	Cargo	**Área:**	**Visto**
Emitente:	Executivo Sênior	OCS	
Aprovador:	Técnico do OAC	OCS	

HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Páginas	Data	Natureza das modificações
01	várias	09.02.06	Revisão geral
02	várias	29/08/06	Adequação a oportunidades de melhorias apontadas em auditoria
03	várias	18/10/06	Auditoria
04	várias	11/07/08	Adequação a NBR ISO/IEC 17021:2007
05	03	23/10/08	Adequação a NIT-DICOR-054
06	várias	13/10/09	Alteração da versão da norma ISO 9001
07	item 4.7.7	03/11/10	Estabelecer critério para identificar o relatório de auditoria
08	4.7.1.1.1.1 Itens 4.2.2 e 4.2.3	16/10/12	Estabelecer que o registro de auditoria fase 1 será assinado pelo auditor e auditado. Criar item 4.2.2 e 4.2.3
09	Várias	12/11/12	Adequar à norma ISO 17021:2011
10	Itens 4.1.4, 4.2.1.k Item 4.3.1		Criar itens 4.1.4, 4.2.1.k Estabelecer processos terceirizados e considerações de multisite como fatores para determinação do tempo de auditoria
11	Item 3.2	05/02/14	Criar item 3.2
12	Item 4.7.8	18/11/14	Estabelecer a aprovação das ações corretivas dos clientes em duas instâncias
13	Geral	31/10/16	Adaptação à ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016
14	4.10.1	14/12/17	Adequação ao item 5 do MD 5 da NIT- DICOR-054
15	4.3.5	10/12/19	Criar item 4.3.5
16	4.3.6	01/03/21	Criar item 4.3.6
17	Itens 4.2.1 e 4.2.3	02/11/22	Inserir a etapa “validação da análise da solicitação da certificação” no item 4.2.1; alterar a redação do item 4.2.3
18	4.4.3	23/11/2023	Criar item 4.4.3
19	4.7.7.4	11/01/2024	Alterar prazo de entrega do RAU por tipo de auditoria
20	Item 4.4	14/01/2025	criar nota no item 4.4; acrescentar notas no item 4.5
21	Pág 17	13/07/2026	criar itens 5.5 e 6.k

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO

Destinatários	Área	Destinatários	Área
OAC - CIA	COCER		

1. Objetivo

Estabelecer os procedimentos de certificação de sistema de gestão da qualidade (SGQ) pelo OCS –IBAMETRO.

2. Campo de aplicação

Este procedimento aplica-se ao OCS – IBAMETRO, às organizações solicitantes e às organizações clientes.

3. Considerações gerais

3.1 O OCS – IBAMETRO certifica organizações no Sistema de Gestão, segundo a Norma vigente da ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade.

3.2 Quando uma auditoria de certificação ou supervisão for testemunhada pela Cgcre, as informações/atividades adicionais, necessárias para atender a testemunha e que afetem o processo de auditoria, serão comunicadas ao auditor líder da auditoria pelo Executivo Sênior ou Técnico do OCS.

3.3 Não conformidade é um não atendimento a um requisito.

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

NOTA Não conformidades podem ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:

— se houver uma dúvida significativa de que há um controle efetivo de processo, ou de que produtos ou serviços irão atender aos requisitos especificados;

— um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade maior.

3.5 Não conformidade menor é uma não conformidade que não é maior.

4. Descrição

4.1 Solicitação

4.1.1 O processo de certificação tem início a partir da solicitação de informações, sobre o programa de certificação do OCS – IBAMETRO, pelo solicitante.

4.1.2 O OCS – IBAMETRO encaminha ao solicitante as Regras de Certificação, que incluem os seguintes itens:

a) explicações gerais sobre o Programa de Certificação;
b) descrição das etapas de solicitação, avaliação, certificação e manutenção, apropriada ao programa de certificação;
c) condições gerais para a certificação (direitos e deveres, taxas, orientações etc);
d) orientações quanto ao atendimento às disposições pertinentes do OCS – IBAMETRO;
e) orientações quanto ao uso de certificados e marcas.

Quando solicitado pela organização, o OCS – IBAMETRO encaminha o formulário de Solicitação de Certificação.

