

## 1. FINALIDADE

Este documento/procedimento estabelece os prazos para tratamento dos desvios (não conformidades) encontradas durante as auditorias de sistema de gestão.

## 2. APLICAÇÃO

Este processo é válido para todos os membros internos e externos da equipe, o comitê encarregado de salvaguardar a imparcialidade, os clientes que estão em fase de certificação ou que já obtiveram a certificação pela CTX Certificadora, e também para a própria organização.

## 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 DESCRIÇÃO DOS DESVIOS (NÃO CONFORMIDADES)



Durante cada inspeção, no caso de serem identificadas falhas no cumprimento de algum critério da norma do sistema de gestão auditado, cabe ao líder da auditoria reportar de maneira clara, sucinta e direta ao cliente, de modo a assegurar sua compreensão.

As discrepâncias devem abranger os requisitos, detalhar as descrições das não conformidades e apresentar evidências objetivas que fundamentem a identificação da NC.

Além de serem devidamente assinaladas no documento **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA**, é necessário registrar essas não conformidades no **FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**, permitindo assim à organização elaborar um plano de ação corretiva. As não conformidades podem ser classificadas das seguintes formas:

**Não conformidade maior** – não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir resultados pretendidos;

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

## 6.2 ANÁLISE DOS PLANOS DE AÇÃO CORRETIVA

Se durante as verificações forem identificados desvios (não conformidades), a análise do plano de ação e a avaliação das evidências tornam-se elementos intrínsecos ao processo de auditoria.

Ao receber os planos de ação corretiva do cliente, o auditor líder deverá examinar não apenas a correção imediata, mas também a investigação da causa raiz e a ação corretiva/preventiva para evitar reincidências.

Planos de ação que não estejam formatados dessa maneira serão rejeitados, e a justificativa para a reprovação será detalhada no **FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**.

A eficácia poderá ser avaliada na próxima auditoria.

No caso de não conformidades relacionadas a requisitos do Sistema de Gestão, o auditor líder tem um prazo de 3 dias úteis para analisar o **FOR.21 - RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE** fornecido pela empresa, junto com as evidências, para embasar sua tomada de decisão.

## 6.3 TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADE PARA PBQP-H

Em situações em que são identificadas irregularidades documentais relacionadas aos procedimentos de materiais e serviços controlados, conforme delineados nos documentos de Requisitos Complementares, a equipe auditora tem a opção de aceitar evidências documentais



que comprovem a implementação das correções e ações corretivas. A critério da **CTX Certificadora**, pode-se realizar uma auditoria de acompanhamento para avaliação presencial da efetiva implementação dessas correções e ações corretivas.

Quando a auditoria constatar não conformidades que possam representar riscos para a segurança ou saúde das pessoas envolvidas na obra auditada, bem como para as áreas circundantes e futuros usuários do empreendimento, a **CTX Certificadora** deverá conduzir uma auditoria de acompanhamento para verificar presencialmente a implementação das ações corretivas dessas não conformidades, antes de submeter o processo à decisão de certificação.

No caso de não conformidades consideradas críticas a ponto de impedir a certificação, a **CTX Certificadora** realizará uma auditoria de acompanhamento para verificar in loco a implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, renovação ou manutenção da certificação vigente.

#### 6.4 PRAZO PARA RESPOSTA DAS NÃO CONFORMIDADES

Para não conformidades de menor impacto, a aprovação da correção, análise da causa raiz e do plano de ação corretiva fica a cargo do líder da equipe. A verificação da implementação e eficácia das medidas corretivas adotadas será conduzida durante a próxima visita, e o prazo máximo para responder a essas não conformidades é de até 30 dias.

Já para não conformidades de maior relevância, a aprovação da correção, análise da causa raiz e do plano de ação corretiva é de responsabilidade do Auditor Líder da equipe. A verificação da implementação e eficácia das ações corretivas deve ocorrer em até 15 dias, e o prazo máximo para resposta dessas não conformidades é de até 90 dias.

A avaliação da adequação da resposta às não conformidades de maior impacto pode ser realizada remotamente ou presencialmente pelo auditor designado, especialmente para requisitos relacionados ao Sistema de Gestão. Nesse contexto, uma auditoria de follow-up será solicitada à organização para verificar a implementação e eficácia das ações corretivas, subsidiando a decisão de recomendar ou não a certificação, renovação ou manutenção da certificação.

Para auditorias de renovação, o prazo final para o tratamento será estabelecido pelo auditor líder e/ou pelo Setor/Departamento Técnico/Operacional/SGQ. O objetivo é garantir que o plano de ação seja implementado antes do vencimento do certificado.



## 6.5 AUDITORIA DE FOLLOW UP

As auditorias de follow up são consideradas procedimentos distintos, sendo tratadas como auditorias especiais.

### 6.5.1 FOLLOW UP REALIZADO DOCUMENTALMENTE

As auditorias documentais de acompanhamento devem ser designadas apenas em situações excepcionais. Isso ocorre quando há impedimentos para dar continuidade ao processo de certificação e quando as evidências eletrônicas são suficientes para validar a conformidade e o atendimento aos requisitos não conformes. Nesses casos, é necessário especificar no **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA**, incluindo detalhes sobre a extensão necessária para que o auditor líder possa revisar os documentos enviados eletronicamente.

O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ e/ou Setor/Departamento: Vendas/Comercial deverá realizar uma análise, aprovação e planejamento cuidadosos do novo evento, assegurando que os valores previstos na proposta comercial sejam aplicados conforme necessário.

### 6.5.2 FOLLOW UP REALIZADO IN LOCO

As auditorias de follow-up presenciais são agendadas quando há a necessidade de retornar à empresa para verificar a implementação das ações corretivas propostas pelos clientes. Isso ocorre especialmente em situações de não conformidades de maior gravidade, críticas e sistêmicas, onde é crucial garantir que as ações adotadas estejam efetivamente integradas ao sistema de gestão da empresa, em conformidade com os requisitos normativos aplicáveis.

Para esses casos específicos, é essencial detalhar no **FOR.20 - RELATÓRIO DE AUDITORIA**, incluindo informações sobre a escala necessária para permitir à equipe auditora avaliar a implementação das ações. O Setor/Departamento: Técnico/Operacional/SGQ e/ou Setor/Departamento: Vendas/Comercial deve realizar uma análise, aprovação e planejamento cuidadosos para o novo evento, assegurando que os custos previstos na proposta comercial sejam aplicados conforme necessário.

## 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

