 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	Nº de Identificação
	ATIVIDADE DE SUPERVISÃO, RENOVAÇÃO E AUDITORIAS ESPECIAIS	P-CSC.08
		Página: 1/5

1. HISTÓRICO DE REVISÕES

Data da Revisão	Nº da Revisão	Histórico das Alterações
23/07/2025	06	- Alteração da responsável pelo Sistema de Gestão de Monique Colpas Simões para Alessandra Andrade Rodrigues.
13/01/2025	05	- Inserida nota sobre o aumento em 0,5 HD nas auditorias de Supervisão quando houver não conformidade no cliente no requisito "Gestão de Reclamação".
04/11/2024	04	- Alterado o cabeçalho deste procedimento, excluindo a "Revisão", mantendo-a apenas no "Histórico das Alterações"; - Inserido detalhamento sobre itens não auditáveis e sistemática de apontamento no Plano de Auditoria; - Atribuída à Diretora Comercial a responsabilidade pela Revisão da documentação do processo de Auditoria e consequente decisão, cabendo ao Diretor Executivo a revisão em caso de impossibilidade ou ausência desta e assinatura de Certificados; - Inserido campo "Revisado por" na aprovação deste documento; - Inserida informação sobre os requisitos de classificação para "observações".
07/02/2024	03	- Alteração do responsável que elabora os documentos de Helena de Oliveira Theophilo Coelho por Monique Colpas Simões. - Inserido que na ausência ou impossibilidade do Diretor Executivo, a Diretora Comercial o substituirá nas decisões.
05/12/2022	02	Alteração do responsável que elabora os documentos, de Carolina G. Brand por Helena de Oliveira Theophilo Coelho.
05/05/2020	00	Edição Inicial aprovada

2. OBJETIVO


Este procedimento demonstra a forma que a CSC-LA determina as condições exigíveis para as atividades de supervisão e renovação e auditorias especiais.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável ao responsável pelo Departamento de Programação e Logística de Auditorias do Sistemas de Gestão.

4. DOCUMENTOS APLICÁVEIS E OU REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- P-CSC.05 - Ação Corretiva/Preventiva ou Melhorias
- P-CSC.06 – Solicitação, Cadastro (Análise Crítica) e Proposta Comercial e Contrato
- P-CSC.07 - Auditoria e Concessão de Certificação
- P-CSC.07-B -Auditoria e Concessão de Certificação - PBQPH
- P-CSC.17- Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	Nº de Identificação
	ATIVIDADE DE SUPERVISÃO, RENOVAÇÃO E AUDITORIAS ESPECIAIS	P-CSC.08
		Página: 2/5

- P-CSC.19 - Determinação de Tempo de Auditorias
- Aplicativo eletrônico de gestão - Gestão Click.

5. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

5.1 SUPERVISÃO


Durante os dois ou três anos iniciais do ciclo de certificação (de acordo com a Norma), a duração de uma auditoria de supervisão deverá ser proporcional a cerca de 1/3 do tempo gasto na auditoria de certificação inicial. O tempo entre a auditoria inicial e a primeira auditoria de supervisão ou entre a primeira e a segunda auditoria de supervisão não poderá ultrapassar 12 (doze) meses da decisão da certificação inicial e subsequente.

O agendamento das auditorias de supervisão deverá ser realizado conforme programação do Gestão Click, onde consta a data limite para as auditorias do ciclo completo da certificação. Essas informações são atualizadas e controladas pelo Departamento de Programação e Logística.

Aproximadamente, 45 dias antes de expirar a data programada no Gestão Click referente a realização da auditoria de supervisão, o responsável pelo Departamento de Programação e Logística deverá entrar em contato com o cliente a fim de ajustarem a data da auditoria e confirmação dos dados informados na certificação, caso haja divergência nesses dados, deverá solicitar à Diretora Comercial que realize uma análise crítica das informações obtidas pelo cliente, no aplicativo eletrônico de Gestão na Ordem de Serviço respectiva, devendo decidir pela aceitação ou não da continuação da Certificação. Caso a decisão seja por continuar o processo, a auditoria de supervisão será planejada.

