

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 1/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

## 1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é o de estabelecer os critérios de certificação da **G-CERTI**, para prestação de serviços de avaliação da conformidade e certificação de Sistemas de Gestão. Além disso, são definidas as condições para obtenção do certificado e para a utilização do Selo de Identificação da **G-CERTI**.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este Procedimento aplica-se às atividades de certificação de Sistema de gestão.

- NBR ISO 9001:2015.

## 3. NORMAS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 - Avaliação de conformidade | Requisitos para Organismos que fornecem auditoria e certificação de Sistema de Gestão.
- Portaria no. 274 - Regulamento para o Uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do **CGCRE INMETRO**, emitida em 13 de junho de 2014.
- ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistemas de Gestão da Qualidade | Requisitos.
- Normas e documentos complementares e sucessivos para certificação.

## 4. PRINCIPIOS

A **G-CERTI** estabelece procedimentos e práticas em suas atividades de certificação visando garantir em suas atividades:

- Imparcialidade;
- Competência;
- Responsabilidade;
- Transparência;
- Confidencialidade;
- Capacidade de resposta às reclamações;
- Abordagem baseada em risco.

Estes princípios permitem proporcionar confiança em todas as partes que um sistema de gestão atende a requisitos específicos.

## 5. ETAPAS DA CERTIFICAÇÃO

### 5.1. Atividades de pré-certificação

O Processo inicia através da apresentação dos dados, **Q.FOR.003** para verificar através de análise crítica a viabilidade de aceitação e realização do serviço, assim posteriormente é enviado **Q.FOR.001** e a apresentação e somente após aceite do **Q.FOR.002**. Este contato inicial pode ser feito através de contato telefônico, e-mail, ou do site.

### 5.2. Documentação Inicial

Para início do Processo, o **Q.FOR.003** é preenchida pelo solicitante, indicando o escopo da certificação que será realizada. Deve ser encaminhada a **G-CERTI**, para que possa ser realizada análise crítica e viabilidade de aceite do serviço solicitado.

### 5.3. Análise Crítica da Solicitação

A **G-CERTI** realizará a análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação para assegurar que:

- As informações sobre a organização solicitante e seu sistema de gestão sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria;
- Qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a **G-CERTI** e a organização solicitante seja resolvida;
- A **G-CERTI** tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
- O escopo solicitado para a certificação, a(s) planta(s) das operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade, etc. );
- Sejam mantidos registros da justificativa para a decisão de realizar a auditoria.

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 2/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

Após a análise crítica da solicitação, a **G-CERTI** poderá aceitar ou recusar a solicitação para certificação. Caso a **G-CERTI** recuse a solicitação para certificação como resultado da análise crítica, ele será documentado através de e-mail, e arquivado com os motivos da recusa da solicitação deixando claro para o cliente.

Com base nesta análise crítica, a **G-CERTI** determina as competências que ele precisa incluir em sua equipe auditora e para a decisão da Certificação.

Os responsáveis pela análise deverão preencher o **Q.FOR.019** como evidência da análise do processo de certificação.

#### 5.4. Programa de Auditoria

A **G-CERTI** elaborou o **Q.FOR.024** para o ciclo completo de certificação é elaborado para identificar claramente 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). O **Q.FOR.024** para o ciclo de certificação cobre todos os requisitos do sistema de gestão.

O **Q.FOR.024** para a certificação inicial inclui uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de manutenção no primeiro e no segundo ano após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar o tamanho do 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.

A **G-CERTI** envia para o cliente a confirmação de auditoria, especificando os auditores que realizará a avaliação referente ao escopo solicitado. O cliente assina e envia para **G-CERTI** como controle informativo.

As auditorias de manutenção devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada doze meses, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de manutenção, após a certificação inicial, não pode ultrapassar doze meses a partir da data de decisão da certificação.

Quando a **G-CERTI** receber documentação de certificações já concedidas aos clientes e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, serão solicitados os seguintes registros:

- Certificado de Conformidade emitido (quando existente);
- Relatório de Auditoria;
- Documentação das ações corretivas tomadas.

A **G-CERTI** baseado na informação obtida, deve justificar e registrar quaisquer ajustes ao **Q.FOR.024** existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas às não conformidades anteriores.

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

#### 5.5. Determinação do tempo de auditoria

A **G-CERTI** no **Q.PROD.013** determina o tempo de auditoria conforme os documentos mandatórios do **IAF MD 05**. Para cada cliente, ele calcula o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente.

Ao determinar o tempo de auditoria, a **G-CERTI** considerará, entre outros, os seguintes aspectos:

- Os requisitos da norma de sistema de gestão pertinente;
- Complexidade do cliente e seu sistema de gestão;
- Contexto tecnológico e regulatório;
- Qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão;
- Os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- O tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de multi-site;
- Os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 3/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

h) Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

**Nota 1:** O tempo em deslocamento para a visita nos locais auditados não está incluído no cálculo da duração dos dias de auditorias do sistema de gestão.

