

1. FINALIDADE

Este procedimento apresenta a condução das auditorias relacionadas à concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração, cancelamento ou expansão de escopo da certificação de sistemas de gestão.

2. APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável a todos os colaboradores internos, externos, ao comitê para salvaguardar a imparcialidade e clientes solicitantes para conhecimento dos processos de certificação de auditorias e concessão de certificação da **CTX Certificadora**.

3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão ou cancelamento deste procedimento é da **CTX Certificadora**.

4. HISTÓRICO DAS REVISÕES

DATA	REVISÃO	HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES	APROVAÇÃO
01/08/2023	00	Emissão inicial aprovada.	Franklin Q. de Barros
26/01/2024	01	Revisão de texto para melhor clarificar as informações acessíveis ao público.	Franklin Q. de Barros

5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- MSGA - Manual do Sistema de Gestão de Acreditação - **CTX Certificadora**;
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos certificadores que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos.

NOTA: Para referencias não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1 ABERTURA DO PROCESSO



Após receber do Setor/Departamento: Vendas/Comercial a informação da abertura de um processo de certificação, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ dará início ao planejamento para execução das atividades para a certificação.

Através do **FOR.14 - PLANILHA DE CADASTRO E CONTROLE DE CLIENTE**, são controlados as atividades para certificação, que é monitorado e atualizado pelo Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ

6.2 PROGRAMA DE AUDITORIA

Após abertura do processo, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ irá elaborar um programa de auditoria através do **FOR.17 - PROGRAMA DE AUDITORIA**, com o objetivo de identificar as atividades de auditoria necessárias para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação, para as normas selecionadas ou outros documentos normativos, a fim de se ter um programa de todo o ciclo de certificação.

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ, deverá informar ao auditor selecionado para realização da auditoria, se a organização é apoiada por um consultor, para verificar a imparcialidade do processo de certificação do sistema de gestão do cliente.

No programa deve constar:

- A(s) atividade(s) de auditoria necessária(s) para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para a(s) norma(s) selecionada(s) ou outro(s) documento(s) normativo(s);
- Todos os requisitos do sistema de gestão durante todo o ciclo;
- As datas programadas para as auditorias de supervisão e de renovação;
- Considerar o nível de integração dos sistemas de gestão;
- Multi-sites que serão auditados por meio de amostragem;
- Multi-sites que não se aplicam amostragens.

O primeiro ciclo de certificação inicia-se com a decisão da certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão da renovação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar o tamanho da organização cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.



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

Conforme determinado no **PR.02 - COMPETÊNCIA TÉCNICA DO PESSOAL PARA CERTIFICAÇÃO**, a escolha da equipe auditora deve levar em consideração sua competência técnica e uma alocação adequada para cada auditoria.

Ao se decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, os seguintes itens são considerados:

- Objetivos da auditoria, escopo, critérios e tempo estimado da auditoria;
- Se a auditoria é combinada, integrada ou conjunta;
- A competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- Requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);
- Idioma e cultura.

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

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

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

Ao realizar o intervalo da programação entre a auditoria de FASE 1 + FASE 2, deve-se levar em consideração a maturidade do sistema de gestão e avaliar as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a Fase 1.



O intervalo entre a FASE 1 + FASE 2 será determinada pelo cliente em resolver as áreas de preocupação.

6.2.1 PROGRAMA DE AUDITORIA PARA MULTI-SITES ONDE A AMOSTRAGEM DE LOCAIS NÃO É APLICADA

Deve ser levado em consideração no programa de auditoria em casos de multi-site onde a amostragem de locais não é aplicada o **PR.09 - PROCESSO DE ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO E DETERMINAÇÃO DE TEMPO DE AUDITORIA**, um tempo adicional que seja suficiente para cobrir atividades que não fazem parte do tempo de auditoria calculado, como viagem, comunicação entre membros da equipe de auditoria, reuniões de abertura no local e encerramento, reuniões pós-auditoria, etc., levando em consideração a estrutura organizacional a ser auditada.

O Setor/Departamento Técnico/Operacional/SGQ é responsável por identificar todos os processos do sistema de gestão implementados em cada site, com base no escopo da certificação. Isso inclui a identificação de Processos Primários e Processos Secundários, de avaliação e melhoria de desempenho.

