 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 01/10	

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
07/02/2024	05	- Alteração do responsável que elabora os documentos de Helena de Oliveira Theophilo Coelho por Monique Colpas Simões; - Inserida a Diretora Comercial para realizar a decisão de certificação na ausência do Diretor Executivo.
03/05/2023	04	Inserido: "o responsável pelo Setor de revisão deverá alimentar a base de dados do CERTIFIQ. "
05/12/2022	03	- Alteração do responsável que elabora os documentos, de Carolina G. Brand por Helena de Oliveira Theophilo Coelho. - Excluída a sistemática – "podendo ser extraídas as datas constantes do FOR.CSC.39 Carta de Decisão de Emissão de Certificado ", após a decisão de certificação.
05/05/2020	00	Emissão Inicial Aprovada

2. OBJETIVO

Este procedimento demonstra a forma com que a CERTIFICADORA CSC-LA determina as condições exigíveis para a realização de auditorias, visando a concessão de certificação.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado ao Departamento de Programação e Logística, de Revisão, Diretor Executivo e Diretora Comercial.


4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E OU REFERÊNCIA

- ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- Gestão Click do aplicativo eletrônico de Gestão.
- Regimento de Sistemas de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil –SiAC de 14 de janeiro de 2021, atualizado pela Portaria nº 577, de 30 de março de 2021.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

5.1 Programa de Auditoria:

Após ser informado pelo Departamento Comercial com o Orçamento/Contrato assinado, deverá iniciar a abertura de um processo de certificação (Concretização da Venda no aplicativo Gestão Click), o responsável pelo

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 02/10	

Departamento de Programação e Logística iniciará o programa de auditoria do ciclo completo de certificação para identificar as atividades de auditorias necessárias para evidenciar se o Sistema de Gestão do cliente atende aos requisitos de certificação, cobrindo todos os requisitos normativos.

O responsável pelo Departamento de Programação e Logística deverá abrir as Ordens de Serviço no aplicativo eletrônico de gestão- Gestão Click assim que o orçamento seja transformado em “venda” e enviar o acesso ao cliente conforme **IT.CSC.10 - Configuração da Área do Cliente (Gestão Click)**.

Nas Ordens de Serviço serão lançadas, além das informações relativas à identificação de clientes, as datas **previstas** para a análise Fase-1, a auditoria Fase-2 e as auditorias de 1ª e 2ª supervisão, até da **Recertificação**, no ano do ciclo de certificação, lembrando que a data da 1ª auditoria de supervisão, após a certificação inicial, **não** poderá ultrapassar **12 meses**, a partir da data da decisão da certificação. E ainda uma data para a auditoria de recertificação no 3º ano, sempre antes do vencimento da certificação, sendo que o primeiro ciclo de certificação se inicia com a **decisão de certificação**. Os ciclos subsequentes iniciam-se com a **decisão de recertificação**.


O responsável pelo Departamento de Programação e Logística deverá atentar que 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, de acordo com as informações lançadas no formulário **FOR.CSC.08 – Solicitação de Certificação**.

5.1.1 Seleção de equipe auditora:

A escolha dos membros da equipe auditora é do responsável pelo Departamento de Programação e Logística, com base nas informações contidas na Análise Crítica da Solicitação.

O responsável pelo Departamento de Programação e Logística deverá providenciar a indicação do auditor ou equipe auditora, dentre aqueles já qualificados, que deverá levar em conta a competência de cada membro, inclusive do auditor líder, para alcançar os objetivos da auditoria de acordo com o **P-CSC.12 – Contratação, Competência e Qualificação de Auditores e Especialistas Técnicos**.

A indicação da equipe auditora deverá ser feita com base no **FOR.CSC.10 – Auditores e Especialistas Técnicos Competentes**, cuja disponibilização e atualização estará sob responsabilidade da Responsável pelo Sistema de Gestão que, por sua vez, atualizará os dados dos auditores e respectiva qualificação.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 03/10	

5.2 Auditoria Inicial de Certificação

5.2.1 Fase 1

O responsável pelo Departamento de Programação e Logística deverá entrar em contato com cliente para a confirmação das datas de auditoria e pedir para que o mesmo verifique em seu “log in” no aplicativo Gestão Click se as datas estão corretas. Caso o cliente não dê o retorno em vinte quatro horas, será considerado aceito pelo responsável pelo Departamento de Programação e Logística.