**Nota 2:** A G-CERTI utiliza a diretrizes estabelecidas na **IAF MD 05** para determina a duração da auditoria do sistema de gestão no ato da documentação deste procedimento.

**Nota 3:** O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não pode contar na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

Nos casos em que tenham sido estabelecidos critérios específicos para um esquema de certificação, esses critérios são aplicados.

A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa são registradas no plano de auditoria. O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não foi designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não pode contar na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

#### **Amostragem de multi-site**

Ao utilizar amostragem de multi-site para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversas localizações geográficas, a G-CERTI desenvolverá um programa de amostragem, a fim de assegurar uma auditoria adequada do sistema de gestão. A justificativa para o plano de amostragem deve ser documentada para cada cliente.

**Nota:** Utilizará critério segundo **IAF MD 1** em sua versão vigente.

#### **Múltiplas normas de sistema de gestão**

Quando a certificação de múltiplas normas de sistema de gestão é fornecida pela G-CERTI, o planejamento para a auditoria deve assegurar uma auditoria adequada no local, a fim de propiciar confiança na certificação.

### **5.6. Planejando auditorias**

#### **Determinação dos objetivos, escopo e critérios de auditoria.**

Os objetivos de auditoria são determinados pela G-CERTI. O escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, são estabelecidos pela G-CERTI após discussão com o cliente.

Os objetivos da auditoria descrevem o que deve ser realizado pela auditoria e devem incluir:

- determinação da conformidade do sistema de gestão do cliente, ou de parte desse sistema, com os critérios de auditoria;
- determinação da capacidade do sistema de gestão para assegurar que o cliente atenda aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;
- determinação da eficácia do sistema de gestão para assegurar que o cliente pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos;
- conforme aplicável, identificação de áreas para possível melhoria do sistema de gestão.

O escopo de auditoria descreve a abrangência e os limites da auditoria, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados. Quando o processo inicial ou de recertificação consistir em mais de uma auditoria (por exemplo, abrangendo diferentes plantas), o escopo de auditoria individual pode não abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias deve ser coerente com o escopo constante no documento de certificação.

Os critérios de auditoria são usados 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.

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 4/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

### Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

A **G-CERTI** mantém o **Q.PROD.011** para selecionar e designar a equipe auditora, inclusive o auditor- líder e especialistas técnicos, se necessário, levando em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. Se houver somente um auditor, ele deve possuir a competência para executar os deveres de um auditor-líder aplicáveis à auditoria em questão. A equipe auditora possui a totalidade de competências identificadas pela **G-CERTI**, para execução das auditorias.

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

- objetivos da auditoria, escopo, critérios e tempo de auditoria estimado;
- se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- requisitos da 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 deve atuar sob a orientação de um auditor. Quando forem utilizados tradutores ou intérpretes, eles 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 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 responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicos. Tais tarefas leva 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 especialista técnicos. Podem ser feitas mudanças nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida, de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

### Observadores

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria são acordadas entre a **G-CERTI** e o cliente antes da realização da auditoria. A equipe auditora assegura que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado na auditoria.

### Especialistas Técnicos

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria é acordado entre a **G-CERTI** e o cliente antes da condução da auditoria. Um especialista técnico não pode atuar como auditor da equipe auditora. Os especialistas técnicos podem estar acompanhados por um auditor.

### Guias

Cada auditor deve ser acompanhado por um guia a ser acordado 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.

### Plano de Auditoria

A **G-CERTI** assegura que um plano de auditoria seja estabelecido antes de a cada auditoria identificada no programa de auditoria, que sirva de base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

### Preparação do plano de auditoria

A **G-CERTI** elabora um plano de auditoria apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria. O plano de auditoria inclui ou faz referência no mínimo os seguintes itens:

- os objetivos da auditoria;
- os critérios de auditoria;
- o escopo de 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

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 5/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

- temporários e atividades de auditoria remota, conforme apropriado;
- e) a duração esperada das atividades da auditoria no local;
  - f) as funções e responsabilidades dos membros.

**Comunicação das tarefas da equipe auditora**

As tarefas atribuídas à equipe auditora são definidas e são determinadas para que a equipe:

- a) examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados do cliente pertinentes à norma do sistema de gestão;
- b) confirme se esses itens atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
- c) confirme se os processos e procedimentos estão estabelecidos, implementados e mantidos com eficácia, a fim de servir de base para a confiança no sistema de gestão do cliente.
- d) comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente.

**Comunicação do plano de auditoria**

O plano de auditoria é enviado com antecedência ao cliente e as datas de auditoria são acordadas previamente com a organização do cliente.

