



Procedimento Geral de Certificação

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROVADO POR
Gerente da qualidade	Gerente Administrativo	Diretoria

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	2 / 15

1. Objetivo

Este procedimento tem como objetivo direcionar as informações necessárias para clientes, colaboradores e demais partes interessadas a respeito das regras internas relativas ao processo de Certificação da **Dex Certificadora**.

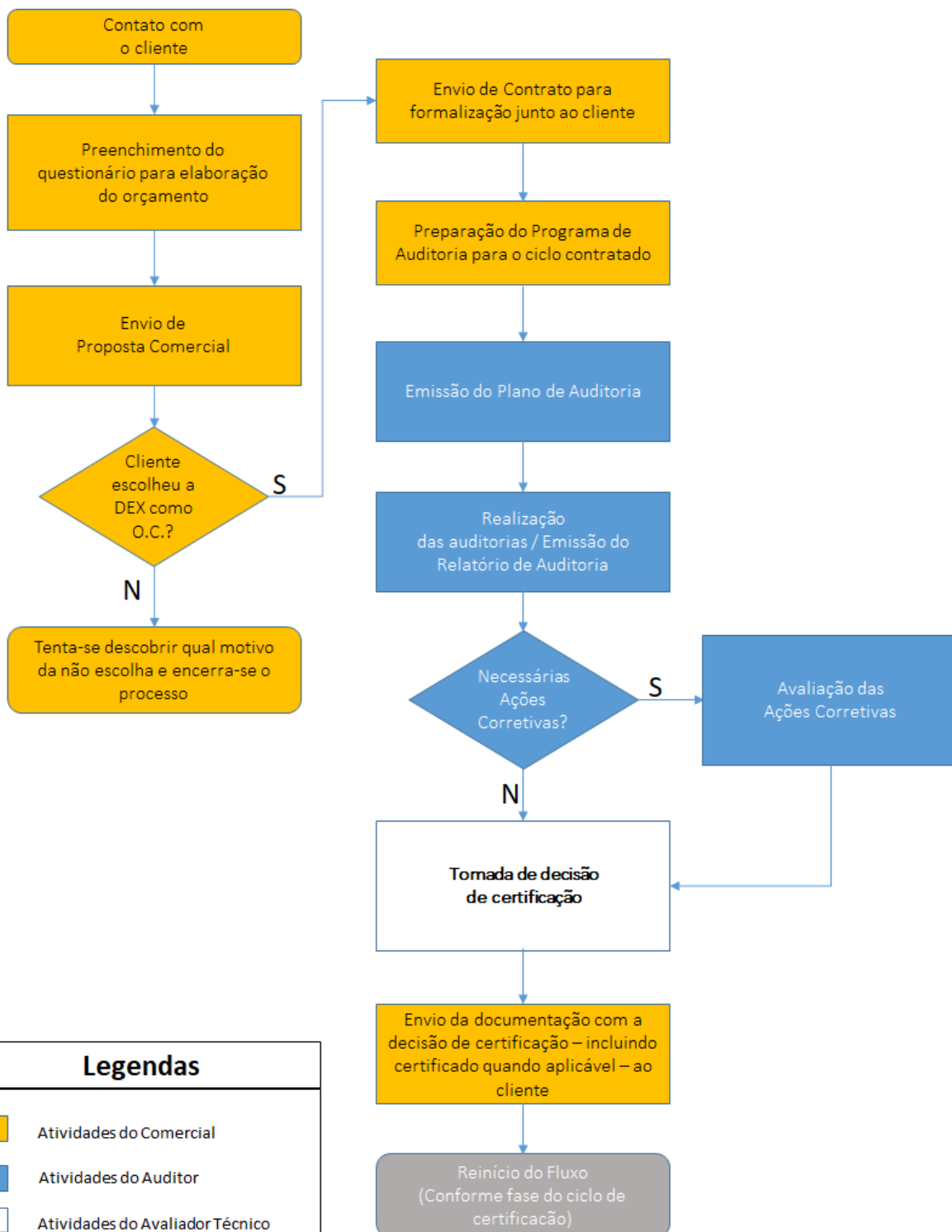
2. Referências

Na construção desse procedimento foram utilizadas como referência os seguintes documentos:

- ✓ ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 - Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem Auditorias e certificação de sistemas de gestão;
- ✓ ABNT NBR ISO 9001 – Requisitos Sistema de Gestão da Qualidade;
- ✓ ABNT NBR ISO 14001 – Requisitos Sistema de Gestão Ambiental;
- ✓ ABNT NBR ISO 45001 – Requisitos Sistema de Saúde e Segurança Ocupacional;
- ✓ NIE-CGCRE-009 - Uso da Marca, do Símbolo e de Referências à Acreditação;
- ✓ NIT-DICOR-008: Critérios de acreditação para organismos de certificação de sistemas de gestão.
- ✓ NIT-DICOR-054 – Documentos mandatórios do IAF para aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1
- ✓ Portaria nº 274, de 13 de junho de 2014 - Regulamento para o uso das marcas, dos símbolos, dos selos e das etiquetas do Inmetro