Com o aceite do cliente ou passadas as vinte quatro horas, o responsável pelo Departamento de Programação e Logística deverá preencher as Ordens de Serviço (Fase 1 e fase 2) e enviá-las ao Auditor Líder.


O Auditor Líder, de posse da Ordem de Serviço, deverá entrar em contato com o cliente e solicitar o envio, no mínimo, dos seguintes documentos:

- Identificação dos processos necessários para o Sistema de Gestão do cliente;
- Controle de Informação Documentada;
- Manual do Sistema de Gestão (caso aplicável);
- Hierarquia da empresa (Organograma Funcional);
- E demais documentos que se fizerem necessários.

De posse da documentação solicitada, fará uma análise documental e confirmará ou solicitará ajuste no Plano de Auditoria e na data marcada para a realização da análise Fase 1 ainda terá informações para realização da FASE-1 .

Os Objetivos da análise da Fase 1 são:

- a) Analisar criticamente as informações contidas na documentação do sistema de gestão do cliente;
- b) Avaliar a localização da organização do cliente e as condições específicas do local; discutir com o pessoal da organização cliente a fim de determinar o grau de preparação para a auditoria fase 2;
- c) 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.
- d) Coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo
 - a. a (s) planta (s) do cliente;
 - b. processos e equipamentos utilizados;
 - c. níveis de controle estabelecidos (particularmente no caso de clientes multi-site);
 - d. requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 04/10	

- e) Analisar criticamente a alocação de recursos, para melhor planejamento dos detalhes da auditoria fase 2, com o cliente.
- f) Permitir o planejamento da auditoria fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e de seu funcionamento local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- g) Avaliar se as auditorias internas e a análise crítica pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que o cliente está pronto para fase 2.

Caso sejam identificadas áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a fase 2, o auditor **deverá deixar claro em suas conclusões**.


Os resultados da análise de Fase 1 devem ser registrados na **Parte 1** do formulário **FOR.CSC.13 – Relatório de Auditoria** para a certificação respectiva e enviado ao responsável pelo Departamento de Revisão, que irá anexá-lo na Ordem de Serviço Fase 1 no Gestão Click, ficando disponível ao cliente os resultados da análise realizada. Incluindo aí, as informações relativas à aptidão para prosseguir para a Fase 2, para **conhecimento e preparação para esta fase**.

Sistemática de Análise Fase 1:

Obs.: Todos os objetivos da Análise de Fase 1, citados acima, **DEVEM** ser atingidos.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, o responsável pelo Departamento de Programação e Logística e o auditor devem levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas na **Parte 1** do **FOR.CSC.13**. Também, se preciso, revisará seus preparativos para fase 2. Caso ocorram quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, o responsável pelo Departamento de Programação e Logística e auditor, poderá considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. Neste caso, o cliente será informado, via e-mail do aplicativo Gestão Click, que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

O responsável pelo Departamento de Programação e Logística, será o responsável por gerenciar todas as etapas do processo, registrando na Ordem de Serviço Fase-1, os dados referentes à data de conclusão da análise da Fase 1 e confirmando a programação da auditoria de Fase 2 junto ao cliente e inserindo a data acordada na Ordem de Serviço Fase-2.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 05/10	

5.2.2 Fase 2

Após receber o documento da Análise de Fase 1 pelo auditor, com a informação favorável ao prosseguimento para a Fase 2, o responsável pelo Departamento de Programação e Logística deverá confirmar a programação para a realização do planejamento dessa fase.


