

1.0 **Objetivo**

O objetivo deste documento é descrever o processo de certificação do ONC CERTIFICAÇÃO e esclarecer cada etapa deste processo.

2.0 **Campo de Aplicação**

Este documento se aplica a todo o pessoal do ONC CERTIFICAÇÃO envolvido nas atividades de certificação, assim como ao público em geral que busque entender quais são os passos do processo de certificação.

3.0 **Responsabilidade**

A responsabilidade pela elaboração, implementação e revisão e garantia do uso e aplicação deste documento é do Representante da Direção.

4.0 **Documentos de Referência**

ISO/IEC 17021-1 Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

5.0 **O Processo de Certificação**

5.1 **Solicitação de Certificação**

O cliente que deseja obter a certificação deve enviar sua solicitação através do preenchimento de formulário específico que contém todas as informações necessárias para a elaboração de uma proposta comercial de acordo com as regras aplicáveis, ou através do formulário do site ONC CERTIFICAÇÃO.

5.2 **Análise da Solicitação**

Ao receber o formulário preenchido o ONC CERTIFICAÇÃO realiza uma análise crítica da solicitação onde analisa os tempos necessários para a realização das etapas do processo de certificação e a sua competência para a realização das atividades. Após esta análise, o ONC CERTIFICAÇÃO aceita ou recusa a solicitação para a certificação e em caso de aceite, elabora e envia uma proposta técnica-comercial ao solicitante com todas as etapas dos serviços solicitados, os valores e taxas cobrados em todas as etapas do processo, assim como as condições contratuais para a prestação dos serviços. Em caso de recusa, o cliente é informado sobre a decisão, orientando o solicitante da melhor forma.

5.3 **Aceite da Proposta Técnica-Comercial e Assinatura do Contrato**

Estando de acordo com a proposta técnica / comercial, a organização solicitante deverá formalizar o seu aceite, encaminhando por e-mail a última página da proposta devidamente preenchida, assinada e carimbada, confirmando sua concordância com as condições comerciais, assim como com as condições gerais de contratação de serviços. Caso a organização solicitante solicite o aceite da proposta através de contrato específico o mesmo se faz através de documento específico.

5.4 **Preparação das Auditorias**

Após a assinatura do contrato, o setor de Planejamento entra em contato com o cliente para o agendamento das datas prevista para a realização das auditorias Estágio 1 Estágio 2, assim como para a solicitar a documentação necessária a ser enviada à equipe auditora e a logística necessária. O setor de Planejamento designa a equipe auditora com a qualificação necessária para o ramo específico da empresa. O Auditor Líder designado pelo setor de planejamento é responsável por entrar em contato com o cliente a fim de acordar o plano de auditoria. O cliente receberá um plano de auditoria com a programação, assim como a solicitação de confirmação do cliente com relação à equipe auditora e as datas. No caso de auditorias de supervisão e recertificação, o cliente deve informar

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO
TÍTULO	O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

quaisquer mudanças que impliquem em uma nova análise crítica como, número de funcionários, turnos, locais cobertos pela certificação, escopo e mudanças na estrutura organizacional e documental.

O cliente também deve permitir, sempre que necessário a presença de observadores, auditores de acreditação, auditores em treinamento ou especialistas técnicos.

5.5 Auditoria Estágio 1 - Análise de Prontidão

A auditoria de Estágio 1 é realizada a fim de

- auditar a documentação do sistema de gestão do cliente,
- avaliar o local e as condições específicas do local do cliente e manter discussões com o pessoal da organização, a fim de determinar o grau de preparação para a auditoria de Estágio 2,
- avaliar o status do cliente e sua compreensão dos requisitos das normas, particularmente no que diz respeito à identificação do desempenho-chave ou aspectos significativos, processos, objetivos e operação do sistema de gestão,
- para coletar as informações necessárias sobre o escopo do sistema de gestão, processos e localização do cliente, obrigações de conformidade, bem como aspectos de qualidade, meio ambiente, saúde e segurança e energia,
- revisar a alocação de recursos para a auditoria de Estágio 2 e acordar com o cliente sobre os detalhes da auditoria de Estágio 2,
- para criar um foco especial para o planejamento da auditoria de Estágio 2, obtendo compreensão suficiente do sistema de gestão do cliente e as atividades no local, juntamente com possíveis aspectos significativos,
- avaliar se as auditorias internas e a análise crítica da gestão são planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a auditoria do Estágio 2.

Ao receber o relatório e demais registros, o departamento de Revisão Técnica registra a sua análise aprovando ou não a realização do Estágio 2.

Após o término do Estágio 1, o cliente recebe um relatório contendo as áreas de preocupação e onde o auditor líder recomenda a realização ou não do Estágio 2. Se as áreas de preocupação foram identificadas na auditoria do Estágio 1, elas devem ser corrigidas pelo cliente antes da auditoria do Estágio 2. O tempo máximo permitido entre a auditoria de Estágio 1 e Estágio 2 é de três (3) meses. Se ao final desse prazo o cliente não puder corrigir as áreas de preocupação, uma nova auditoria Estágio 1 é recomendada.

5.6 Auditoria Estágio 2 - Certificação

Durante a auditoria nas instalações da organização, os auditores analisam e avaliam a eficácia do sistema de gestão que foi implementado.