**Comunicação relativa aos membros da equipe auditora**

A G-CERTI fornecerá o nome e, quando solicitado, e tornará disponível as informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe e para a G-CERTI reconstruir a equipe em resposta a qualquer objeção válida.

**5.7. Certificação Inicial****Auditoria Inicial**

A Auditoria Inicial de certificação de um sistema de gestão é realizada em duas fases: Fase 1 e Fase 2;

**Fase 1**

Assegurar que os objetivos da fase 1 possam ser atingidos e que o cliente esteja informado sobre quaisquer atividades "in-loco" durante a fase1.

Será fornecido ao cliente o formulário **Q.FOR.016**.

Os objetivos da Fase 1 são:

- a) analisar criticamente a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- b) avaliar as condições do sistema de gestão existente tenha condições mínimas de acontecer uma avaliação de Fase 2;
- c) analisar criticamente a 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) 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;
- e) analisar criticamente a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase2;
- f) 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;
- g) avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase2.

As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 são comunicadas ao cliente num prazo até 15 dias, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderia ser classificada como não conformidades durante a fase 2.

DESCRIÇÃO	ÁREA	PUBLICAÇÃO	REVISÃO	PÁGINA
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO	SIG	27/04/2026	01	6/16

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a fase 1. Também pode ser preciso que a **G-CERTI** revise seus preparativos para a fase 2. Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão, a **G-CERTI** considerará a necessidade de repetir parte ou toda a Fase 1. O cliente será informado que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da Fase2.

**NOTA:** A constatação de uma NC Maior adia ou cancela o processo para Fase2.

Todas estas informações serão evidenciadas pela **G-CERTI** no formulário **Q.FOR.018**.

As ações corretivas tomadas pela empresa devem ser registradas no formulário próprio da empresa para atendimento de não conformidades contendo correção, causa e ação corretiva e prazo de encerramento, devendo ser enviado juntamente com o plano de ação **G-CERTI Q.FOR.028** preenchido em sua totalidade.

### Fase2

O objetivo da Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente. A fase 2 ocorre nos locais do cliente. Ela inclui a auditoria de no mínimo o seguinte:

- informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- 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);
- a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- controle operacional dos processos do cliente;
- auditoria interna e análise crítica da direção;
- responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;

### Conclusões da auditoria inicial de certificação

A equipe auditora analisa criticamente todas as informações e evidências coletadas durante a Fase 1 e Fase 2, afim de analisar criticamente as constatações da auditoria e concordar quanto às conclusões da auditoria e registra-lás no **Q.FOR.018**. A responsabilidade pela preparação do relatório, bem como de seu conteúdo, é do auditor líder.

As ações corretivas tomadas pela empresa devem ser registradas no formulário próprio da empresa para atendimento de não conformidades contendo correção, causa e ação corretiva e prazo de encerramento, devendo ser enviado juntamente com o plano de ação **G-CERTI Q.FOR.028** preenchido em sua totalidade.

Após o recebimento de toda documentação o responsável da Certificação deverá realizar uma revisão técnica para analisar a completeza e o conteúdo do processo e assegurar a confirmação das constatações e evidências da auditoria.

### CONDUZINDO AUDITORIAS

A **G-CERTI** mantém uma programação e monitoramento para realização das auditorias no local. Este processo inclui necessariamente uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria.

Quando alguma parte da auditoria for feita por meios eletrônicos ou quando o local a ser auditado for virtual, a **G-CERTI** assegura que estas atividades sejam conduzidas por pessoal com a competência apropriada. As evidências obtidas durante este tipo de auditoria são suficientes para permitir que o auditor tome uma decisão consciente sobre a conformidade do requisito em questão.

### Condução da reunião de abertura

A **G-CERTI** realiza 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, geralmente conduzida pelo auditor-líder, é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas. O grau de detalhes deve ser coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria e deve considerar

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 7/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

o seguinte:

- a) apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- b) confirmação do escopo de certificação;
- c) confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo de auditoria, objetivos e critérios), mudanças e outros arranjos pertinentes com o cliente, como data e duração da reunião de encerramento e reuniões intermediárias entre a equipe auditora e a direção do cliente;
- d) confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditoria e o cliente;
- e) confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam disponíveis;
- f) confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- g) confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora;
- h) confirmação da disponibilidade, funções e identidades de todos os guias e observadores;
- i) o método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria;
- j) informações sobre as condições nas quais a auditoria pode ser encerrada prematuramente;
- k) confirmação de que o auditor-líder e a equipe auditora, representando a **G-CERTI**, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- l) confirmação da situação das constatações da análise crítica ou auditoria anterior, se aplicável;
- m) métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;
- n) confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- o) confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- p) oportunidade para o cliente fazer perguntas.

