

Este documento fornece informações básicas sobre nossos processos de auditoria; os processos para concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento da certificação ou expansão ou redução de escopo da certificação.

Para maior detalhamento, entre em contato conosco:

<https://www.tuv-nord.com/br/pt/home/> e selecione o segmento de sua atividade ou

<https://www.tuv-nord.com/br/pt/formulario-de-contato/> preenchendo o formulário de contato

As etapas do processo de certificação estão descritas abaixo:

A BRTÜV exige que um representante autorizado da organização solicitante forneça as seguintes informações necessárias pra lhe permitir estabelecer o seguinte:

- a) o escopo desejado da certificação;
- b) detalhes pertinentes da organização solicitante conforme requerido pelo esquema de certificação específico, incluindo seu nome e o endereço das suas plantas, seus processos e operações, recursos técnicos e humanos, funções, relacionamento 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 os quais a organização solicitante busca certificação;
- e) se consultoria relativa ao sistema de gestão a ser certificado foi fornecida e, se sim, quem forneceu.

Para solicitação de proposta, utilize o link:

<https://www.tuv-nord.com/br/pt/home/> e selecione o segmento de sua atividade

A BRTÜV fará 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 sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria;
- b) qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a BRTÜV e a organização cliente seja resolvida;
- c) A BRTÜV tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
- d) o escopo solicitado para a certificação (inclusive Certificações integradas), a (s) planta (s) das operações da organização cliente, 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 a decisão de realizar a auditoria.

Após a análise crítica da solicitação, o organismo de certificação deve aceitar ou recusar a solicitação para certificação. Quando a BRTÜV recusar uma solicitação para certificação como resultado da análise crítica, serão documentados os motivos para a recusa da solicitação e deixar claro para o cliente.

Após o aceite da proposta pelo cliente e abertura da Ordem de Serviço, realiza-se a programação da Auditoria, considerando um ciclo completo de certificação identificando claramente a (s) atividade (s) de auditoria necessária (s) para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para a norma (s) selecionada (s) ou outro (s) documento (s) normativo (s).

Deverá ser definido o grupo auditor e submetido ao cliente para análise. Caso haja qualquer questão de imparcialidade, o cliente deverá comunicar a BRTÜV.

Certificação inicial

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

Fase 1

Os objetivos da fase 1 são:

- a) analisar criticamente a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- b) avaliar as condições especificadas 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 informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo:
 - a (s) planta (s) do cliente;
 - processos e equipamentos utilizados;
 - níveis de controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes *multi-site*);
 - requisitos estatutários e regulatórios 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 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.

Fase 2

Em seguida é realizada a auditoria fase 2 para verificar a conformidade do SGQ em relação do requisitos normativos.

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. Deve incluir 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.

A equipe auditora deve analisar criticamente todas as informações e evidências coletadas durante as fases 1 e 2, a fim de analisar criticamente as constatações da auditoria e concordar quanto às conclusões da auditoria.

As outras etapas compreendem a emissão do certificado e a monitoração do Sistema de Gestão certificado.

O esforço amostral requerido para as Auditorias Fases 1 e 2, envolvem análise da documentação, monitoração do sistema de gestão certificado e recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação, incluindo atividades de preparação e relatório.

O intervalo entre as fases 1 e 2 não deve exceder 3 meses.

O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão da 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 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.

Abaixo contém itens adicionais que podem ser considerados ao se elaborar ou revisar um programa de auditoria; também pode necessário abordá-los na determinação do escopo da auditoria e elaboração de plano de auditoria:

- reclamações recebidas pela BRTÜV sobre nosso cliente;
- auditoria combinada, integrada ou conjunta;
- mudanças nos requisitos de certificação;
- mudanças nos requisitos legais;
- mudanças nos requisitos de acreditação;
- dados de desempenho organizacional (por exemplo, índices de defeitos, dados de KPI, etc.);
- preocupações das partes interessadas pertinentes.

Dependendo do esquema de certificação (específico da indústria), o ciclo de certificação pode ser diferente de três anos.

Quando a BRTÜV levar em conta a certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação (transferências), vamos obter e manter evidências suficientes como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. A BRTÜV, através da documentação recebida, fará uma análise na documentação, caso seja necessário, irá justificar e registrar ajustes ao programa de auditoria existente e acompanharemos a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

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

Decisão da certificação

A BRTÜV assegura que as pessoas ou comitês que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação são diferentes daquelas que realizaram as auditorias. A (s) pessoa (s) designada (s) a conduzir a decisão da certificação possui (em) competência apropriada.

Ações antes da tomada de decisão

A BRTÜV conduz uma análise crítica eficaz antes tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação. Isso inclui:

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

Não conformidades que requerem Reauditoria

São desvios que afetam a eficácia do sistema de gestão e, cujas ações corretivas, requerem a reavaliação do auditor nos locais em que foram registradas. O Auditor-Líder decide, consultando o Grupo Auditor, sobre o tipo de reavaliação que será aplicado e registra essa decisão no Relatório de Auditoria.

Violações de requisitos legais que são evidenciadas durante a auditoria, sempre representam uma não conformidade. As ações corretivas devem ser definidas levando em conta a significância e o impacto da violação evidenciada. A implementação da ação corretiva tem de ser verificada antes da recomendação para emissão/ manutenção do certificado.