O objetivo da auditoria Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A auditoria Fase 2 ocorrerá **sempre nos locais do cliente, e em caso de força maior, será realizada remotamente** e incluirá, no mínimo, o seguinte:

- a) Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- b) Monitoramento, medições, comunicação e análise 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;

O responsável pelo Departamento de Programação e Logística deverá enviar a Ordem de Serviço/Plano de Auditoria para a Fase 2, correspondente às certificações, supervisões ou recertificações e parcialmente preenchidos com dados gerais do cliente e da solicitação, deverão ser enviados pelo e-mail do aplicativo gestão click ao auditor líder que, por sua vez, preencherá os mesmos com os dados necessários e informações coletadas na Fase 1, integrando as informações no caso de sistemas integrados, gerando um plano de auditoria único. O Auditor Líder deverá ainda definir as responsabilidades de cada membro da equipe auditora para auditar funções, processos, locais, áreas ou atividades específicas. As decisões finais sobre aplicação de não conformidades serão sempre do Auditor Líder.

Em seguida, envia a Ordem de Serviço/Plano de Auditoria, unificado e preenchido, ao responsável pelo Departamento de Programação e Logística que, por sua vez, informará ao cliente a disponibilização do documento em sua área no Gestão Click.

OBSERVAÇÃO: A disponibilização do plano na área do cliente deverá ser feita, no máximo, **até 48 horas** da data programada para a realização da auditoria.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 06/10	

O (s) auditor(es) em treinamento, auditor(es) observador(es), avaliado(es) entre outros, poderão ser incluídos na equipe auditora como participantes (observadores), desde que tenham sido designados no Plano de Auditoria.

O cliente deverá dar o seu parecer sobre a aceitação/rejeição do plano. Caso o cliente não se manifeste num prazo de 24 horas corridas, a partir do envio, o Plano de Auditoria será considerado aceito.

A documentação da auditoria deverá abranger, além da **Parte 2 do FOR.CSC.13 - Relatório de Auditoria** e do **FOR.CSC.06 – Notificação de Não Conformidade, caso houver**, devendo este último ser preenchido para cada Não Conformidade (NC).


O registro dos resultados da auditoria de Fase 2 será feito também na **Parte 2 do FOR.CSC.13 - Relatório de Auditoria**, será realizado em um único formulário. O Auditor Líder deverá preencher esse relatório, baseando-se nas evidências objetivas coletadas durante a auditoria Fase 2 e nas informações registradas na Fase1 já realizada. O mesmo deverá ser enviado, pelo auditor, em um prazo de até **07 dias** para o responsável pelo Departamento de Programação e Logística que anexa os documentos recebido do auditor, na pasta respectiva do Google Drive e informa o Departamento de Revisão que, após a **devida revisão**, anexará o relatório em um prazo não superior a 30 dias na Ordem de Serviço Fase 2 no Gestão Click, ficando disponível ao cliente.

Caso haja não conformidade(s), essa(s) deverá(ão) ser classificadas de acordo com o item 5.2.3 e registrada(s) pelo Auditor Líder no **FOR.CSC.06 – Notificação de Não Conformidade** e entregue(s) ao representante do cliente.

5.2.3 Tratamento de não conformidades:

A **CSC-LA** classifica as não conformidades da seguinte forma:

- a) **Não conformidade maior:** implica em um não atendimento de um requisito especificado da norma do produto e que afete diretamente a sua qualidade, ou que demonstre quebra do requisito do sistema de gestão exigido pela instrução técnica específica.
- b) **Não conformidade menor:** implica em que a segurança do produto e/ou a eficácia do sistema de gestão da qualidade não foi diretamente afetada. Este não atendimento normalmente é restrito a um determinado setor e não está disseminado pela organização e que não afeta o desempenho do processo fabril do produto avaliado ou sua rastreabilidade.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 07/10	

As não conformidades menores deverão ser respondidas pelo cliente em até 30 dias, contados a partir do término da auditoria. As não conformidades maiores terão até 90 dias para serem respondidas.