#### **Comunicação durante a auditoria**

Durante a auditoria, a equipe auditora avalia periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O auditor-líder redistribui o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunica periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato ou significativo (por exemplo, segurança), o auditor-líder relata esse fato ao cliente e, se possível, a **G-CERTI**, para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou nos escopos da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor-líder relata o resultado da ação para a **G-CERTI**.

O Auditor-líder analisa criticamente com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fiquem aparentes com o progresso das atividades do auditor no local, e deve relatar essas mudanças a **G-CERTI**.

#### **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 obter informações devem incluir, entre outros:

- a) entrevistas;
- b) observação de processos e atividades;
- c) análise crítica de documentação e registros.

#### **Identificação e registro 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.

- Não conformidade Maior
- Não Conformidade Menor
- Oportunidade de Melhorias

As ações corretivas tomadas pela empresa devem ser registradas no formulário próprio da empresa para atendimento de não conformidades contendo correção, causa e ação corretiva e prazo de encerramento, devendo

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 8/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

ser enviado juntamente com o plano de ação **G-CERTI Q.FOR.028** preenchido em sua totalidade.

Oportunidades de melhoria são identificadas e registradas, exceto se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão. Entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades não são registradas como oportunidade de melhoria.

Uma constatação de não conformidade é registrada contra um requisito específico e pode conter uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades são discutidas com o cliente para assegurar que a evidência seja precisa e que as não conformidades sejam compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

O auditor-líder pode empenhar-se 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.

Não Conformidade Menor prazo de 15 dias para envio do plano de ação sem evidência.

Não Conformidade Maior prazo de 15 dias para envio do plano de ação sendo e prazo para envio das evidências até 15 dias após validação do plano proposto pelo auditor do processo.

#### **Preparação das conclusões da auditoria**

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

- analisar criticamente as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas obtidas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria, e classificar as não conformidades;
- acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo da auditoria;
- identificar ações de acompanhamento necessárias;
- confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária para futuras auditorias (por exemplo, escopo da certificação, tempo ou data da auditoria, frequência da manutenção, competência da equipe auditora).

#### **Condução da reunião de encerramento**

A **G-CERTI** realiza uma reunião de encerramento formal, na qual a presença é registrada com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente é presidida pelo auditor-líder, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades são apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e são acordados prazos para resposta.

A reunião de encerramento também inclui os seguintes elementos, onde o grau de detalhes é coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria:

- informar o cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo assim um elemento de incerteza;
- o método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
- o processo do organismo de certificação para tratamento de não conformidades, incluindo as consequências relativas à situação da certificação do cliente;
- o prazo para o cliente apresentar um plano para correção e ação corretiva para as não conformidades identificadas durante a auditoria;
- as atividades do organismo de certificação após a auditoria;
- informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelação

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

#### **Relatório de Auditoria**

A **G-CERTI** fornece o **Q.FOR.018** escrito para o cliente. A equipe auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não pode recomendar soluções específicas. A **G-CERTI** mantém a propriedade pelo relatório de Auditoria.

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 9/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

O Auditor-líder assegura a preparação do relatório de auditoria e é responsável por seu conteúdo. O 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 referi ao seguinte:

- a) identificação da **G-CERTI**;
- b) nome e endereço do cliente e do representante do cliente;
- c) tipo de auditoria (por exemplo, inicial, manutenção ou recertificação ou auditorias especiais);
- d) critérios da auditoria;
- e) objetivos da auditoria;
- f) escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais ou funcionais ou os processos auditados e o tempo de auditoria;
- g) quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- h) quaisquer fatos significantes que impactem no programa de auditoria;
- i) identificação do auditor-líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas 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, referência às evidências e conclusões, coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;
- l) mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;
- m) quaisquer questões não resolvidas, se identificadas;
- n) quando aplicável, se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- o) uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;
- p) uma recomendação da equipe auditora;
- q) se o cliente auditado está controlando efetivamente ou só dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- r) verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.

**O Relatório deve também conter:**

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

**Análise das causas das não conformidades**

A **G-CERTI** exigirá que o cliente analise a causa e descreva a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas, dentro do tempo definido.

As ações corretivas tomadas pela empresa devem ser registradas no formulário próprio da empresa para atendimento de não conformidades contendo correção, causa e ação corretiva e prazo de encerramento, devendo ser enviado juntamente com o plano de ação da **G-CERTI** preenchido em sua totalidade.

As ações corretivas propostas pelo cliente podem ser verificadas pela **G-CERTI**, de 2 (duas) formas:

- 1) Através do envio plano de ação e de evidências documentais da implementação da ação corretiva, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, podendo ser prorrogado a critério do responsável de Certificação mediante solicitação e justificativa do cliente.
  - Independentemente do número de rerepresentações das ações corretivas pelo cliente, o prazo total para fechamento das não conformidades é de 60 (sessenta) dias.
  - Após este prazo, a **G-CERTI** reserva-se o direito de repetir a auditoria de certificação, onde todos os custos associados serão cobrados do cliente, à taxa homem-dia vigente.