Não conformidades que podem não requerer Reauditoria

São desvios isolados que não comprometem a eficácia do sistema de gestão. A verificação das ações corretivas podem ocorrer através da análise de documentação.

Reauditoria

A reauditoria é necessária quando são evidenciadas não conformidades que não podem ser verificadas pela análise de documentos adicionais. Em geral são assim classificadas devido a um desvio que afeta o sistema de gestão, podendo ser detectado na qualidade do produto e/ ou no controle do processo e/ ou pela possibilidade de fornecer um produto não conforme ao cliente. As ações corretivas requerem a reavaliação do auditor nos locais em que foram registradas, mesmo que a não conformidade seja aplicável a uma única unidade organizacional ou a toda organização ou, ainda, se diz respeito a um único elemento da norma e ou a vários elementos.

Manutenção da certificação

Atividades de supervisão - A BRTÜV 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 nossos clientes certificados e nos seus sistemas de gestão.

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

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

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. A auditoria de recertificação deve incluir uma auditoria no local da concessão da certificação.

Avaliação amostral da aplicação e efetividade do sistema de gestão para expansão ou redução de escopo ou mudança do nível de verificação acordado com o cliente ou outras situações que requeiram modificações nos certificados emitidos. Pode ser realizada em conjunto com as auditorias de monitoração ou de recertificação, ou ainda de forma independente.

Auditoria Extraordinária

Avaliação amostral da aplicação e efetividade do sistema de gestão em áreas específicas da organização resultante de decisões tomadas pelas Comissões de Certificação ou em outras situações que requeiram essa Avaliação

Auditorias avisadas com pouca antecedência

Pode ser necessário para a BRTÜV 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.

Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

A BRTÜV possui uma política e um procedimento documentado para suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação, onde estão especificadas as ações subsequentes. Este documento está disponível junto ao Centro Técnico da BRTÜV.

A BRTÜV irá suspender a certificação nos casos em que, por exemplo:

- 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;
- o cliente certificado não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- o cliente certificado solicitar voluntariamente uma suspensão.

Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão do cliente fica temporariamente inválida.

A BRTÜV somente irá restaurar a certificação suspensa se o problema que resultou a suspensão foi resolvido. A falha na resolução de problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido pelo organismo de certificação, deve resultar no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

A BRTÜV irá 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 da certificação. Qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

Apelações/ Reclamações e Disputas

A BRTÜV mantém um procedimento específico disponível em:

<https://www.tuv-nord.com/br/pt/brtuev/arquivos-para-download/>

A empresa que não concordar com os resultados apresentados pela BRTÜV, tem o direito de recorrer através do processo de "Tratamento de Apelações, Reclamações e Disputas". A área da Qualidade, de posse da solicitação formal da empresa, tomará as providências necessárias, de acordo com o Procedimento C-08.

Transferência de Certificação

No caso de transferência de certificação acreditada, vindo de outro Organismo de Certificação, este deverá ser tratado conforme definido no procedimento C - 72. Para mais informações utilize nosso fale conosco no link - <https://www.tuv-nord.com/br/pt/brtuev/arquivos-para-download/>

Emissão/ Revogação de Certificados

A decisão sobre a emissão ou revogação dos certificados, em qualquer caso, é feita de maneira integrada, ou seja, emitem-se os certificados ou revoga-se a certificação para a matriz e todas as unidades produtivas consideradas no escopo, quando houver Certificação em Grupo.

Solicitações de exclusões de unidades deverão ser tratadas conforme regras previstas nos contratos de certificação.

Registros de solicitantes e clientes

Os registros das solicitações de certificação, bem como os dos processos dos certificados emitidos serão tratados conforme definido em nosso procedimento C-01 e terá como prazo mínimo de guarda 3 anos após expirar a validade do respectivo certificado.

Outras Certificações

Outras certificações não tratadas neste procedimento deverão seguir o procedimento específico aplicável.

Imparcialidade

A BRTÜV entende a importância da imparcialidade na realização de suas atividades, gerencia os conflitos de interesses e assegura a objetividade dessas atividades.

A BRTÜV tem como objetivo fundamental e prioritário satisfazer seus clientes através das seguintes premissas:

Conquistar o mais elevado nível de qualidade nos serviços prestados aos clientes, buscando a sua fidelização e o nosso crescimento contínuo e sustentável;

-
- Atender as expectativas dos clientes, sócios, colaboradores e demais partes interessadas, promovendo ações que demonstrem responsabilidade social e respeito ao meio ambiente;
 - Capacitar continuamente os colaboradores;
 - Atuar eticamente e com transparência, segundo as boas práticas, cumprindo requisitos;
 - Promover a melhoria contínua dos processos e garantir a capacidade de resposta às reclamações;
 - Manter a integridade, a disponibilidade e a confidencialidade das informações referentes a BRTÜV, seus colaboradores e clientes.

Considerações finais

Os casos não explicitados neste documento ou dúvidas quanto ao processo de certificação serão dirimidos por uma comissão designada pela BRTÜV.

Controle de Revisão

Revisão	Motivo
Rev.01 de 19/10/2017	<p>Devido as alterações de nosso web-site, alteramosos links de acesso ao nosso site, deste documento.</p> <p>Nota 1: Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.</p> <p>Nota 2: Controle de revisão iniciado a partir desta revisão.</p>
Rev.02 de 06/02/2018	<p>Inclusão do item “Imparcialidade”.</p> <p>Nota 1: Alteração e inclusão de texto em destaque em cor cinza.</p>