A **CSC-LA** classifica as ações corretivas em quatro níveis, sendo eles:


- a) **Ações corretivas implementadas satisfatoriamente durante a auditoria:** neste caso, o registro de Notificação de não conformidade pode ser fechado antes da reunião de encerramento.
- b) **Ações corretivas que envolvam mudanças somente na documentação:** neste caso, a verificação das mesmas pode ser feita sem a necessidade de auditoria suplementar às instalações, bastando o envio dos registros de notificação de não conformidade preenchidos com as evidências documentais de sua implementação.
- c) **Ações corretivas que requeiram mudanças significativas e que somente possam ser encerradas por verificação no local:** nesse caso, uma auditoria de ação corretiva (*follow-up* ou extraordinária) será necessária. Se a não conformidade for decorrente de uma auditoria de avaliação inicial, enquanto as ações corretivas não forem eficazes, a certificação não é recomendada. Porém, se a não conformidade for decorrente de uma auditoria de manutenção, a certificação poderá ser suspensa, permanecendo nesta condição até que sejam satisfeitas as exigências. Os apelos e recursos devem seguir os procedimentos próprios.
- d) **Ações corretivas decorrentes de Notificação de Não Conformidade:** serão analisadas e poderão ser fechadas apenas com avaliação de evidência documental ou pela realização de novas auditorias.

As ações corretivas propostas pelo cliente, inseridas no formulário **FOR.CSC.06** preenchido anteriormente, deverão ser enviadas ao Auditor Líder, no prazo máximo de 30 dias, contados da data de término da auditoria Fase 2, que irá analisar as ações propostas e verificar se as mesmas são suficientes para fechar a respectiva não conformidade. O Auditor Líder deverá reenviar o **FOR.CSC.06** preenchido com as observações pertinentes, nos campos respectivos, ao Departamento de Programação e Logística para dar andamento ao processo de revisão e decisão de certificação.

Todos os registros gerados deverão ser encaminhados pelo Auditor Líder ao responsável pelo Departamento de Programação e Logística para arquivo na respectiva pasta do cliente no Google Drive.

5.2.4 Conclusões da Certificação:

Após concluídas todas as etapas (análise da Fase 1 e auditoria Fase 2), o Departamento de Revisão deverá reunir os documentos e revisá-los, em seguida, salvar na pasta do cliente da respectiva ordem de serviço (OS), no aplicativo Gestão Click e realizar a verificação detalhada da documentação.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 08/10	

A análise pelo setor de Revisão inclui no mínimo as seguintes informações:

- a) Se as informações registradas nos documentos condizem com a solicitação do cliente;
- b) Se as informações fornecidas pela equipe auditora (Fase1 e Fase 2) são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para a certificação; e
- c) Se as ações corretivas propostas pelo cliente e avaliadas pela equipe auditora (Fase1 e Fase 2) foram concluídas corretamente e foram consideradas satisfatórias pelo auditor líder;

Após a análise final do processo a ser executado, deverá ser tomada a **decisão pela certificação**. Esta decisão deverá ser tomada pelo Diretor Executivo, ou na sua ausência, pela Diretora Comercial, desde que não tenham participado da auditoria.

A conclusão da revisão e decisão pela certificação deverão ser registradas na Ordem de Serviço referente ao ciclo de certificação no Google Drive.


Sendo concedida a certificação, o Departamento de Revisão deverá providenciar a emissão do Certificado (**FOR-CSC.22 - Certificado**) sendo que uma prévia (draft) do mesmo poderá ser enviada ao cliente para aprovação de seu conteúdo. Em retornando do cliente a informação, deverá ser realizada a correção, caso haja, realizar as alterações e providenciar a emissão do certificado final e informar ao decisor para avaliação e assinatura. O certificado assinado deverá ser anexado pelo Departamento de Revisão na Ordem de Serviço Fase 2, por sua vez, disponibilizará ao cliente no aplicativo Gestão Click (providenciando o preenchimento do protocolo de entrega de certificados **FOR.CSC.39 - Carta de Decisão de Emissão de Certificado**) e o responsável pelo Setor de revisão deverá alimentar a base de dados do **CERTIFIQ**.

Nota: Certificados enviados em meio físico, quando solicitado pelo cliente- Dez dias após a remessa do certificado, o responsável pela remessa ao cliente deverá confirmar seu recebimento, através de **contato telefônico ou via e-mail e já solicitar o retorno da Pesquisa de Satisfação do Cliente, caso o cliente não tenha enviado ou anexado na área do cliente.**

Obs.: O certificado válido é fornecido em **meio eletrônico** no Gestão Click na área do cliente.