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 10/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

- 2) Por meio de uma visita nas instalações do cliente, ou seja, uma auditoria manutenção a ser agendada pela **G-CERTI** no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria manutenção está previsto no item 4.7.
- Para as não conformidades consideradas (Maior) a ponto de impedir a certificação, a **G-CERTI** realizará auditoria manutenção para verificação *in loco* da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.
  - O cliente poderá contestar as não conformidades registradas pelos auditores durante a auditoria. A contestação deverá ser feita, formalmente, pelo cliente diretamente a **G-CERTI**. O Auditor Líder da **G-CERTI**, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente ao cliente.

#### **Eficácia de correções e ações corretivas**

O Auditor Líder tem um prazo de 10 (dez) dias para analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. O Auditor Líder verifica a eficácia das ações corretivas tomadas. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades são registradas. O cliente é informado sobre o resultado da análise crítica e verificação. O cliente é informado se uma auditoria adicional completa, uma auditoria adicional parcial ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) será necessário para verificar correções e ações corretivas eficazes.

O Auditor Líder envia as não conformidades para **G-CERTI** fazer a análise final e tomada da decisão para concessão sim ou não.

#### **DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO**

A **G-CERTI** possui capacidade técnica sendo responsável e tendo autoridade por suas decisões em relação a certificação, elegendo seu responsável de Certificação Outorgado pelo Diretor.

Para decisões relativas aos processos de Avaliação da Conformidade, incluindo concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração após suspensão, ou cancelamento da certificação.

São mantidos registros de competência das pessoas, garantindo sua competência para esta atividade.

As decisões das certificações são registradas no **Q.FOR.009**.

#### **Ações antes da tomada de decisão**

A **G-CERTI** mantém uma sistemática de analisar o processo através do no **Q.FOR.009**. Antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, inclui que:

- a) as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
- b) para qualquer não conformidade maior, **G-CERTI** tenha analisado criticamente, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- c) para qualquer não conformidade menor, **G-CERTI** tenha analisado criticamente e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

#### **Informações para concessão da certificação inicial**

As informações fornecidas pela equipe auditora à **G-CERTI** para a decisão sobre a certificação incluir no mínimo:

- a) O relatório de auditoria;
- b) comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) confirmação das informações fornecidas à **G-CERTI** usadas na análise crítica da solicitação;
- d) confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados;
- e) uma recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou observações.

A **G-CERTI** tem um prazo total de 30 dias para conclusão da certificação e envio do certificado após o envio das ações corretivas tomadas pelo cliente.

Se a **G-CERTI** não conseguir verificar a implementação das correções as ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 2 (meses) meses após o último dia da fase 2, a **G-CERTI** deve conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

**NOTA:** Em casos prorrogados a critério do responsável de Certificação mediante solicitação e justificativa do cliente

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 11/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

o prazo não deve passar de 6(seis) meses, se ultrapassado a **G-CERTI** deve conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

Quando uma transferência de certificação está prevista de um organismo de certificação para outro, a **G-CERTI** aceitará os documentos, conforme este procedimento.

#### **Informações para concessão da recertificação**

A **G-CERTI** toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise crítica do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

### **7 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO**

A **G-CERTI** mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão. Será mantido a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora sem posterior análise crítica independente da decisão, desde que:

- para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, a **G-CERTI** exigirá que o líder da equipe documente no Relatório de Auditoria, a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente, diferentemente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida;
- o pessoal competente da **G-CERTI** monitore as atividades de manutenção, incluindo o monitoramento do relatório pelos auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

#### **Atividades de Manutenção**

A **G-CERTI** desenvolve as atividades de manutenção, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão.

As atividades de gestão incluem auditorias no local para avaliar se o sistema de gestão do cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. Outras atividades de manutenção podem incluir:

- consultas do organismo de certificação ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;
- análise crítica de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo: material promocional, site);
- pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada (em papel ou meio eletrônico);
- outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

#### **Auditoria de Manutenção**

Auditorias de manutenção são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema e devem ser planejadas junto com outras atividades de manutenção, a fim de que a **G-CERTI** possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado do cliente continua a atender aos requisitos entre as auditorias de recertificação.

As auditorias de manutenção devem ocorrer 12 meses após a data da certificação – não devendo passar do prazo e podendo acontecer até 1 mês antes do prazo estipulado acima.