Em cada ciclo de certificação, o **FOR.17 PROGRAMA DE AUDITORIA** neste caso deve:

- Incluir durante cada auditoria todos os Processos Primários, conforme desempenho de cada site;
- Incluir todos os processos de Avaliação e Melhoria do Desempenho durante cada Auditoria inicial e de renovação e pelo menos uma outra vez durante uma auditoria de supervisão em cada ciclo de certificação;
- Incluir os Processos Secundários da seguinte maneira:
 - Auditoria de todos os Processos Secundários em cada auditoria inicial e de renovação, mas processos secundários semelhantes realizados em diferentes sites podem ser verificados em base de amostragem;
 - Durante as auditorias de manutenção, os Processos Secundários devem ser verificados baseados em amostragem e de acordo com o resultado das auditorias anteriores. Esta amostragem deve ser projetada para garantir uma amostragem significativa para avaliar a conformidade com os requisitos de sistema de gestão, e deve garantir que a seleção de processos auditados ao longo dos 3 Ciclos do ano seja razoavelmente representativa do sistema de gestão.



Conforme determinado no **PR.02 - COMPETÊNCIA TÉCNICA DO PESSOAL PARA CERTIFICAÇÃO**, a escolha da equipe auditora para auditorias nos sites deve levar em consideração sua competência técnica e uma alocação adequada para cada site e parte da auditoria.

Para as auditorias de Supervisão, o tempo no local deve ser suficiente para auditar todos os Processos Primários bem como outros processos em cada site.

Em casos de auditoria de Supervisão, o tempo no local deve ser suficiente para auditar todos os Processos Primários bem como outros processos em cada site. A amostragem dos Processos Secundários pode ser realizada, contanto que se efetue uma amostragem abrangente para avaliar a conformidade com os requisitos do sistema de gestão. Deve-se assegurar que a escolha dos processos auditados ao longo do ciclo de três anos seja razoavelmente representativa do Sistema de Gestão. A quantidade do tempo de auditoria atribuído a cada site deve depender se esse site está executando Processos Primários ou não.

As informações referentes às datas do ciclo de certificação, e demais dados da organização devem ser registradas no banco de dados **FOR.14 - PLANILHA DE CADASTRO E CONTROLE DE CLIENTE**.

6.3 OBSERVADORES, ESPECIALISTAS TÉCNICOS E GUIAS

6.3.1 OBSERVADORES

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

6.3.2 ESPECIALISTA TÉCNICOS

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria, deve ser acordado entre a **CTX Certificadora** 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.

6.3.3 GUIAS

Cada auditor deve ser acompanhado por um guia, a menos que 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.

As responsabilidades de um guia podem incluir:

- Estabelecer contatos e horários para entrevistas;
- Organizar visitas para partes específicas ou da organização;
- Assegurar que regras relativas aos procedimentos de segurança e seguridade do local sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe auditora;
- Testemunhar auditoria em nome do cliente;
- Fornecer esclarecimentos ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

6.4 PLANO DE AUDITORIA

O auditor líder é responsável por elaborar o **FOR.18 - PLANO DE AUDITORIA**, o qual servirá como referência para o acordo sobre a condução e programação das atividades de auditoria, conforme aplicável ao programa de auditoria

O auditor líder deve atribuir responsabilidades a cada membro da equipe para a realização de auditorias em processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas. Essas atribuições devem considerar a necessidade de competência e a utilização eficaz e eficiente da equipe de auditores, levando em conta as diferentes funções e responsabilidades dos auditores, auditores em treinamento e especialistas técnicos. Ajustes nas tarefas designadas podem ser feitos à medida que a auditoria avança, garantindo assim o alcance dos objetivos da auditoria.

Após o recebimento das informações para elaboração do plano e auditoria, o auditor líder deve enviá-lo via e-mail ao cliente com cópia para a **CTX Certificadora** através do e-mail operacional@ctxcertificadora.com.br em até 7 dias corridos. O cliente deverá dar o seu parecer sobre a aceitação/rejeição do plano. Caso o cliente não se manifeste em um prazo de 24 horas corridas a partir do envio, o plano de auditoria será considerado aceito.

Os itens mínimos que devem ser incluídos ou referenciados no plano de auditoria são:

- Os objetivos da auditoria;
- Os critérios de auditoria;
- O escopo da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou dos processos a serem auditados;
- As datas e lugares onde as atividades de auditoria no local serão realizadas, incluindo visitas a sites temporários, conforme apropriado;



- A duração esperada das atividades da auditoria no local;
- As funções e responsabilidades dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes.