A tarefa dos auditores é comparar a aplicação prática do sistema de gestão com os processos documentados e avaliá-los em relação ao cumprimento dos requisitos da norma. Isso é feito por meio de questionamentos aos colaboradores, do exame de documentos, registros, despachos e diretrizes relevantes e também de visitas a áreas relevantes da organização.

Uma reunião final ocorre no final da auditoria no local., onde o auditor líder relata os elementos individuais e explica os resultados positivos e negativos. Se não-conformidades forem relatadas, o auditor líder só pode recomendar a emissão do certificado para a organização após a aceitação ou verificação das ações corretivas pela equipe de auditoria.

A auditoria é documentada no relatório de auditoria onde o auditor recomenda ou não a certificação e complementado por meio de outros registros (por exemplo, relatório de não-conformidades, lista de presença, bloco de anotações, programa de auditoria, entre outros).

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO
TÍTULO	O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Obs.: O auditor líder é responsável por acompanhar junto ao cliente as ações corretivas para eventuais não-conformidades, assim como a análise da eficácia com ou sem a necessidade de uma visita adicional. O setor de Planejamento PA acompanha junto ao auditor, os prazos limites para a entrega dessa documentação.

5.7 Decisão sobre a Certificado e Emissão do Certificado

O ONC CERTIFICAÇÃO assegura que pessoas que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. O setor que toma a decisão sobre a certificação é Revisão Técnica que ao receber a documentação completa da auditoria verifica se todas as regras foram cumpridas, como competência para a certificação do escopo do cliente, equipe auditora qualificada, tempos de auditorias adequados e não-conformidades fechadas.

Ao receber o relatório e demais registros, o departamento de Revisão Técnica registra a sua análise aprovando ou não a emissão do certificado.

Caso não seja possível a aprovação, o cliente é comunicado sobre a decisão e uma possível necessidade da realização de uma nova auditoria Estágio 2 ou novo processo inicial.

Se o Revisor Técnico decidir pela concessão do certificado, o mesmo será emitido com data de emissão, data da decisão e data de validade que será a data da decisão mais 3 (três) anos, menos 1 dia.

Obs.: A data de validade de um determinado certificado poderá ser diferente de 3 (três) anos, dependendo da decisão ou dependendo esquema de certificação.

5.8 Auditorias de Supervisão

As auditorias de supervisão devem ser conduzidas uma vez por ano durante o período de validade do certificado, com exceção dos anos em que uma auditoria de recertificação é realizada. O objetivo das auditorias de supervisão é a de verificar se o sistema de gestão do cliente continua a atender os requisitos da norma em questão. As auditorias de supervisão não são auditorias completas, sendo que ao final de todas as auditorias de supervisão, todos os requisitos da norma tenham sido auditados.

A primeira auditoria de supervisão que segue a certificação inicial não pode ultrapassar 12 (doze) meses a partir da data da decisão de certificação. Todas as auditorias de supervisão subsequentes são planejadas com base na data relevante para o planejamento e devem ser conduzidas pelo menos uma vez por ano.

Após o processo de auditoria, o cliente recebe um relatório de auditoria onde o auditor recomenda ou não manutenção da certificação.

Ao receber o relatório e demais registros, o departamento de Revisão Técnica registra a sua análise aprovando ou não a manutenção do certificado.

As auditorias de supervisão, incluindo a verificação das medidas para a correção de não-conformidades, e a decisão da manutenção, devem ser concluídas no máximo 3 (três) a partir do último dia da auditoria.

5.9 Auditorias de Recertificação

O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade do sistema de gestão e a sua contínua melhoria ao longo do ciclo de certificação, através de uma revisão de todas as auditorias anteriores. Uma auditoria de recertificação é uma auditoria completa cobrindo todos os requisitos aplicáveis da norma e deve ser conduzida antes da data de vencimento do certificado.

Após o processo de auditoria, o cliente recebe um relatório de auditoria onde o auditor recomenda ou não manutenção da certificação.

	ORGANISMO NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO
TÍTULO	O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Um período de tolerância de no máx. 6 meses ficam então disponíveis para avaliação das ações corretivas e para quaisquer novas auditorias necessárias e também para a decisão sobre a recertificação.

Ao receber o relatório e demais registros, o departamento de Revisão Técnica registra a sua análise aprovando ou não nova emissão do certificado.

5.10 Suspensão, Cancelamento ou Redução do escopo de certificação

O certificado emitido pelo ONC CERTIFICAÇÃO pode ser suspenso, cancelado e ter seu escopo reduzido quando o sistema de gestão da empresa não cumprir dentro dos prazos definidos o fechamento de não-conformidades ou por questões de falta de cumprimento contratual.

Em qualquer um dos casos, a empresa será comunicada e não poderá fazer uso do certificado de maneira comercial até que tais impedimentos tenham sido resolvidos.

5.11 Comunicação entre o ONC CERTIFICAÇÃO e seus clientes

O ONC CERTIFICAÇÃO notificará seus clientes sobre quaisquer alterações em seus requisitos para certificação, verificará se seus clientes atendem aos novos requisitos ou se adequações são necessárias.

As notificações serão realizadas sempre por e-mail de maneira oficial com solicitação de confirmação de recebimento e ciência da informação.

5.12 Informações Públicas

O ONC fornece, quando solicitado, informações sobre:

- a) áreas geográficas nas quais opera;
- b) situação de uma específica certificação; e
- c) nome, documento normativo relacionado, escopo e localização geográfica (cidade e país) para um cliente certificado específico.