Caso a decisão seja negativa, será proposta a suspensão da certificação à Diretora Comercial, ou na sua ausência ou impossibilidade ao Diretor Executivo, e o processo deverá ser conduzido conforme procedimento **P-CSC.17- Advertência, Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação**. O departamento de Programação e Logística deverá solicitar ao cliente, os documentos alterados/modificados no período para os demais ajustes, para que o processo possa ser retomado.

Após a confirmação com o cliente, o Departamento de Programação e Logística deverá indicar um Auditor Líder ou equipe auditora para realizar a auditoria de supervisão, conforme o **P-CSC.07- Auditoria e Concessão de Certificação** ou **P-CSC.07-B - Auditoria e Concessão de Certificação - PBQPH**. O Auditor Líder indicado deverá elaborar o **FOR.CSC.14 - Plano de Auditoria**, conforme **P-CSC.07 AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO** ou **P-CSC.7 B AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO - PBQPH**, apontando quais itens poderão ser excluídos da auditoria de Supervisão do ciclo vigente. Os requisitos identificados como “não auditáveis” serão assim assinalados no plano de auditoria de modo que cliente e auditor tenham a informação de maneira clara, evitando a falha em não auditar o requisito que, naquela oportunidade era obrigatório ou vice-versa. Nos itens normativos que possuem subitens, em hipótese alguma, poderá o item inteiro ser tido como “não auditável”. Caberá a identificação pontual do subitem ou alínea não passível de análise.

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	Nº de Identificação
	ATIVIDADE DE SUPERVISÃO, RENOVAÇÃO E AUDITORIAS ESPECIAIS	P-CSC.08
		Página: 3/5

Todos os requisitos da(s) Norma(s) são tidos como ESSENCIAIS durante as auditorias de supervisão, exceto o(s) requisito(s): 8.2.1 Comunicação com o cliente, exceto alínea “c” (essencial) e 8.4 Controle de Processos, produtos e serviços providos externamente (todo).

O Plano de Auditoria deverá ser enviado pelo Auditor Líder para o Departamento de Programação e Logística que, por sua vez, registrará as informações no aplicativo Gestão Click e informará ao cliente sobre a disponibilização do plano no mesmo, e que 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 disponibilização do envio do plano ao cliente deverá ser realizada com, no mínimo, 48 horas antecedentes ao início da auditoria.

Caso ocorra a rejeição do plano ou a necessidade de alteração do mesmo, o Departamento de Programação e Logística deverá fazer o ajuste na Ordem de Serviço do Gestão Click e enviá-la com as novas informações ao Auditor Líder para que seja feito um novo plano. Tendo o aceite do plano, o Departamento de Programação e Logística informará ao Auditor para que prossiga com o processo de auditoria.


O registro dos resultados da auditoria de supervisão será feito no **FOR.CSC.13-P2-A - Relatório de Auditoria**. O Auditor Líder deverá preencher esse relatório baseando-se nas evidências objetivas coletadas durante a auditoria e enviá-lo em um prazo de até 7 dias ao Departamento de Programação e Logística que organizará a documentação e informará ao Departamento de Revisão que a documentação está na pasta, após **a devida revisão**, anexará o relatório em um prazo não superior a 30 dias na Ordem de Serviço 1º/2º SUPERVISÃO no Gestão Click, ficando disponível ao cliente. Ficando assim o cliente ciente dos resultados para possíveis correções de não conformidades e/ou implementação de melhorias em seu sistema de gestão.

Caso haja não conformidade(s) e/ou observações, essa(s) deverá(ão), ser classificadas de acordo com o item **5.2.3 Tratamento de não conformidades** do **P-CSC.07 AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO** e registrada(s) nos **FOR.CSC.06 – Notificação de Não Conformidade**. Esse(s) relatório(s) deverá(ã)o ser entregue(s), juntamente com o **FOR.CSC.13-P2-A – Relatório de Auditoria**, ao Departamento de Programação e Logística, que disponibilizará na respectiva Ordem de Serviço no Gestão Click.

As ações corretivas propostas pelo cliente deverão ser entregues ao Auditor Líder que realizou a auditoria de supervisão. Este deverá analisar as ações propostas e verificar se são suficientes para sanar a não conformidade correspondente.