Cada manutenção para a norma de sistema de gestão pertinente incluir:

- auditorias internas e análise crítica pela direção;
- uma análise crítica das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- gestão das reclamações
- eficácia do sistema de gestão com respeito ao atendimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;
- progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- controle operacional contínuo;
- análise crítica de quaisquer mudanças;
- uso das marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 12/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

### Recertificação

O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínua do sistema de gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de recertificação será planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente de sistema de gestão ou outro documento normativo. Ela será planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

A atividade de recertificação inclui a análise crítica dos relatórios de auditoria de manutenção anteriores e considerar o desempenho do sistema de gestão durante o ciclo de certificação mais recente.

Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma 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).

### Auditoria de Recertificação

A Auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:

- a) a eficácia de todo o sistema de gestão, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância 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.

Para qualquer não conformidade maior, a **G-CERTI** definirá no Relatório de Auditoria limites de tempo para correção e ações corretivas. Estas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação pode ser baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.

Se a **G-CERTI** não tiver completado a auditoria de recertificação ou não consegue verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não pode ser recomendada e a validade da certificação não pode ser estendida. O cliente é informado e as consequências são explicadas.

Após a expiração da certificação, a **G-CERTI** pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma fase 2 deve ser conduzida. A data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da recertificação e a data da expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior.

## 8.1 Auditorias especiais

### Expansão de escopo

A **G-CERTI** em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida realiza uma análise crítica da solicitação e determina quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de manutenção.

#### 8.1.1. Auditorias avisadas com pouca antecedência

Pode ser necessário para a **G-CERTI** realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Em tais casos:

- a) A **G-CERTI** descreverá e avisará antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- b) a **G-CERTI** tomará o cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

## 9 DOCUMENTOS DE CERTIFICAÇÃO

No caso de aprovação do processo, é emitido o certificado de conformidade ao cliente após a assinatura do contrato

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 13/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

e cumprimento das condições comerciais entre a **G-CERTI** e o cliente.

Quando acordado em proposta comercial do contrato o certificado será emitido nos idiomas estabelecidos.

O Certificado de Conformidade identificará as seguintes informações:

- o nome e a localização geográfica de cada cliente certificado (ou a localização geográfica da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma certificação multi-site);
- a data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação ou renovação da certificação, que não pode ser anterior à data da respectiva decisão da certificação;
- a data em que expira a certificação ou a data prevista para a renovação da certificação coerente como ciclo de renovação da certificação;
- um código único de identificação;
- a norma de sistema de gestão e/ou outro documento normativo, incluindo uma indicação da situação da emissão (por exemplo, data ou número da revisão), usado para a auditoria do cliente certificado;
- o escopo da certificação relativo ao tipo de atividades, produtos e serviços, conforme aplicável para cada local, sem confundir nem ser ambíguo;
- o nome, endereço e marca de certificação da **G-CERTI**, marca da acreditação da Cgcre;
- quaisquer outras informações requeridas pela norma e/ou outro documento normativo usado para certificação;
- no caso de emissão de quaisquer documentos revisados de certificação, um meio de distinguir os documentos revisados dos documentos anteriores obsoletos.

## 10 OBRIGAÇÕES DO CLIENTE

- Prontamente fornecer a **G-CERTI** e seus auditores dados e documentos solicitados para auditoria de certificação, bem como facilitar o acesso destes às instalações da empresa, aos registros e ao pessoal, quando assim for necessário e solicitado;
- Disponibilizar acesso às reclamações de clientes da empresa;
- Acatar e implementar nos prazos avançados, as recomendações da **G-CERTI**, quanto às ações corretivas de correntes das não-conformidades detectadas nas auditorias;
- Manter atualizado e implementado seu Sistema de Gestão;
- Cumprir as obrigações previstas na norma objeto de certificação e neste Procedimento;
- Interromper o uso da Identificação da Certificação em relação ao escopo cujo certificado tenham terminado, sido suspenso ou revogada a validade;
- Manter seus dados cadastrais atualizados junto à **G-CERTI**;
- Comunicar imediatamente a **G-CERTI** a mudança de endereço da unidade auditada, o endereço das novas instalações as quais deverão ser novamente avaliadas pela **G-CERTI**, e a ocorrência de qualquer tipo de problema com o Sistema de Gestão, mudança na situação legal, comercial, organizacional ou propriedade, organização e gestão, mudança de escopo das operações abrangidas pelo Sistema de Gestão certificados e alterações significativas no Sistema de Gestão e nos processos;
- Somente declarar que é certificada em relação ao escopo contratado e certificado;
- Não usar a certificação de maneira a prejudicar a imagem da **G-CERTI**;
- Não fazer declarações não autorizadas sobre a certificação;
- Usar a certificação apenas para indicar que o escopo com a norma objeto da certificação e não a usar de modo a sugerir que um produto ou serviço está aprovado pela **G-CERTI**.
- Não utilizar o certificado e a Identificação da Certificação de maneira enganosa;
- Permitir o acesso dos avaliadores da Cgcre às suas instalações e dependências quando da realização das Auditorias Testemunhas e as ações acompanhamento de mercado. Caso o Licenciado não permita o acesso, a **G-CERTI** suspenderá a certificação da Organização.