Deverá ser incluído também no plano de auditoria, um tempo apropriado para realização de uma reunião de encerramento, quando aplicável, para a equipe avaliada do **CGCRE** do Inmetro quando a auditoria for testemunhada. Essa reunião é destinada à apresentação do resultado da auditoria de testemunha, devendo ocorrer após a reunião de encerramento entre a equipe de auditoria e os representantes da organização.

O escopo da auditoria deve informar a abrangência e os limites da auditoria, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados. No caso de um processo inicial ou de renovação envolvendo múltiplas auditorias (por exemplo, abrangendo diferentes plantas), o escopo de uma auditoria individual pode não englobar o escopo completo da certificação, mais o total de auditorias deve ser condizente com o escopo especificado no documento de certificação.

Os critérios de auditoria devem servir como referência para determinação da conformidade e devem incluir:

- Os requisitos de um documento normativo definido sobre sistemas de gestão;
- Os processos definidos e a documentação do sistema de gestão desenvolvido pelo cliente.

6.5 CONDUZINDO AUDITORIAS

6.5.1 CONDUÇÃO DA REUNIÃO DE ABERTURA

Em todas as auditorias, deve-se realizar uma reunião de abertura formal com a Alta Direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados. O propósito da reunião de abertura, conduzida pelo auditor líder, é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas. As orientações para condução da reunião de abertura e registro de presença, devem ser realizadas através do **FOR.19 - LISTA DE PRESENÇA E ENTREVISTADOS DA AUDITORIA**.

Quando alguma parte da auditoria for realizada por meios eletrônicos ou quando o local auditado é virtual, a **CTX Certificadora** garantirá que essas atividades sejam conduzidas por pessoal com a competência adequada. As evidências obtidas durante esse tipo de auditoria devem ser



suficientes para permitir que o auditor líder tome uma decisão informada sobre a conformidade do requisito em questão. Caso contrário, o auditor líder deve considerar a suspensão ou o cancelamento do processo em questão.

6.5.2 COMUNICAÇÃO DURANTE A ADITORIA

A equipe auditora deve avaliar regularmente o progresso da auditoria e trocar informações, avaliando e sobre gestão do auditor líder, necessidade de reatribuir tarefas entre os membros conforme necessário e comunicar ao cliente o progresso da auditoria e eventuais preocupações de forma periódica.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor líder deve relatar esse fato ao cliente e, se possível, a **CTX Certificadora** para determinar a ação apropriada. Tal ação poderá incluir reconfirmação ou modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor líder relata o resultado da ação para **CTX Certificadora**.

Caso seja identificado qualquer necessidade de mudanças ao escopo de auditoria objeto da certificação com o cliente durante o progresso da auditoria, o auditor líder deve informar essas mudanças a **CTX Certificadora**.

6.5.3 OBTENÇÃO E VERIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES

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

Os métodos para coletar informações incluem, mas não se limitam a:

- Entrevistas;
- Observação de processos e atividades;
- Análise de documentação e registros.

6.5.4 IDENTIFICAÇÃO E REGISTROS DAS CONSTATAÇÕES DE AUDITORIA

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.



Oportunidades de melhoria poderão ser registradas no **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA**, a menos se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão. Entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades, não devem ser registradas como oportunidades de melhoria.

Quando houver uma constatação de não conformidade, a mesma deve ser registrada com base em um requisito específico, conterà uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades devem ser discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

Os auditores líderes da **CTX Certificadora** devem se empenharem em solucionar quaisquer opiniões divergentes entre a equipe auditora e o cliente, relativas às evidências ou constatações da auditoria, e os pontos não resolvidos devem ser registrados em relatório de auditoria.

Para cada não conformidade identificada deve-se criar um registro no **FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE** conforme **PR.14 - TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES**.

a) Para o PBQP-H:

A equipe auditora deve evidenciar que a empresa construtora, ao empregar materiais cuja certificação seja compulsória, se assegura do uso de produtos que atendam a essa exigência, sendo obrigatório verificar:

- O respectivo Selo de Identificação da Conformidade, no produto;
- A autenticidade do certificado de conformidade, no banco de dados de produtos certificados, no site eletrônico do INMETRO.