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	3 / 15

3. Fluxo de Atividades



	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	4 / 15

4. Contato com o cliente e tomada de informações

Antes de iniciar qualquer atividade de certificação, a **DEX Certificadora** entra em contato com o possível cliente, coleta as informações necessárias, através do envio e preenchimento do Formulário FGG-002 – Informações para Elaboração de Orçamento.

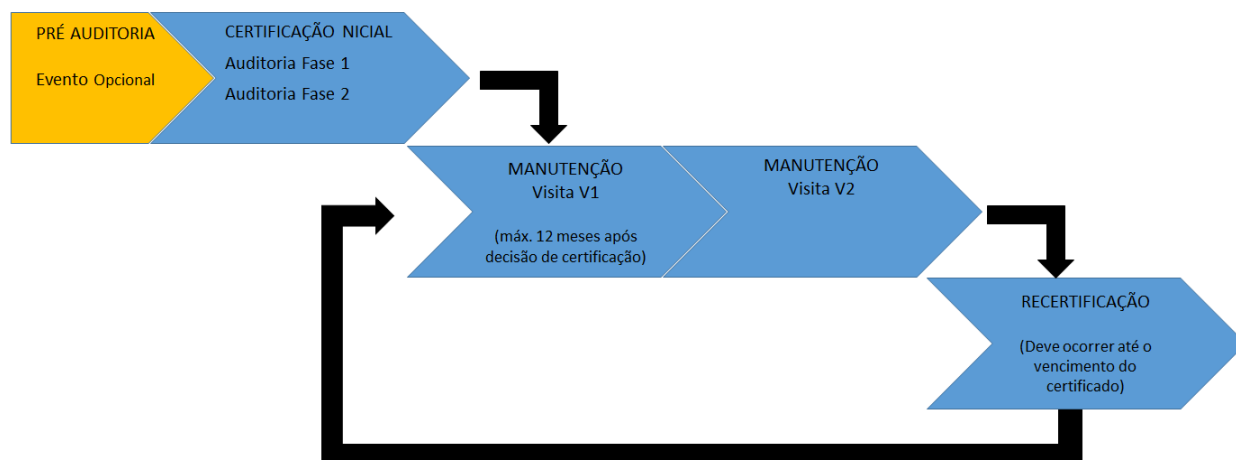
Após o recebimento das informações por parte do cliente, na ausência de informações e/ou geração de dúvida de informação, o setor comercial entra em contato com o representante do cliente para o tratamento da informação.

De posse das informações de forma completa, a **DEX CERTIFICADORA** realiza uma análise crítica das informações e registra tal análise no formulário FGG-003 – Análise Crítica de Contrato. Em caso de aprovação deve ser elaborada uma Proposta Comercial ao Cliente FGG-011 – Proposta Comercial e Contrato. Caso seja optado por não se elaborar a proposta comercial ao cliente, o motivo deve ser claramente relatado ao cliente.

Caso o cliente aprove a proposta comercial, a mesma é considerada como Contrato de Certificação para a realização do serviço de certificação. O conjunto entre proposta comercial e contrato devem deixar claro para o cliente os termos relativos à prestação de serviços, incluindo elementos técnicos, direitos e deveres dos clientes, bem como taxas relativas à Certificação, incluindo despesas acessórias, podendo estas condições ser alteradas mediante comunicação prévia da **DEX CERTIFICADORA**.

5. Programa de Auditorias

A **DEX Certificadora**, estabelece conforme diagrama abaixo um programa de auditoria para cada ciclo de certificação.



O programa de auditoria deve ser construído após a assinatura de contrato com o cliente e para tal são utilizadas as informações providas da análise crítica de contrato realizada através do formulário FGG-003.

Este programa deve conter a previsão da realização das auditorias do ciclo, que normalmente contempla uma auditoria de certificação inicial dividida em 2 fases, duas auditorias de manutenção e uma auditoria de recertificação, que na verdade representa o ponto de reinício do ciclo.

O programa do ciclo de auditoria e cada planejamento dos eventos de auditoria devem ter seus objetivos de auditoria determinados em conjunto com os clientes. O escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, devem ser estabelecidos pela **Dex Certificadora** após discussão com o cliente. O monitoramento da evolução do programa de auditoria incluindo a

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	5 / 15

evidência da realização das etapas, incluindo a evidência dos itens auditados, é realizada através do formulário FGG-024 – Programa de Ciclo de Auditoria.