4.1.3 um representante autorizado da organização solicitante deve remeter ao OCS - IBAMETRO o formulário Solicitação de Certificação, integralmente preenchido com, no mínimo, as seguintes informações:

a) o escopo desejado da certificação;
b) detalhes da organização solicitante, incluindo seu nome e o endereço das suas instalações físicas, os aspectos significativos de seus processos e operações, recursos humanos e técnicos, funções, relacionamentos e quaisquer obrigações legais pertinentes;

c) informações referentes a todos os processos terceirizados usados pela organização que afetem a conformidade com os requisitos;
d) as normas ou outros requisitos para os quais a organização solicitante busca certificação;
e) informações relacionadas com o uso de consultoria relativa ao sistema de gestão da qualidade.

4.2. Análise crítica da solicitação de certificação

4.2.1 A análise crítica da solicitação de certificação e a sua validação são realizadas pelo OCS – IBAMETRO por pessoas distintas, executivo sênior ou técnico do OAC. Os registros dessa análise são mantidos para assegurar que:

a) o formulário de certificação esteja corretamente preenchido e sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria;
b) qualquer diferença reconhecida de interpretação entre o OCS - IBAMETRO e a organização solicitante seja resolvida;
c) o OCS - IBAMETRO 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 a decisão de realizar a auditoria

4.2.2 Após a análise crítica da solicitação, o OCS – IBAMETRO pode aceitar ou recusar a solicitação para certificação. Quando recusar uma solicitação para certificação como resultado da análise critica, o Executivo Sênior documentará os motivos para a recusa da solicitação e comunicará o cliente.

Nota O OCS – IBAMETRO pode recusar uma solicitação de certificação sem a necessidade de preenchimento do formulário desde que, fique claro, de pronto, que ele não tem a competência para fazê-lo, por exemplo, quando o OCS – IBAMETRO não tem o escopo acreditado para atender o escopo solicitado da organização.

4.2.3 Somente após a validação da análise crítica da solicitação de certificação o Executivo Sênior determina as competências que ele precisa incluir em sua equipe auditora e para a decisão de certificação.

4.2.4 O OCS – IBAMETRO atribuirá uma identificação única a cada Processo de Certificação, no momento da análise de solicitação, que terá a seguinte regra de formação SGQ/xx/ano, em que “xx” é um número seqüencial, começando por 01, e “ano” é o ano em que a solicitação foi formalizada. A cada ano, o número seqüencial é recomeçado. A identificação do Processo de Certificação, por ser única, garante a rastreabilidade de todos os documentos de certificação.

4.2.5 A solicitação de certificação é a base para o dimensionamento dos recursos necessários para a realização da auditoria que subsidiará a elaboração da proposta comercial ao solicitante

4.3 Programa de Auditoria

4.3.1 O OCS – IBAMETRO elabora um programa de auditoria que leva em consideração regimes de turno de trabalhos, e que cobre todos os requisitos do sistema de gestão, para o ciclo completo de certificação que inclui uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo ano após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano antes do vencimento da certificação.

Nota: Ajustes subsequentes no programa de auditoria podem ser feitos considerando o tamanho da organização cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão da qualidade, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão da qualidade e os resultados de quaisquer auditorias anteriores

4.3.2 O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação e os subsequentes com a decisão de recertificação.

4.3.3 As auditorias de supervisão serão 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 ultrapassará 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

NOTA Pode ser necessário ajustar a frequência das auditorias de supervisão para acomodar fatores como sazonalidade ou certificação de sistemas de gestão de duração limitada (por exemplo, plantas de construção temporárias).

4.3.4 Quando o OCS - IBAMETRO levar em conta certificação ou outras auditorias já concedidas ao cliente por outros organismos de certificação, o Executivo Sênior obterá informações suficientes e verificáveis para justificar e registrar quaisquer ajustes no programa de auditoria.

4.3.5 Quando houver necessidade de adiamentos nos prazos determinados pelos programas de auditoria das organizações, esta tomada de decisão será realizada pelo Executivo Sênior e pelo(a) Coordenador(a) de Certificação observando-se os prazos normativos.

4.3.6 Auditoria remota

Auditoria remotas nas Organizações podem ocorrer desde que as seguintes condições ocorram:

a) haja algum risco à saúde/segurança das pessoas envolvidas, e não esteja ligado às atividades de provisão de serviço/produto da Organização, por exemplo, a ocorrência de enfermidade endêmica/pandêmica;
b) a Organização disponha de TI suficiente para promover reuniões virtuais, disponibilizar documentação/registros em nuvem (drive virtual); disponham de compartilhamento de tela virtual para os auditores. O uso do software Teams da Microsoft e outros compatíveis, atenderia esta demanda.
c) a Organização será a responsável pela disponibilização dessa estrutura de TI para o IBAMETRO, por exemplo, fornecendo os links de reuniões e do disco virtual, desse modo, ela será a responsável pela sua segurança de informação.