6.5.5 PREPARAÇÃO DAS CONCLUSÕES DA AUDITORIA

Sob a responsabilidade do auditor líder e antes da reunião de encerramento, a equipe auditora deve realizar:

- Análise crítica das constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas coletadas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria e classificação as não conformidades;



- Acordo quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria;
- Identificação das ações de acompanhamento necessárias;
- Confirmação a adequação do programa de auditoria ou identificação de qualquer modificação necessária para futuras auditorias (por exemplo, escopo da certificação, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, competência da equipe auditora).

- Para o PBQP-H um relatório de auditoria deve permitir concluir se o SGQ possibilita a empresa construtora:
 - Atender aos requisitos do Referencial Normativo;
 - Atingir os objetivos da qualidade;
 - Atender normas, requisitos dos clientes e requisitos regulamentares e legais aplicáveis;
 - Garantir a qualidade dos materiais e serviços controlados (Requisitos Complementares);
 - Gerir adequadamente as obras, com base nos respectivos Planos da Qualidade das obras, previstos nos Referenciais Normativos;
 - Gerir adequadamente os projetos;
 - Obter efetividade da gestão do sistema.

Na condução da auditoria de supervisão, para qualquer nível de certificação, a equipe auditora deve verificar, na empresa construtora, o cumprimento das exigências do Referencial Normativo relacionadas à responsabilidade da direção da empresa, satisfação do cliente, auditoria interna, análise de dados, melhoria contínua, ação corretiva e preventiva.

6.5.6 CONDUÇÃO DA REUNIÃO DE ENCERRAMENTO

Será realizada uma reunião de encerramento formal com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados, através das orientações do **FOR.19 - LISTA DE PRESENÇA E ENTREVISTADOS DA AUDITORIA**. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente deve ser presidida pelo auditor líder, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades devem ser apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e deve-se acordar o prazo para resposta.



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

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

6.5.7 RELATÓRIO DE AUDITORIA

O auditor líder deve assegurar a preparação do **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA** e deve ser o responsável por seu conteúdo. O **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA** fornece um registro preciso, conciso e claro da auditoria para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada, e inclui ou se refere ao seguinte:

- Identificação da **CTX Certificadora**;
- O nome e endereço do cliente e o representante do cliente;
- Os tipos de auditoria (por exemplo, inicial, supervisão ou renovação ou auditorias especiais);
- Os critérios da auditoria;
- Os objetivos da auditoria;
- O escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais ou funcionais ou os processos auditados e o tempo da auditoria;
- Quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- Quaisquer fatos significantes que impactem no programa de auditoria;
- Identificação do auditor-líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes;
- As datas e lugares onde as atividades da auditoria (no local ou fora do local, locais permanentes ou temporários) foram realizadas;
- Constatações da auditoria, referência às evidências e conclusões, coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;
- Mudanças significativas se houver, que afetam o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;
- Quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- Quando aplicável, se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- Uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- Uma recomendação da equipe auditora;



- Se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- Verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.

O **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA** também deve conter:

- Uma declaração sobre a conformidade e a eficácia do sistema de gestão com um resumo das evidencias relacionadas a:
 - Capacidade do sistema de gestão em atender aos requisitos aplicáveis e resultados esperados;
 - Auditoria interna e processo de análise crítica da direção;
 - Uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;
 - Confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.

Para o PBQP-H Regimento SiAC as auditorias de certificação nos Referenciais Normativos devem descrever:

- Os pontos mínimos a serem observados, para os diferentes subsetores, escopos e níveis de certificação;
- As características de cada obra auditada, que traga minimamente as informações: tipo da obra, eventual atuação na forma de consórcio, Sociedade de Propósito Específico (SPE) ou Sociedade em Conta de Participação (SCP), características de seu porte (área construída, número de unidades, extensão, superfície, volume de concretagem, etc.), observações e particularidades da obra, condições de compartilhamento do sistema de gestão da qualidade, datas de início e de previsão de término, serviços em execução realizados com mão de obra própria e realizados por subempreiteiros, quantidade de funcionários próprios e terceirizados, incluindo temporários;
- Caracterização rigorosa da situação da empresa quanto à eventual condição especial de funcionamento na sua estrutura organizacional, que deve ser verificado e evidenciado se a empresa construtora ao empregar materiais cuja certificação seja compulsória, se assegura do uso de produtos que atendam a essa exigência, sendo obrigatório verificar:
 - O respectivo Selo de Identificação da Conformidade, no produto;
 - A autenticidade do certificado de conformidade, no banco de dados de produtos certificados, no sítio eletrônico do INMETRO.
 - Serviços e materiais controlados, de acordo com os documentos de Requisitos Complementares aplicáveis para o escopo e nível de certificação em questão.