Com o programa de auditoria definido para o ciclo, o processo operacional entra em contato com o cliente para iniciar as tratativas de agendamento das auditorias que compõe o ciclo de certificação. Com exceção das auditorias de certificação inicial e auditorias de transferência – que normalmente tem uma data pré estabelecida pelo cliente ou pelo próprio ciclo de auditorias – o agendamento de cada evento (início do planejamento de auditoria), deveria ser iniciado cerca de 90 dias antes da data de realização.

Por exemplo: Um evento de auditoria de manutenção que necessita ser realizado no mês de julho, deveria ter sua programação iniciada no mês de abril do mesmo ano.

Os eventos de planejamento de cada evento da auditoria consistem basicamente no contato com o cliente para a confirmação dos dados de certificação, bem como na confirmação da equipe auditora. Caso o cliente informe alguma modificação significativa relativa ao escopo do programa de auditoria, nova análise crítica deve ser realizada.

A definição dos membros da equipe auditora deve ser realizada com base nas qualificações pertinentes ao atendimento dos requisitos da auditoria (competência do auditor x escopo de auditoria). Quando a equipe for composta por apenas um auditor este deverá ser qualificado no ramo ao qual o escopo de auditoria se refere. Quando a equipe for composta por mais de um auditor, pelo menos um desses deve estar devidamente qualificado. Quando nenhum auditor da equipe tiver a qualificação necessária para o escopo, um especialista deve fornecer o suporte necessário para a realização da auditoria.

Nota: O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria deve ser acordado entre o organismo de certificação 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.

Em equipes com mais de um auditor, o processo operacional deve definir um dos membros como Auditor Líder. Este auditor deve ser o responsável pela elaboração do plano de auditoria – **FGG 004 – Planejamento de Auditoria - Agenda**, com base nas informações solicitadas ao cliente, além de ser responsável pela condução das atividades nas instalações do cliente, bem como da elaboração dos documentos e registros determinados como necessários para a tomada de decisão de certificação.

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria devem ser acordadas junto ao 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.

A equipe definida, ou parte dela, pode ser recusada pela empresa, desde que uma justificativa seja apresentada formalmente. Neste caso, a **DEX CERTIFICADORA** irá realizar as devidas substituições e apresentar as opções ao cliente.

O plano de auditoria FGG-004 deve ser enviado ao cliente com antecedência, para que o cliente tenha tempo suficiente para a comunicação aos processos internos e, quando necessário, solicitar alterações. Após o recebimento do plano, caso o cliente não entre em contato para discutir o conteúdo do mesmo em até 5 dias úteis, considera-se que o mesmo foi aprovado. De qualquer forma, na reunião de abertura o auditor líder sempre deve confirmar se o cliente recebeu o plano de auditoria e se existem solicitações de alteração por parte do cliente.

Nota: Nas reuniões de abertura, o cliente pode solicitar alterações no plano de auditoria

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	6 / 15

quanto a horário, data e até processos a serem auditados, desde que tais processos não façam parte daqueles considerados como mínimos obrigatórios em todas as fases do ciclo de auditoria (ver ISO/IEC 17021) e que a não realização da auditoria nesse processo não cause riscos significativos ao processo de auditoria.

6. Processo de Auditoria

A **DEX CERTIFICADORA** realiza suas auditorias utilizando como critério:

- a) Os requisitos estabelecidos na(s) norma(s) que são objetivo do programa de auditoria solicitado pelo cliente;
- b) O escopo de certificação determinado pelo cliente, realizando a validação do mesmo pela equipe auditora;
- c) Os documentos internos publicados pelo cliente;
- d) Os documentos externos adicionais reconhecidamente ligados ao escopo do Sistema de Gestão adotado pelo cliente.

As auditorias são realizadas de forma padronizada, utilizando-se de métodos de amostragem e sempre com foco nos processos estabelecidos pelos clientes, visando a obtenção de uma avaliação consistente e coerente, em busca da conformidade do Sistema de Gestão, mantendo a credibilidade e imparcialidade do processo de auditoria. Durante as auditorias, 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.

A **DEX Certificadora** estabelece um planejamento de auditoria para cada evento dentro do ciclo de auditorias. Estes planos devem servir como base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

O Sistema de Gestão é uma propriedade do cliente, que precisa ser avaliado, mas, sobretudo, suas características devem ser respeitadas. O contexto atual da empresa deve ser levado em consideração, desde que sejam preservadas as exigências das normas aplicáveis.