### Notificações de alterações pelo cliente

A empresa deve informar à **G-CERTI**, sem demora, questões que possam afetar a capacidade do Sistema de Gestão de continuar a atender aos requisitos da norma usada para certificação. Estas questões, incluem, por exemplo, alterações relativas a:

- Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 14/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

- b) Organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica);
- c) Endereço de contato e locais;
- d) Escopo das operações abrangidas pelo Sistema de gestão certificado,
- e) Alterações significativas no Sistema de Gestão e nos processos.

#### 11 OBRIGAÇÕES DA G-CERTI

- a) Disponibilizar para o cliente o Plano de Auditoria com antecedência e com as datas de Auditoria previamente acordadas;
- b) Avaliar evidências objetivas suficientes nas quais possam basear uma decisão de certificação;
- c) Tomar decisões de conceder ou não a certificação com base nas evidências suficientes ou não de conformidade;
- d) Manter o cliente informado sobre eventuais mudanças nos documentos que regem a certificação;
- e) Manter confidencialidade sobre todo e qualquer dado do cliente (inclusive informações provenientes de outras fontes, tais como reclamantes e regulamentadores), que venha a ter acesso por força das etapas do processo de certificação inicial, auditorias de acompanhamento, auditoria de recertificação e demais auditorias, e exigir dos seus auditores o mesmo sigilo.
- f) A **G-CERTI** para atender aos requisitos de acreditação deve tornar pública as seguintes informações: escopo de certificação, número do certificado, nome da organização e norma de referência e, quando solicitado, situação de suspensão ou cancelamento e localização geográfica. Quando informações confidenciais forem divulgadas a outros organismos (por exemplo Cgcre ou outro Organismo certificador), a **G-CERTI** informará esta ação ao cliente.
- g) Manter em vigor as marcas que compõem a Identificação da **G-CERTI**;
- h) Responsabilizar-se pelo seu pessoal, incluindo auditores, especialistas, técnicos e estagiários;
- i) Substituir os auditores, quando solicitado e justificado formalmente pelo cliente;
- j) Quando a **G-CERTI** for obrigada por lei a fornecer informações confidenciais a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida deve, ao menos se regulamentado por lei, ser notificado antecipadamente das informações fornecidas;
- k) Fornecer o nome e quando solicitado tornar disponíveis as informações curriculares de cada membro de equipe auditora com o tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer auditor ou especialista técnico em especial para que a **G-CERTI** possa eventualmente recompor a equipe.

#### Notificações de alterações pela G-CERTI

A **G-CERTI** informará devidamente aos clientes certificados sobre quaisquer alterações em seus requisitos para Certificação, através de Circulares, Ofícios, comunicação no portal. A **G-CERTI** informará os prazos e verificará se cada cliente certificado atende aos novos requisitos.

#### 12 TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO

A Transferência de certificação é definida como o reconhecimento da existência e validade de uma certificação de sistema de gestão, concedida por um Organismo Acreditado (Organismo emissor), para a **G-CERTI**.

Somente certificações cobertas pela acreditação 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.

#### Análise crítica antes da Certificação

Quando da solicitação da empresa na transferência da Certificação, será solicitada uma documentação, o qual será analisada e registrada no **Q.FOR.019** como evidência da análise do processo de certificação. Será avaliado a possibilidade de uma visita ao cliente potencial. Caso não seja possível a visita, as justificativas serão documentadas no Formulário.

Além das documentações necessárias na certificação da empresa, serão analisados os seguintes requisitos:

- Confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão dentro do escopo acreditado da **G-CERTI**;
- Os motivos para recorrer a uma transferência;
- Quais os sites envolvidos na transferência da certificação, e se estas certificações estão válidas, em termos de autenticidade, duração, escopo de atividades, situação das não-conformidades. Quando não for possível se comunicar com o Organismo receptor, os motivos serão registrados.

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 15/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

- Análise dos últimos relatórios de auditoria de certificação ou recertificação, dos relatórios de manutenção subsequentes e de qualquer não conformidade pendente resultante delas. Se os últimos relatórios de auditoria de certificação, recertificação ou manutenção subsequentes não forem disponibilizados ou se a auditoria de manutenção está atrasada, então a organização será tratada como novo cliente;
- Reclamações recebidas e ações tomadas;
- A fase do ciclo atual de certificação;
- Qualquer compromisso da organização com Organismos Regulatórios com relação à conformidade legal.