Nota: Para as auditorias planejadas com auditor(res) membro(os) e/ou especialista(s), deve-se utilizar o **FOR.20-A - RELATORIO DE AUDITORIA - APONTAMENTOS - REV.00** para registro dos apontamentos e envio ao auditor líder, que deverá avaliar, julgar e se aplicável, incluir os apontamentos no **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA**.

Os relatórios de auditoria são disponibilizados ao cliente. A equipe auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não recomendar soluções específicas. A **CTX Certificadora** mantém a propriedade pelo relatório de auditoria.

6.6 CERTIFICAÇÃO INICIAL

6.6.1 FASE 1

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

Após o aceite comercial da proposta/contrato e abertura do processo de certificação, registrado com o Número do Cliente, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deverá indicar uma equipe auditora qualificada para realizar a auditoria inicial de certificação de Fase 1 e Fase 2 e entrar em contato com o cliente para acordar a data das auditorias. O registro das datas ser feito através do **FOR.14 - PLANILHA DE CADASTRO E CONTROLE DE CLIENTE**.

NOTA: A Auditoria da Fase 1 poderá ser realizada de forma remota, total ou parcialmente, desde que devidamente justificada pela **CTX Certificadora**, assegurando que todas as avaliações aplicáveis para a Fase 1 sejam realizadas até o término da Fase 2 e, para tal, o tempo de auditoria da Fase 1 previsto deve ser a metade do indicado e a metade restante deverá ser acrescida ao tempo da Fase 2.

O auditor líder responsável pela FASE 1 deverá solicitar a organização os seguintes documentos para a realização da auditoria:

- a) Informação documentada:
- Manual da Qualidade (Para o PBQP-H ou quando houver para os demais Sistemas de Gestão);
 - Entendendo a organização e seu contexto (Registro das questões internas e externas);
 - Entendendo a necessidade e expectativas de partes interessadas (Documento identificando as partes interessadas);

- Determinando o escopo do Sistema de Gestão (Documento onde está registrado o escopo);
- Sistema de Gestão (Mapa de processos ou similar);
- Política do Sistema de Gestão (Documento onde está registrada a política);
- Ações para abordar riscos e oportunidades (Levantamento de riscos e ações);
- Objetivos do Sistema de Gestão (Indicadores);
- Informação documentada (Lista mestra ou similar);
- Auditoria Interna (Relatório e Programa);
- Análise Crítica pela Direção (Ata de reunião).

Ao realizar a auditoria de FASE 1 a equipe auditora deve analisar:

- A informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- 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;
- Analisar criticamente a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação a identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- Obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo:
 - A(s) planta(s) do cliente;
 - Processos e equipamentos utilizados;
 - Níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes multi-site);
 - Requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- Analisar criticamente a alocação de recursos para fase 2 e acordar com o cliente detalhes da auditoria fase 2;
- Permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- Avaliar se as auditorias internas e a análise crítica pela administração estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que a organização cliente está pronta para auditoria fase 2.

Para auditorias em *multi-sites* onde a amostragem não é aplicada a equipe auditora deve:



- Confirmar o programa de auditoria;
- Planejar a Fase 2, levando em consideração os processos / elementos / atividades a serem auditados em cada site, além de quaisquer Processos Primários implementados em cada site. A equipe auditora deve selecionar em quais sites a implementação de Processos não básicos precisa ser auditada para assegurar uma auditoria efetiva e completa do Sistema de Gestão; e
- Confirmar que a equipe auditora da Fase 2 possua a competência necessária.

NOTA: Os processos não primários mencionados aqui englobam a Avaliação de Desempenho e Melhoria de processos, assim como os Processos Secundários.

As constações da auditoria de Fase 1 devem estar registradas no **FOR.15 - FASE 1 – ANÁLISE DOCUMENTAL**, elaborado pelo auditor líder e enviado ao representante da organização auditada em até 7 dias corridos.

Identificando área de preocupação, o auditor líder da FASE 1 deve registrá-las no **FOR.15 - FASE 1 – ANÁLISE DOCUMENTAL** para posterior verificação se há falhas no atendimento de algum requisito normativo na FASE 2.