É através do processo de auditoria que a **Dex Certificadora** inicia a coleta de informações sobre o sistema de gestão dos clientes, e na categoria de **Organismo de Avaliação da Conformidade** indica, após análise técnica e formal dos resultados demonstrados pela equipe auditora, a decisão quanto a concessão, renovação, suspensão, restauração após suspensão, ou ainda cancelamento da certificação.

6.1. Fases do Processo de Auditoria

6.1.1. Certificação Inicial

A fase de certificação inicial de um sistema de gestão deve ser realizada em duas fases distintas, sendo a Fase 1 uma análise básica do nível de implementação do sistema de gestão do cliente e a Fase 2 uma análise completa do sistema de gestão, onde são auditados todos os requisitos normativos. As fases 1 e 2 de auditoria são realizadas de forma independente e são registradas nos respectivos documentos necessários para a tomada de conclusão sobre os processos de auditoria.

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	7 / 15

a) FASE 1

A fase 1 de auditoria deve preferencialmente ser realizada nas instalações dos clientes, porém, fatores intrínsecos ou extrínsecos ao plano de auditoria (deslocamento excessivo ou desproporcional ao volume de auditoria, acesso dificultoso às instalações do cliente, causas naturais etc) devidamente analisados e registrados pela **DEX Certificadora** podem suscitar em uma auditoria de análise de documentos realizada a distância. A justificativa pela escolha do local de realização da Auditoria fase 1 será registrada no formulário FGG-003 – Análise Crítica de Contrato

Nota: Possíveis Pontos de Melhoria gerados nas auditorias são descritos formalmente aos clientes, contudo, não necessitam a elaboração de ações corretivas.

Os objetivos da fase 1 de auditoria são:

- a) Análise crítica do sistema de gestão do cliente e da informação documentada pertinente;
- b) Avaliação das condições específicas da planta do cliente e discussão com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;
- c) Análise crítica da 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) Obtenção das informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo a(s) planta(s) do cliente, processos, equipamento utilizado; níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes *multi site*), requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- e) Análise crítica da alocação de recursos para a fase 2 e acordo com o cliente dos detalhes para a fase 2;
- f) Contribuir no 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 escolhida pelo cliente;
- g) Avaliação do planejamento e execução as auditorias internas e das análises críticas pela direção, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

A fase 1 leva em consideração o estabelecimento da documentação necessária para a implementação da documentação, como por exemplo, objetivos, política, escopo de atividades, controles de processos, auditoria interna e análise crítica. Ainda leva em consideração a compreensão do cliente quanto aos requisitos aplicáveis, preparação e planejamento para realização da próxima fase de certificação.

Nota: Para Sistemas Integrados de Gestão, a equipe auditora deve avaliar o nível de integração do sistema, considerando documentos, elementos e responsabilidades.

A auditoria fase 1 tem como resultado a avaliação da prontidão da organização para seguir com o processo de certificação, podendo ser identificadas áreas de preocupação, as quais podem ser classificadas como não conformidades durante a auditoria de fase 2.

Caso a equipe auditora entenda que as áreas de preocupação impedem a continuidade do processo, a Fase 2 deverá ser reavaliada, podendo ser adiada para que as ações necessárias sejam tomadas. Se as ações resultantes da auditoria Fase 1 gerarem mudanças significativas e de impacto extremo, a repetição de parte ou de toda Fase 1 deve ser avaliada.

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	8 / 15

b) FASE 2

A fase 2 da auditoria inicial de certificação pode ser agendada antes do término da primeira fase da auditoria. Caso necessário, estas Auditorias poderão ser realizadas em conjunto, ou seja, agendadas em sequência. Isto significaria a realização da Auditoria de Fase 1 nos dias necessários segundo dimensionamento, com início da Auditoria de Fase 2, no dia seguinte ao término da primeira. Esta condição deve ser acordada com o cliente para que o mesmo possa se programar e preparar para tais eventos.

A fase 2 da auditoria deve ser realizada integralmente nas instalações do cliente, a menos que o acesso a tais instalações cause riscos para a saúde e segurança dos auditores e auditados (p.e: casos de pandemia, acidentes e/ou eventos naturais) e/ou seja inviável tecnicamente (p.e: planta totalmente automatizada com controles a distância). Caso a fase 2 necessite ser realizada de forma remota, uma análise crítica dos riscos da realização dessa auditoria será realizada e documentada como forma de registro.

A fase 2 da auditoria de certificação inicial deve ser realizada de forma a abranger todo o sistema de gestão do cliente (todos os processos e requisitos considerados como aplicáveis pelo cliente).