A sistemática para reuniões de abertura e encerramento, tratamento das não conformidades e conclusão da certificação deverá ser feita de acordo com o **P-CSC.07 AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO** ou **P-CSC.7 B AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO - PBQPH**.

No caso do processo de confirmação da manutenção da certificação, o Revisor/Decisor, na figura da Diretora Comercial, deverá avaliar os registros do processo e dar o seu parecer a respeito da manutenção da certificação e, assim como no

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	Nº de Identificação
	ATIVIDADE DE SUPERVISÃO, RENOVAÇÃO E AUDITORIAS ESPECIAIS	P-CSC.08
		Página: 4/5

P-CSC.07 AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO ou P-CSC.7 B AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO - PBQPH, na ausência ou na impossibilidade da Diretora Comercial, caberá ao Diretor Executivo a decisão sobre a manutenção da certificação. Em seguida, emitir o certificado e enviar ao Diretor Executivo para devida assinatura.

***Nota:** Quando em uma auditoria de Supervisão for evidenciada a não conformidade no Requisito “Gestão de Reclamação”, será a auditoria do ciclo seguinte aumentada em 0,5 (meio) HD para que seja verificada a eficácia da(s) ação(ões) adotada pela empresa.*

5.2 RECERTIFICAÇÃO

A renovação será realizada conforme **P-CSC.06 – Solicitação, Análise Crítica e Proposta Comercial para Certificação**. Assim como nas atividades de certificação, a duração da auditoria de renovação (recertificação) deve ser calculada com base nas informações atualizadas do cliente, via **FOR.CSC.08- Solicitação de Certificação**.

A duração da auditoria de recertificação é cerca de 2/3 do tempo que seria necessário para uma auditoria de certificação inicial (fase 1 mais fase 2) da organização, se uma auditoria inicial fosse realizada no momento da recertificação.

Todas as etapas da auditoria para recertificação deverão ser conduzidas de acordo com **P-CSC.07 AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO ou P-CSC.7 B AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO - PBQPH**.

5.3 AUDITORIAS ESPECIAIS

5.3.1 EXPANSÃO DE ESCOPO

Quando houver uma solicitação de expansão de escopo em uma certificação já concedida, a Diretora Comercial deverá realizar uma análise crítica da solicitação para verificar se a expansão poderá ou não ser concedida e se poderá ser realizada juntamente com uma auditoria de supervisão.


As decisões tomadas deverão ser registradas e disponibilizadas ao cliente em seu perfil no Gestão Click utilizando o formulário **FOR.CSC.16 – Carta Resposta**.

Caso, após análise, decidir que atenderá à solicitação, o Departamento de Programação e Logística deverá agir conforme procedimentos, **P-CSC.07 AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO ou P-CSC.07 B AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO - PBQPH**.

5.3.2 AUDITORIAS AVISADAS COM POUCA ANTECEDÊNCIA

A CSC-LA poderá agendar auditorias extraordinárias nos seguintes casos:

- Para investigar reclamações;

 CSC-LA <small>Certificadora de Sistemas da Conformidade Latino-Americana</small>	PROCEDIMENTO	Nº de Identificação
	ATIVIDADE DE SUPERVISÃO, RENOVAÇÃO E AUDITORIAS ESPECIAIS	P-CSC.08
		Página: 5/5

- Em resposta a mudanças significativas;
- Como acompanhamento em clientes suspensos, entre outros.
- Por solicitação do Órgão Acreditador;

A execução dessas auditorias deverá ser feita conforme procedimento **P-CSC.07 AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO** ou **P-CSC.07 B AUDITORIA E CONCESSÃO DE CERTIFICAÇÃO - PBQPH**.

6. APROVAÇÃO DE PROCEDIMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO/ANALISADO POR:	APROVADO POR:
 Alessandra Andrade Rodrigues Responsável pelo Sistema de Gestão Data: 23/07/2025	 Sonia M. Bolsoni Diretora Comercial Data: 23/07/2025	 Antonio Jorge Viégas de Paula Diretor Executivo Data: 23/07/2025