É possível a realização da FASE 1 e FASE 2 em dias seguidos, desde que o auditado esteja ciente dos riscos, levando em consideração as necessidades em resolver as preocupações identificadas durante a FASE 1. Em casos em que for preciso, a **CTX Certificadora** revisará os preparativos para FASE 2. Nos casos de ocorrer quaisquer mudanças significativas impactantes ao sistema de gestão, a **CTX Certificadora** deve considerar a necessidade de realizar novamente parte, ou toda a FASE 1. Os clientes devem ser informados que os resultados da FASE 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da FASE 2.

6.6.2 FASE 2

Após a recomendação do auditor líder para realizar a fase 2, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve coordenar com a organização a escolha da data mais adequada para o processo. O auditor líder deve antecipadamente enviar o documento **FOR.18 - PLANO DE AUDITORIA**, permitindo que o cliente se organize para recebê-lo.

Durante a execução da auditoria de FASE 2, a equipe auditora deve examinar:



- Informações e evidências relacionadas à conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outros documentos normativos;
- Monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas (em sintonia com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outros documentos normativos);
- Capacidade e desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao cumprimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- Controle operacional dos processos do cliente;
- Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- Ações entre requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho (concordantes com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outros documentos normativos), incluindo requisitos legais, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho, constatações e conclusões de auditoria interna.

Nas auditorias em locais múltiplos, onde a amostragem não é aplicável, a equipe auditora deve documentar os processos auditados em cada site na auditoria inicial. Essa informação será utilizada para ajustar os planos de auditoria em auditorias de manutenção subsequentes.

A equipe auditora deve revisar todas as informações e evidências coletadas durante as auditorias FASE 1 e FASE 2 para verificar as constatações e concordar com as conclusões de auditoria. Os resultados, juntamente com a conclusão e recomendação da auditoria de FASE 2 pelo auditor líder, devem ser registrados no **FOR.20 RELATÓRIO DE AUDITORIA** e enviado ao representante da organização auditada em até 7 dias corridos.

No caso de não conformidades, estas devem ser registradas no **FOR.21 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**. Uma cópia deverá ficar com o cliente e outra com o auditor líder. Os relatórios de não conformidade devem ser encaminhados ao Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ da **CTX Certificadora**.

O tratamento das ações corretivas para não conformidades deve seguir o procedimento **PR.14 TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES**. As propostas de ações corretivas apresentadas pelo cliente devem ser enviadas ao Auditor Líder que conduziu a auditoria de FASE



O auditor líder deve analisar as ações propostas e avaliar sua adequação para corrigir a não conformidade correspondente.

Se a **CTX Certificadora** não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade significativa no prazo de 6 meses após o último dia da FASE 2, a **CTX Certificadora** realiza outra auditoria de FASE 2 antes de recomendar a certificação.

O auditor líder tem um prazo de 7 dias corridos para enviar a documentação ao Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ, que irá analisar o atendimento aos requisitos. Este setor é responsável por decisões sobre concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração após suspensão, ou cancelamento de certificação, demonstrando competência para avaliar os resultados dos processos de auditoria, incluindo as recomendações da equipe auditora.

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve registrar no **FOR.43 - ANÁLISE TÉCNICA DE DOCUMENTAÇÃO DE AUDITORIA** a adequação das documentações enviadas pelo auditor líder. Em caso de falta e/ou divergências de informações, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve solicitar ao líder da auditoria que refaça e reenvie de maneira coerente.

Após a validação de uma pessoa designada no Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ quanto à documentação da auditoria, se correta, realiza-se a análise crítica para tomada de decisão conforme o procedimento **PR.12 - PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO**.

Em caso de concessão da certificação, é emitido um certificado indicando a conformidade do sistema de gestão auditado conforme **PR.19 - EMISSÃO DE CERTIFICADO**. Em caso de recusa, o cliente é informado da decisão pela **CTX Certificadora**.

6.6.3 SUPERVISÃO

Nos primeiros três anos do ciclo de certificação, a extensão de uma auditoria de supervisão (manutenção) deve representar aproximadamente 1/3 do tempo dedicado à auditoria inicial de certificação (equivalente a uma redução de 67%). As auditorias de supervisão nos clientes devem ocorrer no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto nos anos de recertificação. A realização da primeira auditoria de supervisão, após a obtenção da certificação inicial, não deve exceder 12 meses a partir da data de decisão da certificação.