Os objetivos da fase 2 da certificação consistem em avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. Ela deve incluir a auditoria de no mínimo o seguinte:

- a) Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável do sistema de gestão determinado pelo cliente;
- 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;

6.1.2. Manutenção da Certificação

Para manutenção da Certificação do Sistema de Gestão, são realizadas auditorias de supervisão nas instalações do cliente, a menos que o acesso a tais instalações cause riscos para a saúde e segurança dos auditores e auditados (p.e: casos de pandemia, acidentes e/ou eventos naturais) e/ou seja inviável tecnicamente (p.e: planta totalmente automatizada com controles a distância). Caso a auditoria de manutenção necessite ser realizada de forma remota, uma análise crítica dos riscos da realização dessa auditoria será realizada e documentada como forma de registro.

As auditorias de manutenção devem ser planejadas de modo a ocorrerem no mínimo duas vezes após a decisão de certificação, preferencialmente uma vez ao ano, exceto em anos de recertificação, sendo o primeiro evento de manutenção obrigatoriamente no prazo máximo de 12 meses após a decisão de certificação e o segundo evento de manutenção ocorrendo em até 24 meses após a decisão de certificação com tolerância máxima de 60 dias após esse limite devidamente justificada pelo cliente.

As auditorias de manutenção não são necessariamente auditorias completas do sistema de gestão

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	9 / 15

do cliente. Os processos que compõe o sistema de gestão do cliente podem ser alternados entre os eventos de manutenção, contudo, em cada evento de manutenção, deve ser obrigatoriamente verificado:

- a) A realização das auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) Uma análise crítica das ações corretivas para não conformidades identificadas na auditoria anterior;
- c) Gestão das reclamações, notificações e/ou autuações das partes interessadas;
- d) Eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;
- e) Progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- f) Controle operacional contínuo;
- g) Análise crítica de quaisquer mudanças;
- h) Uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

6.1.2.1. Manutenção em Sistemas SGSS (OH&S)

Em particular para sistemas de gestão de saúde e segurança, independentemente do envolvimento da autoridade reguladora competente, uma auditoria extraordinária pode ser necessária caso a **DEX Certificadora** tome ciência de que houve um incidente sério relacionado à saúde e segurança ocupacional, por exemplo, um acidente grave, ou uma violação grave da regulamentação, a fim de investigar se o sistema de gestão não foi impactado e funcionou efetivamente. Caso seja necessária a execução de uma auditoria extraordinária, a **DEX Certificadora** irá documentar o resultado em um relatório final de auditoria.

Informações sobre incidentes, como um acidente grave, ou uma violação grave da regulamentação, que exija o envolvimento da autoridade regulatória competente, fornecida pelo cliente certificado ou coletadas diretamente pela equipe de auditoria durante a condução da auditoria extraordinária, deve fornecer subsídios para que a

DEX Certificadora decida sobre as ações a serem tomadas, incluindo a suspensão ou cancelamento da certificação, nos casos em que seja demonstrado que o sistema falhou seriamente em atender aos requisitos de certificação de saúde e segurança ocupacional. Este requisito está descrito no item 4.7 do nosso Contrato para Prestação de Serviços de Certificação.

6.1.3. Recertificação

Antes do vencimento do certificado uma auditoria de recertificação deve ser realizada e executada nas instalações do cliente, a menos que o acesso a tais instalações cause riscos para a saúde e segurança dos auditores e auditados (p.e: casos de pandemia, acidentes e/ou eventos naturais) e/ou seja inviável tecnicamente (p.e: planta totalmente automatizada com controles a distância). Caso a fase 2 necessite ser realizada de forma remota, uma análise crítica dos riscos da realização dessa auditoria será realizada e documentada como forma de registro.

Esta auditoria deve ser planejada de modo que exista tempo hábil para a renovação oportuna antes da data de expiração do certificado emitido e válido para o ciclo de auditoria.

Esta auditoria de recertificação tem por finalidade confirmar a conformidade e a eficácia contínua do sistema de gestão, assim como a contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. A auditoria de recertificação deve ser realizada de forma completa sobre o sistema de gestão e deve abordar:

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	10 / 15

- 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 do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.
- d) Análise crítica dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considerar o desempenho do sistema de gestão durante o ciclo de certificação mais recente.

Eventuais não conformidades maiores oriundas da auditoria de recertificação deverão ter sua implementação antes do prazo de expiração do certificado.

Nota: Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma nova 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). A decisão da realização de nova fase 1 deve ser de comum acordo entre a DEX Certificadora e o cliente.

Se as atividades de recertificação forem completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação será baseada na data de expiração da certificação vigente, contudo a data de emissão no novo certificado será a mesma da tomada da decisão de recertificação.