### **Certificação**

Em geral, convém que somente certificação acreditada válida seja transferida. Nos casos em que a certificação tenha sido concedida por um Organismo que tenha encerrado suas atividades comerciais ou cuja acreditação tenha expirado, sido suspensa ou cancelada, a **G-CERTI** antes de prosseguir com a transferência, irá obter o de acordo do Órgão Acreditador. No caso de aquisições, convém que o Organismo de certificação adquiridor/adquirente, cumpra as obrigações contratuais do Organismo de certificação adquirido.

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

Convém encerrar as não-conformidade pendentes, se possível, com a **G-CERTI**, antes da transferência. Caso contrário, elas devem ser fechadas pelo Organismo de Certificação receptor.

Se não forem mais identificados quaisquer problemas pendentes ou potenciais por meio da análise crítica antes da transferência, poderá ser emitida uma certificação, seguindo o processo normal de tomada de decisão. Convém que o programa atual de manutenção seja baseado no regime de certificação prévia, a menos que, como resultado da análise crítica, a **G-CERTI** tenha executado uma auditoria inicial ou de recertificação.

Quando ainda existir dúvida, após a análise crítica feita antes da transferência, quanto à adequação de uma certificação atual ou anterior, a **G-CERTI** deve, dependendo da extensão da dúvida:

- Tratar o solicitante como um novo cliente, ou;
- Conduzir uma Auditoria que se concentre em áreas com problemas identificados.

A decisão sobre a ação requerida irá depender da natureza e extensão de quaisquer problemas encontrados e deve ser explicada à organização e a justificativa para a decisão deve ser documentada **Q.FOR.009**.

### **12 REFERÊNCIA À CERTIFICAÇÃO E AO USO DEMARCAS**

A **G-CERTI** mantém o **Q.PROD.001**, que estabelece as regras para gerir qualquer marca de certificação de sistema de gestão que ele autorize os clientes certificados a usar. O cumprimento do **Q.PROD.001** será verificado durante as Auditorias de Manutenção. Não poderá haver ambiguidade na marca ou no texto que a acompanha, em relação ao que foi certificado e a qual organismo de certificação concedeu a certificação. Essa marca não pode ser usada em um produto nem a embalagem do produto nem de qualquer outra maneira que possa ser interpretada como denotando conformidade ao produto.

A **G-CERTI** não permitirá que sua marca seja aplicada por clientes certificados a relatórios de Laboratórios referentes a ensaios, calibração ou inspeção ou certificados.

A **G-CERTI** estabelece no **Q.PROD.001**, regras sobre declaração, quando aplicadas nas embalagens ou informações acompanhadas no produto, de que o cliente possui um sistema de gestão certificado. Embalagem do produto é considerada aquela que pode ser removida sem que o produto seja desintegrado ou danificado. Informações que acompanham o produto são consideradas como disponíveis separadamente ou facilmente destacadas. Rótulos ou placas de identificação são consideradas partes do produto. A declaração não pode inferir que o produto, processo ou serviço seja certificado. A declaração deve incluir referência:

- identificação (por exemplo, marca ou nome) do cliente certificado;
- o tipo de sistema de gestão (por exemplo, qualidade, ambiental) e a norma aplicável;
- o organismo de certificação emissor do certificador.

DESCRIÇÃO	ÁREA SIG	PUBLICAÇÃO 27/04/2026	REVISÃO 01	PÁGINA 16/16
PROCEDIMENTO GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO				

A **G-CERTI** através do contrato legal com os clientes, estabelece que:

- atenda aos requisitos da **G-CERTI** ao fazer referência à sua condição de certificação nos meios de comunicação, como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos;
- não faça ou permita qualquer declaração que induza a erro em relação à sua certificação;
- não use ou permita o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a erro;
- em caso de cancelamento da sua certificação, interrompa o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação, conforme orientações da **G-CERTI**;
- altere todo material publicitário quando o escopo de certificação tiver sido reduzido;
- não permita que a referência à certificação de seu sistema de gestão seja usada de tal forma que implique que a **G-CERTI** certifique um produto (incluindo serviço) ou processo;
- não dê a entender que a certificação se aplica às atividades e locais fora do escopo de certificação;
- não use sua certificação de tal maneira que possa comprometer a reputação do organismo de certificação e/ou o sistema de certificação e perder a confiança pública.

A **G-CERTI** exerce controle quanto à propriedade através das auditorias de manutenção e caso constatado falhas, identifica não conformidade, ou mesmo toma ações para lidar com referências incorretas à condição de certificação ou ao uso enganoso de documentos de certificação, marcas ou relatório de auditoria.

### 13 CONTROLE DE ALTERAÇÕES

Revisão	Data	Descrição
00	17/11/2025	Emissão Inicial
01	27/04/2026	Inclusão de nota explicativa no capítulo fase 1 sobre o cancelamento ou adiamento entre as fases 1 e 2