A marcação das auditorias de supervisão deve ser efetuada de acordo com as diretrizes estabelecidas no documento **FOR.17 - PROGRAMA DE AUDITORIA**. Este banco de dados é mantido atualizado e sob controle dos Setores/Departamentos: Técnico/Operacional/SGQ e Vendas/Comercial.

Antes de iniciar o planejamento das atividades de supervisão, é necessário realizar uma atualização dos dados relacionados aos clientes certificados, a fim de adequar o planejamento para cada auditoria.

A **CTX Certificadora** deve enviar um e-mail de confirmação de dados para o cliente antes de cada auditoria de supervisão. Deve-se confirmar ao mínimo as seguintes informações:

Se houve alteração no escopo, se a quantidade de colaborador(es) é mantida ou se teve alteração, se houve alteração nos documentos jurídicos incluindo o endereço, se houve alteração no número de obras ou no endereço da obra (Para o PBQP-H).

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ é responsável por conduzir uma análise das informações atualizadas e decidir pela aceitação ou não da continuação da certificação. Se a decisão for favorável à continuidade do processo, a auditoria de supervisão (manutenção) será devidamente planejada.

Observação: Em caso de alterações nas informações fornecidas pelo cliente em relação ao evento anterior, a **CTX Certificadora** conduzirá uma avaliação crítica conforme o **FOR.12 - ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO**, visando verificar a necessidade de ajustes no processo de certificação.

No caso de uma decisão desfavorável, o certificado será suspenso, e o cliente será notificado sobre a suspensão de acordo com o **PR.12 - PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO**.

A 60 dias do vencimento da data programada para a auditoria de supervisão (manutenção), o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ entrará em contato com o cliente, solicitando informações atualizadas, como endereço, escopo, quantidade de colaboradores, etc., a fim de viabilizar o planejamento da auditoria.

Após a confirmação do cliente, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ será encarregado de designar uma equipe auditora qualificada para realizar a auditoria. O Auditor Líder designado deverá elaborar o documento **FOR.18 - PLANO DE AUDITORIA**, seguindo as diretrizes estabelecidas no item 6.4 do presente procedimento.



As auditorias de supervisão são conduzidas no local para avaliar a conformidade do sistema de gestão do cliente certificado com os requisitos especificados na norma que concedeu a certificação.

Os resultados, conclusões e recomendações da auditoria de supervisão, elaborados pelo auditor líder, devem ser documentados no **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA**. Este relatório será encaminhado pelo auditor líder ao representante da organização auditada em até 7 dias corridos.

Em caso de não conformidades, estas devem ser registradas no **FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**. Uma cópia deve ser fornecida ao cliente e outra ao auditor líder. Os relatórios de não conformidades devem ser enviados ao Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ da **CTX Certificadora**.

O tratamento das ações corretivas para não conformidades deve seguir o procedimento **PR.14 - TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES**.

As propostas de ações corretivas apresentadas pelo cliente devem ser encaminhadas ao auditor líder responsável pela auditoria. Este auditor líder deve analisar as ações propostas e verificar se são adequadas para corrigir a não conformidade correspondente.

O auditor líder tem o prazo de 7 dias corridos para enviar a documentação à área operacional.

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ é responsável por decidir sobre a concessão, recusa, manutenção, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração após suspensão, ou cancelamento da certificação. Este setor compreende as normas aplicáveis e os requisitos de certificação, demonstrando competência na avaliação dos resultados dos processos de auditoria, inclusive nas recomendações relacionadas à equipe auditora.

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve registrar suas decisões no **FOR.24 - ANÁLISE CRÍTICA PARA TOMADA DE DECISÃO**, conforme estabelecido no procedimento **PR.12 - PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO**.

6.6.4 RENOVAÇÃO

A auditoria de renovação abrange uma inspeção no local que considera os seguintes aspectos:

- A eficácia global do sistema de gestão, levando em conta mudanças internas e externas, e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação;



- Comprometimento demonstrado para manter a eficácia e promover melhorias no sistema de gestão visando aprimorar o desempenho global;
- A eficácia do sistema de gestão em relação ao alcance dos objetivos do cliente certificado e aos resultados esperados do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.

Para lidar com qualquer não conformidade, os prazos para correção e implementação de ações corretivas são estabelecidos no **PR.14 - TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES**. Essas ações são executadas e verificadas antes da data de expiração da certificação.

Caso as atividades de renovação sejam concluídas com êxito antes da expiração da certificação vigente, a nova data de expiração da certificação pode ser determinada com base na data original de expiração. A emissão do novo certificado ocorre a partir da data da decisão de renovação.

Se a **CTX Certificadora** não concluir a auditoria de renovação ou não conseguir verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade significativa antes da expiração da certificação, a renovação não será recomendada, e a validade da certificação não será estendida. O cliente será devidamente informado, e as consequências serão explicadas.

Após a expiração da certificação, a **CTX Certificadora** tem a opção de restaurar a certificação em um prazo de até 6 meses, contanto que todas as atividades pendentes sejam concluídas. Caso contrário, será necessário realizar pelo menos uma fase 2. A data efetiva no novo certificado será determinada com base na decisão de renovação, enquanto a data de expiração seguirá o ciclo anterior de certificação.

A auditoria de renovação tem uma duração aproximada de 2/3 do tempo necessário para uma auditoria de certificação inicial (fase 1 mais fase 2) da organização, caso esta fosse realizada no momento da renovação.

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ é responsável por decidir sobre concessão, recusa, manutenção, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração após suspensão, ou cancelamento da certificação. Este setor compreende as normas aplicáveis e os requisitos de certificação, demonstrando competência na avaliação dos resultados dos processos de auditoria, incluindo recomendações relacionadas à equipe auditora.

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve documentar sua decisão no **FOR.24 - ANÁLISE CRÍTICA PARA TOMADA DE DECISÃO**, conforme delineado no procedimento **PR.12 - PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO**.



Na eventualidade de conceder a renovação, será emitido um certificado, atestando a conformidade do sistema de gestão auditado, conforme especificado no **PR.19 - EMISSÃO DE CERTIFICADO**. Em caso de recusa, o cliente será prontamente informado pela **CTX Certificadora**.

Observação: Recomenda-se que o Setor/Departamento: Vendas/Comercial entre em contato com o cliente 90 dias antes da expiração do ciclo de certificação para iniciar as negociações relativas ao novo ciclo.

6.6.5 METODOLOGIA PARA AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO EM MULTI-SITES EM QUE A AMOSTRAGEM NÃO É APLICADA.

A equipe auditora tem a responsabilidade de determinar se todos os locais incluídos no escopo da certificação estão submetidos ao programa de auditoria interna.

A verificação inclui a análise da capacidade da matriz ou da organização central em garantir a coleta e análise de dados de todos os locais. A equipe auditora também deve avaliar se a matriz demonstra eficácia em exercer autoridade e em iniciar mudanças organizacionais, abrangendo, mas não se limitando a:

- Documentação e modificações no sistema;
- Análise crítica;
- Tratamento de reclamações;
- Avaliação das ações corretivas;
- Planejamento das auditorias internas e análise dos resultados;
- Atendimento aos requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis.

6.6.6 AUDITORIAS ESPECIAIS

6.6.6.1 EXTENSÕES DE ESCOPO

Ao receber uma solicitação de ampliação de escopo para uma certificação já concedida, o Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ deve realizar uma avaliação criteriosa da solicitação. O objetivo é verificar a viabilidade da extensão, considerando se pode ser concedida e se pode ser integrada a uma auditoria de supervisão.

Os resultados dessa avaliação crítica devem ser devidamente registrados no **FOR.24 – ANÁLISE CRÍTICA PARA TOMADA DE DECISÃO**. Essa documentação é essencial para



determinar quais atividades de auditoria serão necessárias para decidir sobre a aprovação ou não da extensão de escopo.

Cabe destacar que a realização dessa auditoria pode ser combinada de maneira eficiente com uma auditoria de supervisão existente.

6.6.6.2 AUDITORIAS AVISADAS COM POUCA ANTECEDÊNCIA OU SEM AVISO

A **CTX Certificadora** pode precisar conduzir auditorias em clientes certificados, seja com aviso prévio mínimo ou sem aviso prévio. Essas auditorias podem ser realizadas em diversas situações, incluindo, mas não se limitando a:

- Investigação de reclamações;
- Resposta a mudanças;
- Acompanhamento de clientes suspensos, entre outros motivos;
- Monitoramento da imparcialidade dos processos de auditoria.

A realização dessas auditorias deve seguir o procedimento estabelecido para garantir sua eficácia e conformidade.

7. APROVAÇÃO

Elaborado por:

Taina Martins Pereira
Administrativo e Financeiro
26/01/2024

Avaliado e Aprovado por:

Franklin Q. de Barros
Sócio Proprietário
26/01/2024