Caso as atividades de recertificação não tiverem sido completadas antes do vencimento do certificado atual, incluindo a análise da implementação de ações corretivas para NÃO CONFORMIDADES MAIORES, a recertificação não será recomendada e a validade do certificado não será estendida. Neste caso, a certificação fica em suspenso até sua eventual restauração após a execução das atividades pendentes, que devem ser realizadas em no máximo 6 meses a contar da validade da certificação. Findado o prazo de 6 meses, o certificado será considerado como cancelado e a retomada pelo cliente só poderá ocorrer mediante a realização de nova certificação inicial (fase 1 + fase 2).

6.1.4. Auditoria de Transferência

Em caso de auditorias de transferência de certificação, primeiramente é importante definir que somente certificações cobertas pela acreditação de um signatário do MLA do IAF devem ser elegíveis para transferência. As organizações portadoras de certificações que não estejam cobertas por tais acreditações devem ser tratadas como novos clientes (processo de certificação novo).

Antes da realização de uma auditoria de transferência uma análise crítica deve ser realizada através de uma análise da documentação disponibilizada pelo cliente potencial, e se for viável, pelo organismo de certificação atual (a menos que ele tenha encerrado as atividades). Essa documentação deve demonstrar a validade / autenticidade da certificação atual e a situação de não-conformidades pendentes com o organismo atual de certificação.

Nota: Quando não for possível se comunicar com o organismo de certificação atual, o organismo de certificação receptor deve registrar os motivos.

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	11 / 15

Tal análise crítica deve abordar:

- a) Confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão dentro do escopo acreditado da **DEX Certificadora**;
- b) Os motivos pelos quais o cliente solicita a transferência;
- c) Que o *site* ou *sites* que desejam a transferência da certificação mantém uma certificação acreditada válida, em termos de autenticidade, duração e escopo de atividades cobertas pela certificação de sistema de gestão.
- d) Uma análise dos relatórios relativos ao último ciclo de auditoria – últimos 3 anos – quanto as informações, resultados, decisões e eventuais não-conformidades fechadas ou pendentes.
- e) Qualquer outra documentação pertinente disponível, relacionada ao processo de certificação, isto é, anotações manuscritas, listas de verificação. Se os últimos relatórios de auditoria de certificação, recertificação ou supervisão subsequentes não forem disponibilizados ou se a auditoria de supervisão estiver atrasada, então a organização deve ser tratada como um novo cliente;
- f) Eventuais reclamações recebidas e as ações tomadas;
- g) A fase do ciclo atual de certificação
- h) Qualquer compromisso da organização com organismos regulatórios com relação à conformidade legal.

Após concluída a análise crítica do processo de transferência, convém que, seja realizada uma visita ao cliente em potencial. O volume dessa visita deve ser estipulado na própria análise crítica. Caso seja inviável a realização desta visita, as razões ser plenamente justificadas e documentadas.

Nota: Se o contato com o organismo de certificação atual for inviável ou impossível (encerramento das atividades do organismo, por exemplo), uma visita deve ser conduzida obrigatoriamente.

Em geral, convém que somente certificação acreditada dentro dos prazos de validade seja transferida. Nos casos onde a certificação tenha sido concedida por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades comerciais ou cuja acreditação tenha expirado, sido suspensa ou cancelada, a **DEX Certificadora** poderá considerar tal certificação para transferência, a seu critério. Em tais casos, antes de prosseguir com a transferência, o organismo de certificação receptor deve obter o de acordo do organismo de acreditação, cuja marca pretende colocar no certificado.

Certificação que se sabe de antemão que tenha sido suspensa ou com ameaça de suspensão não deve ser aceita para transferência. Se a **DEX Certificadora** não puder verificar o estado da certificação com o organismo de certificação atual, deve solicitar à organização que confirme que o certificado não está suspenso ou sob ameaça de suspensão.

Caso existam as não-conformidades pendentes com o organismo de certificação atual, a **DEX Certificadora**, realizará com o cliente em potencial o fechamento das mesmas.

Após o encerramento do processo de transferência, o ciclo de auditorias segue o mesmo regime ora executado com o organismo de certificação anterior. Por exemplo: Se o ciclo de auditorias

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	12 / 15

estabelecia que a próxima auditoria seria um evento de recertificação, será realizada uma recertificação, se o ciclo de auditorias estabelecia a 1ª auditoria de manutenção, será realizada a 1ª auditoria de manutenção e assim por diante.

Nos casos onde a análise crítica documental somada a visita nas instalações do cliente ainda trouxerem dúvidas sobre a adequação da certificação atual, a **DEX Certificadora**, mediante explicação e justificativa ao potencial cliente, irá iniciar um novo processo de certificação ou conduzirá uma auditoria especial que se concentre em áreas com problemas identificados.