A **CSC-LA** nunca entregará um certificado ao cliente, com a data de emissão anterior à data da decisão de certificação.

Caso a organização desejar receber um comprovante da recomendação positiva para sua certificação, antes do recebimento do certificado, será disponibilizado o **FOR.CSC.40 - Carta de Recomendação de Certificação** no Gestão Click na área do cliente.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 09/10	

5.2.5 Certificações de SGI

Auditoria do Sistema de Gestão Integrado: Auditoria do sistema de gestão de um cliente em duas ou mais normas ou referenciais normativos realizados em conjunto.

Sistema Integrado de Gestão: Um único sistema de gestão conduzindo vários aspectos do desempenho organizacional para atender às necessidades de mais de um padrão de gestão, em um determinado nível de integração. Um sistema de gestão pode variar de um sistema combinado à adição de sistemas de gestão separados para cada conjunto de critérios de auditoria/padrão, a um Sistema de Gestão Integrado, compartilhando em um único sistema de documentação, os elementos do sistema de gestão e responsabilidades.

Nível de Integração: O nível a que uma organização usa um sistema de gestão único para gerenciar múltiplos aspectos do desempenho organizacional para atender aos requisitos de mais de um sistema de gestão padrão. Integração refere-se ao sistema de gestão, sendo capaz de integrar a documentação, elementos do sistema de gestão adequado e responsabilidades em relação a dois ou mais conjuntos de padrões/critérios de auditoria.


O formulário **FOR.CSC.08 - Solicitação de Certificação**, para cada tipo de sistema de gestão integrado, possui informações relativas ao nível de integração de documentos, elementos do sistema de gestão e responsabilidades.

Durante a análise da Fase 1, a equipe de auditoria deve confirmar o nível de integração do SGI. A CSC-LA deve rever e modificar, se necessário, o período de duração da auditoria que foi baseado em informações fornecidas na fase de análise crítica da solicitação.

Para atividades de supervisão e renovação a CSC-LA confirmará que o nível de integração se mantém inalterado, através de comunicação com o cliente, durante todo o ciclo de certificação para assegurar que a duração de auditorias estabelecidas ainda seja aplicável.

Se a certificação de um ou mais sistemas padrão de gestão/especificação está sujeito à suspensão, redução ou cancelamento, a CSC-LA deverá investigar o impacto deste sobre a certificação para outra norma de sistema de gestão/especificação.

A Auditoria de um SGI pode resultar em aumento do tempo, mas onde resultar em redução, não poderá exceder 30% do ponto inicial, conforme definido no procedimento **P-CSC.19 - Determinação do Tempo de Auditorias**.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	P-CSC.07	
	AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO	Rev. 05	Aprovado: 07/02/2024
		Página: 010/10	

5.2.6 Certificações “multi site”

Caso houver solicitação para certificação onde em análise for detectada a utilização de auditoria multi-site, será utilizado o procedimento **P-CSC.07-A – Auditoria e Concessão de Certificação Multi-site**, cujo teor está em conformidade com o **IAF MD-01**.



5.2.1 As atividades de Supervisão, Renovação e Auditorias Especiais serão executadas de acordo com o procedimento **P-CSC.08 - Atividade de Supervisão, Renovação e Auditorias Especiais**.

5.3 Orientação para a Condução das auditorias

A condução das auditorias, se fará em conformidade com o descrito no **item 9.4 do Manual do SGSC-LA**. Para as Reuniões de Abertura e Encerramento, serão utilizadas as informações constantes do Relatório respectivo P1 ou P2.

Referente a Reunião de Abertura e Encerramento, os participantes dessas reuniões deverão ter seus nomes registrados pelo auditor líder no respectivo Relatório de Auditoria P1 ou P2.

6 APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORADO POR:	APROVADO POR
 <hr/> Monique Colpas Simões Responsável pelo Sistema de Gestão Data: 07/02/2024	 <hr/> Antonio Jorge Viégas de Paula Diretor Executivo Data: 07/02/2024