Nota: Auditorias no SGQ das Organizações podem ser realizadas remotamente, desde que os requisitos não estejam ligados a provisão dos serviços/produtos e em observância aos iten b) e c) acima.

Quando a atividade de provimento do serviço/produto serviço exigir que haja o acompanhamento da equipe auditora, por exemplo, atendimento ao público, esta atividade será evidenciada através de registro, porém, auditoria presencial complementar será necessária para finalizar a auditoria num momento posterior, com os lançamentos no programa de auditoria. Neste caso, o tempo de auditoria total será a soma da auditoria remota mais a presencial.

Registros de auditoria remota podem ser gerados, por exemplo, pelos links enviados pela Organização, imagens de reuniões (que substituem as listas de frequência), documento/registros do disco virtual colocados à disposição do IBAMETRO.

4.4 Determinação do tempo de auditoria

4.4.1 Na determinação do tempo de auditoria será utilizado os documentos vigentes IAF MD 1 e IAF MD 5, que estão modelados em uma planilha eletrônica levando em consideração, dentre outros, os seguintes parâmetros:

a) os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001 vigente;
b) o número de empregados;
c) a complexidade do cliente e seu SGQ;
d) contexto tecnológico e regulatório;
e) terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do SGQ;
f) os resultados de auditorias anteriores e a maturidade do seu SGQ;
g) o tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de multi-site;
h) os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;
i) se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas;
j) idioma.

4.4.2 O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não contará na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

4.4.3 O tempo de auditoria inicial calculado segundo a metodologia do requisito 4.4.1, será distribuído nas auditorias Fase 1 e Fase 2, sendo que o tempo de auditoria Fase 2 será maior do que a Fase1.

4.4.4 Quando uma grande porcentagem de pessoal realizar atividades que são consideradas similares/repetitivas, uma redução no número de pessoas pode ser aplicada, esta redução é consistente entre as Organizações que possuam o mesmo escopo de certificação.

Nota:
A parte do tempo de auditoria devido a atividades fora do local (ex. análise da documentação da Organização, planejamento da auditoria) não reduzirá a duração total no local das auditorias para menos de 80% do tempo de auditoria calculado.

4.5 Amostragem de multisite

Um cliente é definido como multisite quando possui uma função central identificada (escritório central), onde determinadas atividades são planejadas, controladas ou gerenciadas, e uma rede de escritórios locais ou filiais (sites) onde tais atividades são executadas completa ou parcialmente.

Para estes clientes, o OCS – IBAMETRO realizará as auditorias por amostragem, tanto nas fases de certificação e supervisão, quanto na fase de recertificação. A amostra será selecionada, 75% de forma seletiva e 25% de forma aleatória.

O tamanho desta amostra será dimensionado tomando-se como base os seguintes critérios:

1. Auditoria de Certificação – Raiz quadrada do número de sites;
2. Auditoria de Supervisão - 60% da raiz quadrada do número de sites e;
3. Auditoria de Recertificação – 80% da raiz quadrada do número de sites.

Caso o tamanho da amostra não seja um número natural, então ele será aproximado para o natural imediatamente superior.

O critério e a frequência de amostragem podem variar, a critério do OAC – IBAMETRO, em função de fatores como: número de colaboradores nos sites; complexidade ou nível de risco das atividades executadas; reclamações recebidas; resultados de auditorias internas etc.

Notas:
1. O escritório central sempre será auditado;
2. Os critérios para seleção dos 75% da amostra se baseia, mas não se restringe, em:
   - Dispersão geográfica;
   - Resultados de auditoria internas ou avaliações prévias de certificação;
   - Registros de reclamações e outros aspectos pertinentes de ação corretiva e preventiva;
   - Variações significativas no tamanho dos sites;
   - Atividades complexas ou que envolvem risco;
   - Modificações desde a última auditoria;
3. Na solicitação de um grupo novo de sites para juntar-se a uma Organização multisite já certificada, o grupo será acrescentado aos já existentes para fins de amostragem e, pelo menos, 50% do tamanho da amostra obtida será para auditar os novos sites. Após a inclusão dos novos sites, o tamanho da amostra para futuras auditorias de supervisão ou de recertificação será o total.
4. A menos que seja proibido por esquemas específicos, a redução do tempo de auditoria por site amostrado não deverá ser superior a 50%.

4.6 Planejando auditorias

4.6.1 Determinação dos objetivos, escopo e critérios de auditoria

4.6.1.1 Os objetivos de auditoria são determinados pelo OCS – IBAMETRO. O escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, são estabelecidos pelo OCS – IBAMETRO após discussão com o cliente.

4.6.1.2 Os objetivos de auditoria descrevem o que será realizado e incluem:

a) determinação da conformidade do SGQ do cliente, ou de parte desse sistema, com os critérios de auditoria;
b) avaliação da capacidade do SGQ de assegurar que a organização atenda aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;
c) determinação da eficácia do sistema de gestão para assegurar que o cliente pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos;
d) conforme aplicável, identificação de áreas pera possível melhoria do SGQ.

4.5.1.3 O escopo de auditoria descreve a abrangência e os limites da auditoria, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados. 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 será coerente com o escopo constante no documento de certificação.

4.5.1.4 Os critérios de auditoria são usados como referência para determinação da conformidade e incluem:

a) os requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001 vigente;
b) os processos definidos e a documentação do SGQ desenvolvida pela organização.

4.5.2 Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

4.5.2.1 A seleção e designação da equipe auditora são feitas pelo Executivo Sênior, com base nos critérios de competências estabelecidos para cada área técnica (form 528), se houver somente um auditor, ele possuirá toda a competência prevista.

4.5.2.2 O tamanho e composição da equipe auditora são decididos com base no seguinte:

a) objetivos, escopo, critério e tempo estimado da auditoria;
b) se a auditoria é combinada, integrada ou conjunta;
c) a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
d) requisitos de certificação, incluindo os estatutários, regulamentares ou contratuais, aplicáveis;
e) idioma e cultura;
f) se os membros da equipe auditora auditaram anteriormente o SGQ da organização.

4.5.2.3 A presença de um especialista técnico, tradutor ou intérprete na composição da equipe auditora será necessária caso os auditores não cubram completamente as competências exigidas para garantir a competência técnica da equipe.

4.5.2.4 Auditores em treinamento podem ser incluídos na equipe auditora como participantes, desde que um auditor seja designado como avaliador. O avaliador será competente para exercer os deveres e terá responsabilidade final pelas atividades e constatações do auditor em treinamento

4.5.2.5 O auditor-líder, em consulta com a equipe auditora, designará responsabilidade a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas. Tais tarefas levarão 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. Mudanças podem ser feitas nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida, de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

4.5.2.6 Observadores

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria serão acordadas entre o OCS - IBAMETRO e o cliente antes da realização da auditoria. A equipe auditora assegurará que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria.

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

4.5.2.7 Especialistas técnicos

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria será acordado entre o OCS - IBAMETRO e o cliente antes da condução da auditoria. Um especialista técnico não atuará como auditor na equipe auditora. Os especialistas técnicos estarão acompanhados por um auditor.

4.5.2.8 Guias

Cada auditor será 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 assegura que os guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria.

4.5.3 Plano de auditoria

4.5.3.1 Preparação do plano de auditoria

O OCS - IBAMETRO disponibiliza a documentação da organização para a equipe de auditoria designada para a elaboração de um plano de auditoria, pelo auditor líder, que inclui, pelo menos:

a) os objetivos da auditoria;
b) os critérios de auditoria;
c) o escopo da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou dos processos a serem auditados;
d) as datas e lugares em que as atividades de auditoria no local serão realizadas, incluindo visitas a sites temporários, se aplicável;
e) a duração esperada das atividades da auditoria no local;
f) as funções e responsabilidades dos membros da equipe auditora e pessoas acompanhantes, se aplicável.

4.5.3.2 Comunicação das tarefas da equipe auditora

.
As tarefas atribuídas à equipe auditora são definidas e determinam que ela:

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

4.5.3.3 Comunicação do plano de auditoria

O plano de auditoria é comunicado e as datas da auditoria são previamente acordadas com a organização do cliente. Qualquer divergência será equacionada entre as partes interessadas antes do início da auditoria.

4.5.3.4 Comunicação relativa aos membros da equipe auditora

Caso, após o recebimento do plano de auditoria, a organização peça maiores informações a respeito do perfil profissional da equipe auditora, o OCS – IBAMETRO disponibiliza as informações curriculares de cada membro da equipe auditora, estabelecendo tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe e para o OCS – IBAMETRO reconstituir a equipe em resposta a qualquer objeção válida. Qualquer manifestação contrária a designação da equipe auditora deverá ser devidamente fundamentada e formalizada ao .OCS – IBAMETRO.

4.6 Certificação inicial

4.6.1 Auditoria inicial de certificação

O OCS - IBAMETRO realiza a auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão da qualidade em duas fases: fase 1 e fase 2.

4.6.1.1 Fase 1

A fase 1 não requer um plano de auditoria formal e parte dela pode ser realizada nas instalações da organização, desde que previamente acordada. O seu planejamento é feito para assegurar os seguintes objetivos:

a) analisar criticamente e a informação documentada do SGQ 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 SGQ;
d) obter as informações necessárias em relação ao escopo do SGQ, 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 criticamente a alocação de recursos e acordar com o cliente os detalhes para a fase 2;
f) permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do SGQ do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da ABNT NBR ISO 9001 vigente, ou outro documento normativo;
g) avaliar se as auditorias internas e análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do SGQ demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

4.6.1.1.2 As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 são comunicadas ao cliente, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que podem ser classificadas como não conformidades durante a fase 2.

4.6.1.1.3 Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, leva-se em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a fase 1. O OCS - IBAMETRO pode revisar seus preparativos para a fase 2. Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o SGQ, o OCS - IBAMETRO considerará a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. O cliente será informado que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

Nota: Uma pré-auditoria é considerada como satisfazendo a fase 1.

4.6.1.2 Fase 2

O objetivo da auditoria fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do SGQ do cliente. A auditoria fase 2 é realizada nas instalações do cliente e inclui, no mínimo, o seguinte:

a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da ABNT NBR ISO 9001 vigente ou outro documento normativo;

b) monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas da ABNT NBR ISO 9001 vigente ou em outro documento normativo);
c)) a capacidade e o desempenho do SGQ 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;

4.6.1.3 Conclusões da auditoria inicial de certificação

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

4.7 Conduzindo auditorias

O OCS - IBAMETRO realiza auditorias nas instalações do cliente, que inclui uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria. Auditorias "in loco" podem incluir acesso remoto a sitas eletrônicos que contenham informações pertinentes à auditoria do SGQ. Pode ser considerado o uso de meios eletrônicos para a condução de auditorias.

4.7.1 **Condução da reunião de abertura**

Uma reunião de abertura formal é realizada, na qual a presença é registrada, com a alta direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados. O propósito da reunião de abertura, que geralmente é conduzida pelo auditor-líder, é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas, e incluem:

a) apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
b) confirmação do escopo de certificação;
c) confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e 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 a equipe auditora e a direção do cliente;
d) confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
e) confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam disponíveis;
f) confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
g) confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora;
h) confirmação da disponibilidade, funções e identidades 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 a auditoria pode ser encerrada prematuramente;
k) confirmação de que o auditor-líder e a equipe auditora, representando o OCS - IBAMETRO, são os responsáveis pela auditoria e controlam a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
l) confirmação da situação das constatações da análise ou auditoria anterior, se aplicável
m) métodos e procedimentos a serem usados para 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.

4.7.2 Comunicação durante a auditoria

4.7.2.1 Durante a auditoria, a equipe auditora avalia periodicamente o progresso da auditoria e troca informações. O auditor-líder redistribuirá o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunicará periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

4.7.2.2 Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (ex. segurança), o auditor-líder relatará o fato ao cliente e, se possível, ao OCS – IBAMETRO para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo de auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor-líder relatará o resultado da ação para o OCS – IBAMETRO.

4.7.2.3 O auditor-líder analisará com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatará essas mudanças ao OCS – IBAMETRO.

4.7.3 Obtenção e verificação de informações

4.7.3.1 Durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria, incluindo informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos, serão coletadas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidências de auditoria.

4.7.3.2 Os métodos para coletar informações incluem, entre outros:

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

4.7.4 Identificação e registro das constatações de auditoria

4.7.4.1 As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades são identificadas, classificadas, registradas e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

4.7.4.2 Oportunidades de melhoria podem ser identificadas e registradas. Entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades não serão registradas como oportunidades de melhoria.

4.7.4.3 Uma constatação de não conformidade será registrada contra um requisito específico e terá uma declaração clara de não conformidade e identificará em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades serão discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e foram compreendidas. Entretanto o auditor abster-se-á de sugerir a(s) causa(s) das não conformidades ou sua solução.

4.7.4.4 O auditor-líder se empenhará em solucionar qualquer opinião divergente entre a equipe auditora e o cliente, relativa às evidências ou constatações de auditoria, e os pontos não resolvidos serão registrados.

4.7.5 Preparação das conclusões da auditoria

Antes da reunião de encerramento, sob a responsabilidade do auditor-líder, a equipe auditora:

a) analisará as constatações de auditoria e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria, e classificará as não conformidades;
b) acordará quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
c) identificará ações de acompanhamento necessárias
d) confirmará a adequação do programa de auditoria ou identificará qualquer modificação necessária (ex. escopo, tempo, data de auditoria, frequência de supervisão, competência).

4.7.6 Condução da reunião de encerramento

4.7.6.1 Uma reunião de encerramento formal é realizada, na qual a presença será registrada, com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente será presidida pelo auditor-líder, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades serão apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e acordar-se-á o prazo para resposta.

Nota: O termo "compreendidas" não significa necessariamente que as não conformidades foram aceitas.

4.7.6.2 A reunião de encerramento incluirá os seguintes itens:

a) informar ao cliente que as evidências coletadas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo, assim, um elemento de incerteza;
b) o método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
c) o processo do OCS – IBAMETRO para tratamento de não conformidades, 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 do OCS – IBAMETRO após a auditoria;
f) informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelação.

4.7.6.3 Dar-se-á oportunidade para o cliente fazer perguntas. Quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente serão discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas serão registradas e comunicadas ao OCS – IBAMETRO.

4.7.7 Relatório de auditoria

4.7.7.1 O OCS – IBAMETRO fornecerá um relatório escrito para cada auditoria. A equipe auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não recomendará soluções específicas. O OCS – IBAMETRO manterá a propriedade pelo relatório de auditoria.

4.7.7.2 O auditor-líder assegurará a preparação do relatório de auditoria e será responsável pelo seu conteúdo. O relatório de auditoria fornece um registro preciso, conciso e claro da auditoria para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada e incluirá ou se referirá ao seguinte:

a) identificação do OCS - IBAMETRO;
b) o nome e endereço do cliente e do representante da direção;
c) o tipo de auditoria (ex. inicial, de supervisão ou de recertificação);
d) os critérios da auditoria;
e) os objetivos da auditoria;
f) o 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 acompanhantes;
j) as datas e lugares onde as atividades da auditoria (no local ou fora do local, locais permanentes ou temporários) foram realizadas;
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 SGQ 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.
s) uma declaração sobre a conformidade e a eficácia do SGQ com um resumo das evidências relacionadas a:

— capacidade do sistema de gestão em atender aos requisitos aplicáveis e resultados esperados;
— auditoria interna e processo de análise critica da direção;

t) uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;
u) confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.

4.7.7.3 O número do relatório de auditoria será determinado pelo OCS – IBAMETRO da seguinte forma: Sigla da Organização/número da auditoria/ano.

Nota - a primeira auditoria realizada pelo OCS – IBAMETRO, será a de número 00, e caso haja auditorias extraordinárias (ex. testemunha, *follow up*), ao número de auditoria prevista no programa será apensada uma letra.

4.7.7.4 O relatório de auditoria é datado e assinado pelo auditor líder e entregue ao OCS – IBAMETRO. O prazo de entrega em auditoria inicial e de recertificação será de até 10 dias úteis, contados a partir da data de reunião de encerramento, e de 20 dias úteis para supervisão. Em casos excepcionais e justificados, este prazo pode ser alterado por conveniência do OCS – IBAMETRO. O relatório de auditoria será encaminhado ao cliente pelo Executivo Sênior ou técnico do OCS – IBAMETRO.

4.7.8 Análise das causas das não conformidades

Caso sejam identificadas não conformidades durante a auditoria, elas serão formalizadas em formulário específico pelo OCS - IBAMETRO que exige que o cliente analise a causa e descreva a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não-conformidades detectadas, dentro de um prazo de 30 dias. O prazo máximo para a implementação das ações corretivas estabelecidas é de 90 dias. Excepcionalmente o OCS – IBAMETRO pode acatar solicitação formal e devidamente justificada do cliente para ampliação destes prazos, que são contados a partir da reunião de encerramento.

4.7.9 Eficácia de correções e ações corretivas

O OCS - IBAMETRO analisará as correções, as causas identificadas e as ações corretivas específicas apresentadas pelo cliente para determinar se são aceitáveis. O OCS – IBAMETRO verificará a eficácia das correções e ações corretivas tomadas. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades serão registradas. O cliente será informado sobre o resultado da análise e verificação, e se uma auditoria adicional completa, uma auditoria adicional parcial ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) será necessário para verificar correções e ações corretivas eficazes.

NOTA A verificação da eficácia de correções e ações corretivas pode ser realizada com base em uma análise crítica da informação documentada, fornecida pelo cliente ou, quando necessário, por meio de verificação no local. Normalmente esta atividade é feita por um membro da equipe auditora.

4.8 Decisão de certificação

4.8.1 O OCS - IBAMETRO 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) competências apropriadas.

4.8.2 A(s) pessoa(s) (excluindo membros de comitês) designada(s) pelo O OCS - IBAMETRO para fazer uma decisão de certificação é(são) empregada(s), ou está(tão) sob contrato com o IBAMETRO.

NOTA: O OCS – IBAMETRO, por ser governamental, é considerado “ligado por propriedade" ao IBAMETRO.

4.8.3 As pessoas empregadas ou sob contrato com O IBAMETRO cumprem os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17021.

4.8.4 O OCS – IBAMETRO registra cada decisão de certificação, incluindo qualquer informação adicional ou esclarecimento solicitado à equipe auditora ou a outras fontes.

4.8**.5 Ações antes da tomada de decisão**

O OCS - IBAMETRO conduz uma análise crítica 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 incluem:

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

4.8.6 Informações para concessão da certificação inicial

4.8.6.1 As informações fornecidas pela equipe auditora ao OCS – IBAMETRO para a decisão sobre a certificação incluem 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 ao OCS – IBAMETRO 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.

4.8.6.2 Se o OCS – IBAMETRO 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, ele conduzirá outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

4.8.6.3 O OCS – IBAMETRO não aceita transferência de certificação.

4.8.6.4 Informações para concessão da recertificação

O OCS – IBAMETRO toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise crítica do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

4.9 Manutenção da certificação

O OCS – IBAMETRO mantem a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001 vigente e em conformidade com o item 4.8.

4.10 **Atividades de supervisão**

4.10.1 O OCS – IBAMETRO desenvolve suas atividades de supervisão, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão da qualidade sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão da qualidade.

As atividades de supervisão são realizadas através de auditorias nas instalações do cliente para avaliar se o sistema de gestão da qualidade certificado continua a atender aos requisitos especificados em relação à norma ABNT NBR ISO 9001. Estas atividades de supervisão também podem incluir:

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

O planejamento do tempo de auditoria de supervisão é revisto, pelo menos a cada auditoria de supervisão e sempre no momento da recertificação, levando em conta as mudanças na organização, maturidade do sistema, etc. A evidência de revisão, incluindo os ajustes para o tempo de auditoria, é registrada.

4.10.2 **Auditoria de supervisão**

Auditorias de supervisão são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema e são planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que o OCS – IBAMETRO possa manter a confiança de que o sistema de gestão da qualidade certificado continua a atender aos requisitos entre as auditorias de recertificação. O programa de auditoria de supervisão inclui:

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 da qualidade com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do sistema de gestão;
e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
f) controle operacional contínuo;
g) análise de quaisquer mudanças,
h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

As auditorias de supervisão são realizadas, no mínimo, uma vez por ano, porém, a data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não ultrapassará 12 meses a partir do último dia da auditoria fase 2.

4.10.3 Recertificação

4.10.3.1 Planejamento da auditoria de recertificação

Para que o OCS – IBAMETRO inicie um planejamento de recertificação, o cliente deve formalizar uma solicitação de recertificação ao OCS – IBAMETRO quando será emitida uma nova proposta comercial.

O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade como um todo, e a sua continua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de recertificação é planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001 vigente ou outro documento normativo. Ela é planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

A atividade de recertificação inclui a análise crítica dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considera o desempenho do sistema de gestão da qualidade 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 da qualidade, 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 o OCS - IBAMETRO pode precisar realizar uma auditoria especial, que pode ou não ser uma auditoria de duas fases.

4.10.3.2 Auditoria de recertificação

A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local, nos moldes da auditoria de certificação fase 2, que considera o seguinte:

a) a eficácia de todo o sistema de gestão da qualidade, 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 da qualidade, a fim de melhorar o desempenho global;
c) a eficácia do sistema de gestão da qualidade em relação a atingir os objetivos do cliente certificado e os resultados esperados do sistema de gestão.

Para qualquer não conformidade maior, o OCS - IBAMETRO definirá limites de tempo para correção e ações corretivas. Que devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

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 o OCS - IBAMETRO não tiver completado 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. O cliente será informado e as consequências serão explicadas.

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

4.11 Auditorias especiais

4.11.1 Auditorias de expansão de escopo

O OCS - IBAMETRO, em resposta a uma solicitação para extensão de escopo de uma certificação já concedida, realiza uma análise crítica da solicitação e determina 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.

4.11.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência

O OCS - IBAMETRO pode realizar auditorias avisadas com pouca antecedência em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Em tais casos:

a) o OCS - IBAMETRO descreve e avisa antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias avisadas com pouca antecedência serão realizadas, e
b) o OCS - IBAMETRO toma um cuidado adicional ao designar a equipe auditora devido à exígua oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

4.12 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

4.12.1 O OCS - IBAMETRO tem uma política e procedimento documentado para suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação onde especifica as suas ações subsequentes.

4.12.2 O OCS - IBAMETRO suspende a certificação nos casos em que, por exemplo:

a) o sistema de gestão da qualidade do cliente falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
b) o cliente certificado não permite que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
c) o cliente certificado solicitou, voluntariamente, uma suspensão.

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

4.12.4 O OCS - IBAMETRO restaurará a certificação suspensa se o problema que resultou na suspensão foi resolvido. A falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido OCS - IBAMETRO, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

NOTA: Na maioria dos casos, a suspensão não deve ultrapassar seis meses.

4.12.5 O OCS - IBAMETRO reduz o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos quando o cliente tiver falhado persistentemente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação. Qualquer redução desse tipo estará de acordo com os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001 vigente.

4.13 Certificado de Conformidade

Após a decisão da concessão da certificação, o OCS – IBAMETRO entregará ao cliente que teve o seu sistema de gestão da qualidade aprovado, um certificado contendo, no mínimo:

a) o nome e a localização geográfica do cliente certificado (ou a localização geográfica da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo da certificação *multi-site*);
b) data da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação, ou renovação da certificação, que não é anterior à data da respectiva decisão de certificação;

NOTA O OCS - IBAMETRO pode manter a data original de certificação no certificado, quando um certificado expira por um período de tempo, desde que:

— as datas de início e expiração do ciclo de certificação vigente estejam claramente indicadas;

— a data de expiração do último ciclo de certificação esteja indicada em conjunto com a data da auditoria de recertificação.

c) a data em que expira a certificação ou a data prevista para a renovação da certificação coerente com o ciclo de renovação da certificação;
d) um código único de identificação;
e) a Norma ABNT NBR ISO 9001 vigente e/ou outro documento normativo incluindo a sua situação de emissão (data ou número de revisão), 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;
g) o nome, endereço e marca de certificação do OCS – IBAMETRO. Outras marcas (por exemplo, símbolos de acreditação, logomarca do cliente) podem ser usadas, desde que não induzam a erro ou não sejam ambíguas;
h) quaisquer outras informações exigidas pela norma ABNT NBR ISO 9001 vigente ou outro documento normativo usado para a certificação;
i) no caso de emissão de quaisquer documentos revisados de certificação, o OCS - IBAMETRO distinguirá os documentos revisados dos documentos anteriores obsoletos.

4.14 Emenda e alteração de requisitos

O processamento de emendas ao escopo de uma certificação já concedida será realizado pelo OCS – IBAMETRO a partir de uma solicitação formal da organização certificada, em até 30 dias, decidindo, com base em análise crítica realizada pelo Executivo Sênior, o procedimento apropriado para determinar se a emenda será ou não concedida.

As alterações nos requisitos de certificação serão comunicadas formalmente ao cliente, que acordará prazo para adequação. A critério do OCS – IBAMETRO poderá ser realizado uma auditoria especial para evidenciar a adequação da organização.

5. Responsabilidades/Autoridade

5.1 A responsabilidade sobre a veracidade das informações enviadas ao OCS - IBAMETRO é do solicitante.

5.2 O OCS é responsável pela gestão de as atividades de certificação.

5.4 O OCS é responsável por todas as decisões sobre certificação.

5.4 A equipe auditora é responsável por cumprir todo os processos relativos às atividades de auditoria.

5.5 O pessoal do OCS é responsável por manter atualizadas as informações sobre as certificações no IAF CERTSEARCH, através do link: https://member.iafcertsearch.org/.

6. Registros

a) Solicitação de Certificação
b) Análise crítica da documentação
c) Contrato de certificação
d) Programa e tempo de auditoria
e) Plano de auditoria
f) Registro da reunião de abertura e encerramento
g) Constatações de auditoria
h) Relatório de auditoria
i) Resumo das avaliações
j) Licença para o uso da marca de conformidade
k) Acesso ao sistema IAF CERTSEARCH no banco de dados OAC.mdb