6.1.5. Auditorias Especiais

a) ALTERAÇÃO DE ESCOPO

O cliente pode solicitar a qualquer tempo a análise crítica sobre alterações demandas no escopo de auditoria. As alterações podem ser sobre:

- Os dados relativos a empresa (nome empresarial, nome fantasia, CNPJ, endereço etc);
- O texto de escopo
- A implementação ou exclusão de processos, produtos, turnos e atividades fim;
- A inclusão e/ou exclusão de requisitos da norma
- A quantidade de sites considerados no escopo de certificação;
- Quantidade significativa no número de pessoas abrangidas pelo escopo de certificação;
- A frequência das visitas de acompanhamento (anual para semestral e vice-versa)
- Integração ou desintegração de sistemas de gestão;

Após a comunicação por parte do cliente, deve ser realizada uma análise crítica, incluindo sobre os riscos associados, e decidido quais as atividades necessárias para a verificação dessas alterações, sendo que isto deve ser realizado através de um evento de auditoria, que pode ser o próximo evento de manutenção, incluindo tempo adicional se necessário.

A análise das mudanças comunicadas pelos clientes pode ser realizada nas instalações do cliente, remotamente ou ainda de forma documental, sempre com base na análise crítica.

Quando a decisão de verificação determinar que uma auditoria especial seja realizada, a mesma deve ser programada e planejada adequadamente junto ao cliente, gerando os efetivos registros necessários para a comprovação da realização da mesma, incluindo a reemissão de certificado.

b) AUDITORIAS SEM AVISO OU COM POUCA ANTECEDÊNCIA

Quando necessário, a critério da **DEX CERTIFICADORA**, uma auditoria sem aviso prévio ou avisada com pouca antecedência será realizada para a investigação de reclamações, uso inadequado de marcas da **DEX CERTIFICADORA** ou do órgão acreditador, ou ainda para análise de mudanças significativas ou como acompanhamento em clientes suspensos.

c) AUDITORIAS DE FECHAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

Em casos onde seja necessária a realização de uma Auditoria de Fechamento de não conformidades maiores, esta deve ser programada e planejada adequadamente junto ao cliente, gerando os efetivos registros necessários para a comprovação da realização da mesma. O tempo demandado para este tipo de auditoria não é o padrão de realização das auditorias de certificação ou supervisão, sendo que será considerado conforme a necessidade do evento, multiplus de 0,5 AD (Auditor / Dia), sendo o mínimo 0,5 AD. Nestas auditorias de fechamento de não conformidade devem ser verificadas as causas das não conformidades e também a eficácia das ações corretivas.

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	13 / 15

7. Emissão de Relatório de Auditoria

Após a execução de cada evento de auditoria, o auditor líder do processo de auditoria deve emitir um relatório que deve ser preciso, claro e conciso, contendo as evidências necessárias para a comprovação da realização da auditoria. O auditor líder é o profissional responsável pelo conteúdo e veracidade do relatório.

Além de conter os resultados que serão considerados para possibilitar uma tomada de decisão fundamentada para o estabelecimento do status da certificação (emissão, manutenção, recertificação, suspensão ou ainda cancelamento), o relatório de auditoria deve incluir ou se referir ao seguinte:

- a) Identificação do organismo de certificação;
- b) Nome e endereço do cliente e do representante do cliente;
- c) Tipo de auditoria;
- d) Critérios da auditoria;
- e) Objetivos da auditoria;
- f) Escopo da auditoria, incluindo 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 da equipe auditora e dos eventuais 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;
- l) Referência às evidências e conclusões, coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;
- m) Mudanças significativas, se houverem, que afetem o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;
- n) Quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- o) Quando aplicável, se a auditoria foi combinada, conjunta ou integrada;
- p) Uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- q) Uma recomendação da equipe auditora;
- r) Se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- s) Verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.

Adicionalmente deve conter uma declaração sobre a conformidade e a eficácia do sistema de gestão com um resumo das evidências relacionadas à capacidade do sistema de gestão em atender aos requisitos aplicáveis e resultados esperados; à auditoria interna e processo de análise crítica da direção; a uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação; e, confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.

Nota1: Cada tipo evento de auditoria realizado pela DEX Certificadora tem um relatório específico. O registro da auditoria Fase 1 será utilizado um modelo de relatório direcionado aos resultados da avaliação e às possíveis áreas de preocupação, além da conclusão de aptidão ou não da organização para a Fase 2.

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	14 / 15

Nota 2: A DEX Certificadora é a proprietária do relatório de auditoria, cedendo as devidas cópias ao cliente.

8. Decisões nos processos de Certificação

Após a emissão dos resultados de auditoria, realizada pelo auditor líder, através dos relatórios de auditoria e demais documentos necessários, uma pessoa qualificada e independente do processo em questão faz a avaliação técnica de conteúdo (evidências, informações, análise da adequação do escopo, ações corretivas para as eventuais não conformidades tratadas durante a auditoria ou pendentes de tratamento, recomendação da equipe auditora, etc) e da completeza dos registros. Como resultado dessa avaliação técnica é obtida a tomada de decisão final dos processos de auditoria, onde o avaliador técnico do processo realiza uma análise crítica final e toma uma das seguintes decisões:

a) CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO INICIAL

Após a conclusão da fase 2 da auditoria de certificação inicial, estando os resultados e registros completos, avaliados de forma positiva e com a devida decisão tomada pelo avaliador técnico, a **DEX Certificadora** emitirá o certificado e também fará a distribuição das cópias necessárias e suficientes dos relatórios de auditoria ao cliente auditado.

b) RECUSA DA CERTIFICAÇÃO

Estando os resultados e registros completos, que demonstram a ineficácia do Sistema de Gestão, o avaliador técnico emite seu parecer de recusa da emissão do certificado e documenta tal decisão à diretoria da **DEX Certificadora** que informa o cliente auditado. As cópias necessárias e suficientes dos relatórios de auditoria são enviadas aos clientes. Caso seja aplicável a realização de auditorias especiais, estas serão programadas para nova avaliação e, em caso de resultado positivo, será recomendada a certificação. O prazo máximo para a execução das auditorias especiais e para a recomendação da certificação é de 06 meses a partir do último dia de da auditoria inicial fase 2. Findado este prazo, um novo processo de certificação (fase 1 + fase 2) deve ser iniciado.

c) MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

Após as auditorias de manutenção, estando os resultados e registros completos, avaliados de forma positiva e com a devida decisão tomada pelo avaliador técnico, a **DEX Certificadora** registra seu parecer de manutenção do certificado e documenta tal decisão ao cliente auditado. Autoriza também a distribuição das cópias necessárias e suficientes dos relatórios de auditoria ao cliente auditado.

d) RECERTIFICAÇÃO

Após as auditorias de recertificação, estando os resultados e registros completos, avaliados de forma positiva e com a devida decisão tomada pelo avaliador técnico, a **DEX Certificadora** autoriza a emissão do novo certificado. Autoriza também, a distribuição das cópias necessárias e suficientes dos relatórios de auditoria ao cliente auditado.

	PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO	CÓDIGO	REV
		PGG-001	02
		APROVADA EM	PÁGINA
		15/04/2021	15 / 15

e) EXPANSÃO DO ESCOPO

Após a execução de auditorias onde o cliente solicita a expansão escopo, podendo ser esta uma auditoria planejada do ciclo ou uma auditoria especial, estando os resultados e registros completos, avaliados de forma positiva pelo avaliador técnico, a **DEX Certificadora** documenta esta decisão ao cliente e autoriza a emissão do certificado com a alteração e também da distribuição das cópias necessárias e suficientes dos relatórios de auditoria ao cliente auditado.

f) REDUÇÃO DO ESCOPO

Caso o cliente falhar persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para determinadas partes do escopo da certificação, a **DEX Certificadora**, através da decisão do avaliador técnico, irá reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos. Qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

g) RESTAURAÇÃO, SUSPENSÃO E CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

Após a execução de qualquer evento de auditoria, exceto na emissão da certificação inicial, onde o sistema de gestão do cliente certificado apresentar falhas persistentes no atendimento aos requisitos normativos e não apresentar a condição da conclusão de ações corretivas consistentes e eficazes; Ou ainda aonde o cliente certificado não permitir a realização de auditorias de supervisão ou de recertificação nas frequências exigidas; Ou ainda aonde o cliente solicitar voluntariamente, a **DEX Certificadora** iniciará o processo de suspensão do certificado emitido, após a decisão do avaliador técnico.

O prazo máximo para o reestabelecimento das condições normais de certificação (isenção de não conformidades maiores e/ou isenção de não conformidades menores reincidentes) e conclusivamente da restauração do certificado é de 6 meses após o último dia de auditoria ou da solicitação de suspensão pelo cliente. Após esse prazo o certificado emitido deve ser cancelado e caso seja acordado com o cliente, um novo processo de certificação deve ser iniciado.

Nota: O não cumprimento por parte do cliente das obrigações contidas na proposta comercial FGG011 - Proposta para Prestação de Serviços de Certificação incidem também na suspensão, e quando necessário, no cancelamento do certificado.

Caso o cliente certificado não permita a participação de acompanhantes da Equipe CGCRE do INMETRO nas Auditorias, em caso de solicitação do Organismo Acreditor, ou ainda não permita a realização de qualquer verificação necessária para atendimento a denúncias recebidas, o certificado será imediatamente suspenso.