso de denúncia ou reclamação, os custos serão cobrados da organização conforme valores estabelecido em contrato.

8.9 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

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

- a) o sistema de gestão certificado do cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- b) o cliente certificado não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- c) o cliente certificado solicitar voluntariamente uma suspensão;
- d) o não cumprimento de cláusulas contratuais (**FOR.08 CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO**);
- e) a constatação do uso indevido do Certificado e/ou da marca CBG;
- f) a não implementação de ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- g) quando o cliente, de alguma forma, acionar indevidamente a CBG ou colocá-la em descrédito;
- h) reincidência de reclamações;
- i) falta grave.

A suspensão da certificação é comunicada formalmente ao cliente e são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação. Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão do cliente fica temporariamente inválida.

O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram resolvidos. A falha na resolução desses

problemas, no prazo estabelecido pela CBG, resultará no **cancelamento** ou na **redução do escopo** da certificação.

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

A CBG poderá reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

Quando avisado do cancelamento ou da redução do escopo da certificação, o cliente deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A CBG poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

8.10 APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

A CBG estabeleceu o procedimento **PR. 11 TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES**, disponível para download no [site da CBG](#), para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações e reclamações.

8.11 CONFIDENCIALIDADE

A CBG é responsável, por meio de acordos legais e vigentes, pela gestão de todas as informações obtidas ou geradas durante a realização de atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, inclusive comitês e organismos externos ou pessoas atuando em seu nome.

A CBG informa ao cliente antecipadamente sobre as informações que pretende colocar em domínio público. Todas as outras informações, exceto aquelas que o cliente tornou acessíveis ao público, são consideradas confidenciais.

Exceto quando exigido por lei ou requerido pelas normas de acreditação, as informações sobre um cliente certificado ou pessoa em particular não serão divulgadas a terceiros sem o consentimento por escrito do cliente certificado ou pessoa envolvida. Caso a CBG seja obrigada por lei revelar informações confidenciais a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida, a menos se regulamentado por lei, será notificado antecipadamente das informações fornecidas.

Quando a CBG for obrigada por lei ou autorizada por acordos contratuais (como com o organismo de acreditação) a revelar informações confidenciais, o cliente ou pessoa envolvida, a menos que proibido por lei, será notificado das informações que serão fornecidas.

As informações sobre os clientes provenientes de outras fontes que não o próprio cliente (por exemplo reclamante, regulamentadores) são tratadas como confidenciais, em coerência com a política da CBG.

O pessoal, inclusive membros de comitês, fornecedores, pessoal de organismos externos ou pessoas externas atuando em nome do organismo de certificação, assinam o documento **FOR.01 – COMPROMETIMENTO A IMPARCIALIDADE E CONFIDENCIALIDADE**, onde se comprometem a manter confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante a realização das atividades da CBG, exceto se requerido por lei.

9. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

Etapa	Responsável	Cargo	Data
Revisado por	Eduarda dos Santos Lopes	Coordenadora da Qualidade	03/05/2024
Aprovado por	Eduardo Battisti Archer	Diretor	03/05/2024

ANEXO A – FLUXOGRAMA DE PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO