



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	1 / 24	4

HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Motivo	Data
1	Emissão Inicial	09/08/2019
2	Revisão do item 6.1.1, 8.1.1.	13/09/2019
3	Revisão dos itens 4 e 12.	07/10/2022
4	Adequação para revisão numérica.	23/02/2024

ELABORADO POR:

NOME: Roberta Conceição

APROVADO POR:

NOME: Gledson Lima

DATA: 23/02/2024

DATA: 23/02/2024





Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	2 / 24	4

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. CAMPO DE APLICAÇÃO	3
3. RESPONSABILIDADE	3
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	3
5. DEFINIÇÕES E SIGLAS	3
6. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO	5
6.1 Análise da Solicitação de Certificação	5
6.2 Tempo de Auditoria	6
6.3 Planejamento da Auditoria	7
6.4 Plano de Auditoria	9
6.5 Auditoria Inicial	9
6.6 Execução da Auditoria	11
6.7 Comunicação Durante a Auditoria, Observadores e Guias	12
6.8 Conclusões da Auditoria	13
6.9 Reunião de Encerramento	13
6.10 Relatório de Auditoria	13
6.11 Análise das Causas e Eficácia de Correções e Ações Corretivas	14
6.12 Conclusão da Auditoria Inicial	15
7. DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO	15
7.2 Concessão da certificação e Marca de Conformidade	15
8. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	16
8.2 Auditoria de Recertificação	17
9. AUDITORIAS ESPECIAIS	18
9.1 Extensão de Escopo	18
9.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência	18
9.3 Auditoria Suplementar	18
9.4 Auditoria Testemunha	19
9.5 Uso do Certificado e da Marca	19
9.6 Certificação de Empresas Compartilhadas	19
9.7 Alterações no Sistema de Gestão da Qualidade	19
10. SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DE CERTIFICAÇÃO	20
11. CONFIDENCIALIDADE	21
12. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES	21
13. REGISTROS	23

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	3 / 24	4

1. OBJETIVO

Este procedimento tem por finalidade estabelecer os requisitos que proporcione confiança a todas as partes que um sistema de gestão atende.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a área de produção da Ability Certificadora. No decorrer deste procedimento, a Ability certificadora será denominada apenas como Ability.

3. RESPONSABILIDADE



A revisão desse procedimento é de responsabilidade do coordenador de certificação com suporte do setor de gestão da qualidade.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABY-MQ-001	Manual da Qualidade da Ability.
ABY-PQ-004	Gestão de Competência.
ABY-PQ-008	Controle de Documentos e Registros.
ABY-FQ-017	Relatório de Não Conformidade.
ABY-PQ-013	Redução, Suspensão e Cancelamento da Certificação.
ABY-PQ-014	Reclamações e Apelações.
ABY-FQ-082	Plano de Auditoria de Serviço.
ABY-FQ-083	Programa de Auditoria de Sistema de Gestão.
ABY-FQ-084	Memória de Cálculo HD.
ABY-FQ-085	Relatório de Auditoria.
ABY-FQ-087	Processo de Aprovação de Sistema de Gestão.
ABY-FQ-089	Relatório de Transferência-Recertificação.
ABY-FQ-091	Solicitação e Análise Crítica de Certificação de Sistema de Gestão.
ABY-FQ-096	Confirmação de Manutenção.
ABY-FQ-097	Controle Interno dos Processos Inmetro.
IAF MD 5-2015	DETERMINATION OF AUDIT TIME OF QUALITY AND ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEMS.
ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016	Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão Parte 1: Parte 1: Requisitos.
ABNT NBR ISO 9001:2015	Sistemas de Gestão da Qualidade.
Lei nº 8078 de 11/09/1990	Código de Defesa do Consumidor

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
OCS	Organismo de Certificação de Serviço
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
RSGQ	Responsável do Sistema de Gestão da Qualidade

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	4 / 24	4

RD Representante da Direção
CDC Coordenador de Certificação
CGCRE Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro
DICOR Divisão de acreditação de organismos de avaliação da conformidade
OAC Organismo de avaliação da conformidade

Cliente Certificado – Organização cujo o sistema de gestão foi certificado.

Imparcialidade – Presença na objetividade.

Consultoria de sistema de Gestão - Participação na implantação, implementação ou manutenção de um sistema de gestão do cliente.

Auditoria de Certificação - Auditoria realizada por uma organização de auditoria independente do cliente e das partes interessadas na certificação, para fins de certificação do sistema de gestão do cliente.

Cliente - Organização cujo o sistema de gestão é auditado para fins de certificação.

Auditor – Pessoa que realiza a auditoria.

Competência – Capacidade para aplicar conhecimento e habilidades para conseguir os resultados pretendidos.

Guia – Pessoa designada pelo cliente para auxiliar a equipe auditora.

Observador – Pessoa que acompanha a equipe auditora mais não audita.

Área Técnica – Área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos.

Não conformidade – Não atendimento a um requisito.

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

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

Especialista Técnico – Pessoa que fornece conhecimento específico ou expertise a equipe auditora, relativo a organização, ao processo ou a atividade a ser auditada.

Esquema de certificação - Sistema de avaliação da conformidade relativo aos sistemas de gestão para os quais os mesmos requisitos especificados, regras e procedimentos específicos se aplicam.

Tempo de auditoria – Tempo necessário para planejar e concluir uma auditoria completa e efetiva do sistema de gestão da organização do cliente.

Duração de auditorias de certificação de sistema de gestão – Parte do tempo de auditoria despendido conduzindo atividades desde a reunião de abertura até a reunião de encerramento, inclusive, condução da reunião de abertura, realização da análise da documentação enquanto conduz a auditoria, comunicação durante a auditoria, designação de tarefas e responsabilidades de guias e observadores, coleta e verificação de informações, geração de constatações de auditorias, preparação das conclusões e condução da reunião de encerramento.

Auditoria de Recertificação – Auditoria realizada antes do termino de um ciclo de certificação, com o propósito de confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade da empresa como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Auditoria Suplementar – Auditoria completa ou parcial realizada por solicitação da equipe auditora ou da Ability Certificadora, feita com base documental ou in loco.

Auditoria Testemunha – Processo sistemático, documentado e independente, para obter evidencias da auditoria realizada pela CGCRE no local onde a Ability Certificadora executa atividades de um processo de certificação, avaliando e determinando a extensão na qual os critérios de acreditação estabelecidos pela DICOR.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	5 / 24	4

Certificado de Conformidade – Documento público, emitido por um OAC, atribuído a empresa indicando que o seu sistema de gestão da qualidade está em conformidade com a ABNT NBR ISO 9001.

Escopo de Certificação – Produto oferecido ou serviço prestado por uma empresa coberto pelo seu sistema de gestão da qualidade; o sistema de gestão da qualidade da empresa pode abranger mais de um escopo de certificação.

6. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A Ability possui um Comitê de imparcialidade de modo a assegurar uma representação equilibrada das partes significativamente interessadas, de modo que nenhum interesse único predomine, conforme descrito no ABY-PQ-005.

6.1 Análise da Solicitação de Certificação

A solicitação formal de certificação e sua análise crítica da solicitação ABY-FQ-091, são realizadas e registradas pela Ability conforme estabelecido no procedimento ABY-PQ-038 (Análise Crítica da Solicitação e Processo Comercial de Certificação de Sistema de Gestão).

6.1.1 Ordem de Serviço, Planejamento e Avaliação da Conformidade da Documentação

Após aceite da proposta técnico comercial pelo cliente, o setor de contratos abre a ordem de serviço pelo setor de contratos na planilha de controle de processos (ABY-FQ-097), assinatura do contrato de certificação, e o coordenador de certificação envia o plano de auditoria (ABY-FQ-082) ao cliente com planejamento das atividades que serão realizadas, definindo o objetivo, critérios, escopo, programa, equipe e tempo de auditoria. O setor de contratos entrará em contato com o cliente para agendar a auditoria no SGQ do cliente para permitir que os recursos necessários sejam gerenciados.

O Auditor analisará a conformidade dos documentos de SGQ enviados e caso seja identificada alguma não conformidade, esta deverá ser encaminhada ao solicitante para a sua correção e devida formalização junto a Ability, visando evidenciar a implementação das mesmas para nova análise.

Caso seja enviado algum documento fora da sua versão final, e desde que este fato não interfira nas demais etapas do processo de avaliação, a Ability deverá registrar esta informação para o solicitante e a conclusão da certificação só se dará quando todos os documentos estiverem em sua forma final e devidamente aprovados.

A Ability elabora um programa de auditoria para o ciclo completo de certificação, identificando claramente as atividades de auditoria necessária para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos aplicáveis. O ciclo de certificação deve cobrir todos os requisitos do sistema de gestão.

Para a certificação inicial será incluído uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo ano após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da 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 de sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

O prazo para recebimento da documentação é de 10 (Dez) dias úteis antes da Fase 1. Em caso de

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	6 / 24	4

descumprimento deste prazo, a data para realização da Fase 1 não será garantida, podendo ser alterada conforme disponibilidade da equipe auditora.

As auditorias de supervisão serão realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. Após a certificação inicial, a primeira auditoria de supervisão, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

Quando a Ability levar em conta certificações já concedidas ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, a Ability deverá obter e manter evidências, como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade.

A Ability se baseará nas informações obtidas e deverá justificar e registrar quaisquer ajustes ao plano de auditoria existente, acompanhando a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

Quando o cliente operar em regime de turnos, as atividades que acontecem durante o turno de trabalho serão consideradas na elaboração do plano de auditoria e nos planos de auditoria.

6.2 Tempo de Auditoria

6.2.1 A Ability determina o tempo de auditoria para cada cliente conforme o MD 5:2013 descrita no ABY-PQ-038 (Análise Crítica da Solicitação e Processo Comercial de Certificação de Sistema de Gestão), com evidencia no ABY-FQ-084 (Memória de Cálculo).



Será calculado para cada cliente o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão do cliente.

6.2.2 Ao determinar o tempo de auditoria, serão considerados ainda 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;
- Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

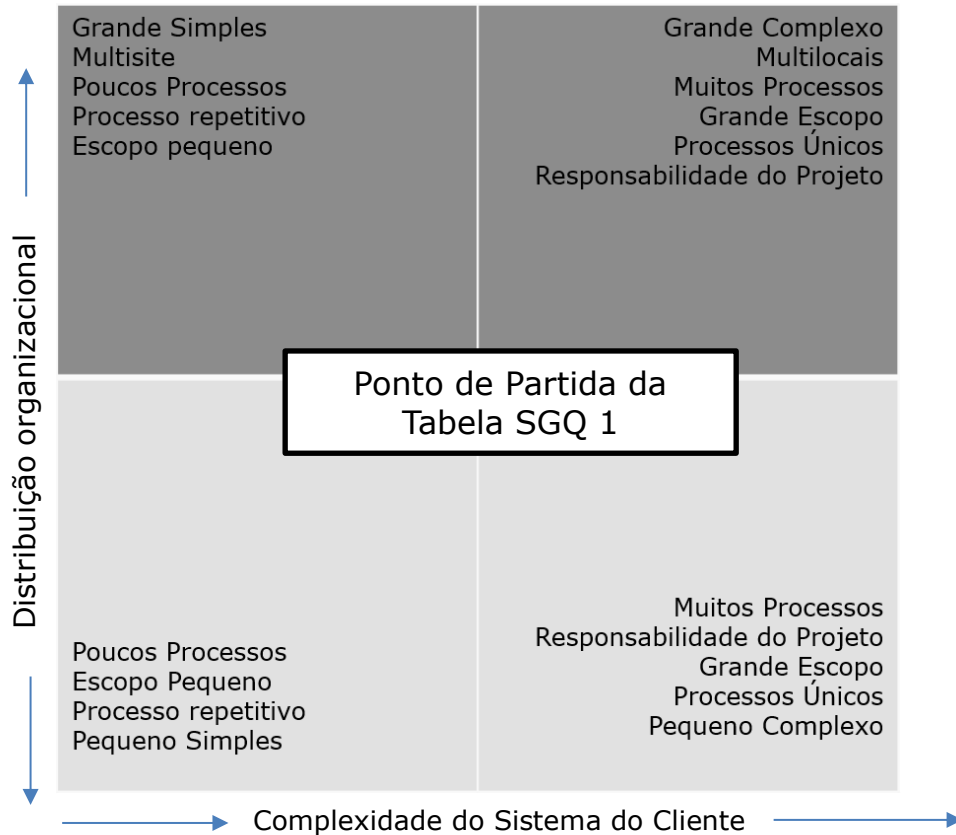
6.2.3 A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa serão registradas. O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento, não poderá contar na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

6.2.4 Para o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria são observadas na tabela conforme ABY-PQ-038.

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	7 / 24	4

Figura 2 – Relação entre Complexidade e Duração da Auditoria



Esta figura fornece o guia visual para realizar ajustes no tempo de auditoria calculados na tabela conforme o ABY-PQ-038, e fornece também a estrutura para um processo que deve ser usado para o planejamento de auditorias, identificando o ponto de partida baseado no número efetivo de pessoal de todos os turnos.

6.3 Planejamento da Auditoria

6.3.1 A Ability determinará os objetivos, escopo e critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, onde serão estabelecidos após discussão com o cliente.

6.3.2 Os objetivos de auditoria descrevem o que deve ser realizado pela auditoria e inclui:

- 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.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	8 / 24	4

6.3.3 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, o escopo de uma auditoria individual não poderá abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias deverá ser coerente com o escopo constante no documento de certificação.

6.3.4 Os critérios de auditoria serão usados como referência para determinação da conformidade, incluindo o seguinte:

- Os requisitos de um documento normativo definido sobre sistema de gestão;
- Os processos definidos e a documentação do sistema de gestão desenvolvido pelo cliente.

6.3.5 A Ability possui um processo para selecionar e designar a equipe auditora, o auditor-líder e especialistas técnicos, levando em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. A equipe auditora possui a totalidade de competência identificadas no ABY-PQ-004 (Gestão de Competência).

6.3.6 Uma equipe auditoria formada, no mínimo, por um auditor líder e por um especialista ou auditor líder especialista, será designada pelo coordenador de certificação. Após decidir o tamanho da composição da equipe auditora, serão considerados os seguintes itens:

- Objetivos da auditoria, escopo, critérios e tempo de auditoria estimado;
- Se a auditoria é combinada, integrada ou conjunta;
- A competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- Requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);
- Idioma e cultura.
- Se os membros da equipe auditora auditaram anteriormente o sistema de gestão da qualidade da empresa.

6.3.7 A Ability trabalha com auditores e especialista cujo perfil atenda às exigências de educação comprovada, experiência profissional comprovada e treinamento comprovado.



6.3.8 O conhecimento e as habilidades do auditor-líder pode ser, quando necessário, complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes. Esses não devem influenciar a auditoria indevidamente, os critérios para a seleção de especialista estão descritos no ABY-PQ-004.

6.3.9 Auditores em treinamento podem ser incluídos na equipe auditora como participantes, com um auditor designado como seu avaliador.

6.3.10 Durante uma atividade de auditoria, a presença e a justificativa para observadores devem ser acordadas entre Ability e o cliente antes da realização da auditoria. Os mesmos não podem atuar como auditores e intervir no andamento da auditoria.

6.3.11 O papel dos especialistas técnicos durante uma atividade de auditoria, devem ser acordados entre Ability e o cliente antes da condução da auditoria. Os mesmos não podem atuar como auditores.

6.3.12 Cada auditor será acompanhado nas auditorias por um guia, a menos que acordado com o auditor líder e pelo cliente.

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	9 / 24	4

6.3.13 Quando a certificação de múltiplas normas de sistemas de gestão é fornecida pelo organismo de certificação, a Ability fará o planejamento para a auditoria assegurando uma auditoria adequada no local, a fim de proporcionar confiança na certificação.

6.4 Plano de Auditoria

6.4.1 A Ability possui um plano de auditoria (ABY-FQ-082), para cada cliente, estabelecido antes de cada auditoria, que serve como base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria. Quando a auditoria fase 1 for realizada no escritório a mesma não necessita de plano de auditoria.

6.4.2 O plano de auditoria deverá conter no mínimo os seguintes itens:

- Os objetivos da auditoria;
- Os critérios de auditoria;
- O escopo da 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 temporários e atividades de auditoria remota, conforme apropriado;
- A duração esperada das atividades da auditoria no local;
- As funções e responsabilidades dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes, como observadores ou intérpretes.

6.4.3 O plano de auditoria deverá ser comunicado e as datas devem ser previamente acordadas com as partes interessadas.

6.5 Auditoria Inicial

A Ability realizará a auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão que será em duas fases. O planejamento assegura que os objetivos da fase 1 possam ser atingidos e que o cliente certificado esteja informado sobre quaisquer atividades "in-/loco" durante a fase 1:

- Analisar criticamente e a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- Avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;
- 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;
- Obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo as plantas do cliente, processos e equipamentos utilizado; níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes-site) e requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis.
- Analisar criticamente a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;
- 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;
- 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 fase 2.

6.5.1 As auditorias fase 1 serão realizadas preferencialmente nas instalações da empresa, a fim de

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	10 / 24	4

alcançar os objetivos estabelecidos.

6.5.2 Antes da data programada para a realização da auditoria (in loco), pelo menos 5 (cinco) dias corridos, salvo quando o tempo entre a data do agendamento e a realização da auditoria for inferior a este prazo, será encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

6.5.3 Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente a Ability, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela empresa.

6.5.4 As constatações da auditoria Fase 1 são comunicadas a empresa através do ABY-FQ-085 Relatório de Auditoria Fase 1 incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidade durante a auditoria Fase 2.

6.5.5 Quando existirem lacunas, interpretações incorretas da norma de referência e/ou ambiguidades que requerem adequação da documentação do sistema, o processo será suspenso para a adequação da documentação. Esta, por sua vez, deverá ser submetida à nova avaliação.

6.5.6 A empresa deverá enviar a Ability o Relatório de Auditoria Fase 1 devidamente assinado e, quando aplicável, enviar um comunicado formal informando sobre a resolução das áreas de preocupação identificadas.

6.5.7 Na determinação do intervalo entre as Fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades da empresa em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a auditoria Fase 1. Não é recomendado que o tempo decorrido entre as auditorias seja superior a 3 (três) meses.

6.5.8 Caso o prazo seja ultrapassado poderá ser necessário a realização de uma nova auditoria Fase 1. Também pode ser preciso que a Ability revise os preparativos para a Fase 2.

6.5.9 É aceitável realizar as auditorias da Fase 1 e da Fase 2 sequencialmente, desde que os objetivos individuais de cada fase sejam atendidos e que qualquer constatação feita, independentemente da fase, seja encerrada antes da decisão de certificação. Encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

6.5.10 Na fase 2 a Ability avaliará a implementação incluindo a eficácia do sistema de gestão do cliente. A auditoria será realizada nas dependências do cliente, incluindo 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 pela direção;
- Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	11 / 24	4

6.5.11 Na conclusão da auditoria inicial, a equipe auditora analisará todas as informações e evidências coletadas durante as fases 1 e 2 e a fim de analisar criticamente as constatações da auditoria e concordar quanto às conclusões da auditoria.

6.5.12 Antes da data programada para a realização da auditoria, pelo menos 5 (cinco) dias corridos, salvo quando o tempo entre a data do agendamento e a realização da auditoria for inferior a este prazo, será encaminhado para a empresa o Plano de Auditoria contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

6.5.13 Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente a Ability, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela empresa.

6.6 Execução da Auditoria



6.6.1 A auditoria é conduzida, incluindo reunião de abertura, no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria. A equipe de auditores é composta por auditores capacitados e qualificados, com atribuição das tarefas abaixo:

- Examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados da organização cliente pertinentes ao sistema de gestão;
- Confirme se esses itens atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
- 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;
- Comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente (coerentes com as expectativas na norma pertinente de sistema de gestão ou em outro documento normativo) e os resultados.

6.6.2 A auditoria in loco compreende as seguintes atividades:

A reunião de abertura é conduzida pelo auditor líder com participação da alta direção da empresa e/ou seu representante legal. Os principais objetivos da reunião são:

- Apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- Confirmação do escopo de certificação;
- Confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo da 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;
- Confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
- Confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam disponíveis;
- Confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- Confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora;
- Confirmação da disponibilidade, funções e identidades de todos os guias e observadores;
- O método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria;
- Informações sobre as condições nas quais a auditoria pode ser encerrada prematuramente;
- Confirmação de que o auditor-líder e a equipe auditora, representando o organismo de certificação, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- Confirmação da situação das constatações da análise crítica ou auditoria anterior, se aplicável;

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	12 / 24	4

- 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.

Pode ser solicitada uma visita rápida às instalações da empresa. Todos os presentes devem constar na lista de presença.

6.7 Comunicação Durante a Auditoria, Observadores e Guias

6.7.1 Durante a auditoria a equipe auditora avaliará periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O auditor-líder deverá redistribuir o trabalho entre os membros da equipe e comunicar ao cliente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações pertinentes.

6.7.2 Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor-líder irá relatar esse fato a empresa e, se possível a Ability, para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria.

6.7.3 O auditor-líder deverá analisar criticamente com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fiquem aparentes com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatar essas mudanças a Ability.

6.7.4 A equipe auditora irá assegurar que os observadores e guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria. C) Coleta 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) serão coletadas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

6.7.5 Os métodos para coleta de informações incluem, entre outros, entrevistas, observação de processos e atividades, análise de documentos e registros. Todas as evidências verificáveis são registradas na lista de verificação e avaliadas pela equipe auditora nas reuniões intermediárias, gerando as constatações da auditoria, as quais podem indicar tanto como conformidade quanto não conformidade.

6.7.6 As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, serão identificadas, classificadas, registradas e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

6.7.7 Uma constatação de não conformidade deverá ser registrada contra um requisito específico e conter uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidade devem ser discutidas com o cliente no ato da constatação e assegurar que o cliente compreendeu. Entretanto o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou a sua solução. Oportunidade de melhoria podem ser 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 devem ser registradas como oportunidade de melhoria.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	13 / 24	4

6.8 Conclusões da Auditoria

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

- 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 de auditoria;
- Identificar ações de acompanhamento necessárias;
- Confirmar a adequação do plano de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária para futuras auditorias (por exemplo, escopo da certificação, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, competência da equipe auditora).

6.8.2 O auditor-líder irá preencher o Relatório de Auditoria, onde serão coletadas as conclusões da equipe auditora, incluindo um resumo das conformidades e detalhando as não conformidades quando identificadas na auditoria e que devem ser eliminadas para o atendimento aos requisitos da certificação.

6.9 Reunião de Encerramento

6.9.1 A reunião de encerramento, conduzida pelo auditor líder, com a participação da Alta Direção tem o objetivo de apresentar as constatações e conclusões da auditoria, de modo que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos auditados, através da concordância da empresa no relatório de auditoria. A empresa ficará com uma cópia desse registro para que possa tomar as ações necessárias. A reunião de encerramento deve incluir os seguintes elementos:

- 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 e
- Informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelações.
- Oportunidade para o cliente fazer perguntas, quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas devem ser registradas e comunicadas a Ability.

6.10 Relatório de Auditoria

6.10.1 A Ability envia o relatório de auditoria (ABY-FQ-085) para cada auditoria ao cliente. A equipe auditora identifica oportunidades de melhoria, não conformidades e um resumo das conformidades e constatações da auditoria. O relatório de auditoria deverá ser assinado pelo menos pela equipe auditora, sendo que uma cópia será disponibilizada ao solicitante da certificação.

6.10.2 O auditor líder prepara o relatório de auditoria e é responsável por seu conteúdo. O relatório de auditoria deve conter:

- Identificação da Ability;
- Nome e endereço do cliente e do representante do cliente;
- Tipo de auditoria (por exemplo, Inicial, supervisão ou recertificação ou auditorias especiais);

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	14 / 24	4

- d) Critérios da auditoria;
- e) Objetivos da auditoria;
- f) Escopo da auditoria, processos auditados e o Tempo da auditoria;
- g) Quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;
- h) Quaisquer fatos significantes que impactem no programa da 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 foram realizadas;
- k) Constatações da auditoria, referências 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 o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;
- r) Verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.
- s) 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.
- t) Uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;
- u) Confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.

6.11 Análise das Causas e Eficácia de Correções e Ações Corretivas



6.11.1 Quando aplicável, a empresa deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas durante a auditoria. A ação corretiva proposta deve ser coerente com a gravidade e abrangência de não conformidade apontada pela equipe auditora, principalmente no que diz respeito ao prazo para sua efetivação.

6.11.2 As ações corretivas serão registradas no ABY-FQ-017. (Relatório de Não Conformidade).

6.11.3 O auditor líder é responsável pela análise crítica dos tratamentos de não conformidades indicadas pela empresa. Entretanto, o RD é responsável pela revisão e decisão final quanto ao fechamento das não conformidades.

6.11.4 A Ability verificará as ações corretivas proposta pela empresa através do envio de evidências documentais da implementação da ação corretiva, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do Relatório de Auditoria, podendo ser prorrogado a critério do Ability mediante solicitação e justificativa da empresa.

6.11.5 Independentemente do número de representações das ações corretivas pela empresa, o prazo

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	15 / 24	4

total para fechamento das não conformidades é de 60 (sessenta) dias. Após este prazo, a Ability reserva-se o direito de repetir a auditoria de certificação, onde todos os custos associados serão cobrados da empresa, a taxa homem-dia vigente.

6.11.6 A Ability poderá também, verificar as ações corretivas proposta, por meio de uma visita nas instalações da empresa, ou seja, uma auditoria suplementar a ser agendada pela Ability no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria suplementar está previsto nos itens subsequentes.

6.11.7 Para as não conformidades consideradas maiores e críticas a ponto de impedir a certificação, a Ability realizará auditoria suplementar para verificação in loco da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.

6.11.8 A empresa poderá contestar as não conformidades registradas pelos auditores durante a auditoria. A contestação deverá ser feita, formalmente, pela empresa e diretamente a Ability. O Coordenador de certificação, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente à empresa.

6.12 Conclusão da Auditoria Inicial

6.12.1 A equipe auditora analisará todas as informações e evidências coletadas durante as auditorias fase 1 e 2, e suplementar quando aplicável, a fim de analisar as constatações e concordar quanto às conclusões da auditoria e registrá-las no Relatório de Auditoria. A responsabilidade pela preparação do relatório, bem como de seu conteúdo, é do auditor líder.

6.12.2 Após o recebimento de toda documentação o CDC deverá realizar uma revisão técnica para analisar a completeza e o conteúdo do processo e assegurar a confirmação das constatações e evidências da auditoria. A revisão técnica é registrada no ABY-FQ-087 (Processo de Aprovação de Sistema). Quando pertinente, o coordenador de certificação poderá realizar alterações necessárias junto à empresa auditada e/ou à equipe auditora.

7. DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

7.1 A Ability possui um pessoal competente para tomada de decisão concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação. Essas pessoas devem ser diferentes daquelas que realizaram as auditorias.

7.1.1 A pessoa competente designada pela Ability para a decisão de certificação será necessariamente um funcionário da mesma ou estará vinculada a esta por um contrato de pessoal. A Ability não possui entidades sob seu controle organizacional.

7.1.2 Antes da tomada de decisão a Ability conduz uma análise crítica escrita no ABY-FQ-092.

7.2 Concessão da certificação e Marca de Conformidade

7.2.1 Antes de tomar uma decisão, a Ability confirma se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo de certificação e se foram analisadas, aceitas e verificadas a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades.

7.2.2 A Ability toma a decisão sobre certificação com base na avaliação das constatações e

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	16 / 24	4

conclusões de auditoria e de quaisquer outras informações pertinentes e assegura que a decisão sobre a certificação seja tomada por pessoa diferente daquela que executa a auditoria.

7.2.3 A Ability não certifica empresa cujo sistema de gestão da qualidade tenha sido implementado por organismo relacionado, ou seja, com quem esteja ligado, por exemplo, por meio de proprietários ou diretores comuns, mecanismos contratuais ou institucionais, um nome comum ou entendimento informal.

7.2.4 Quando a Ability não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 (seis) meses após o último dia da fase 2, a Ability deverá conduzir uma outra fase 2, antes de recomeçar a certificação.

7.2.5 O Certificado de Conformidade contém, no mínimo, as seguintes informações:

- Identificação da empresa (nome e endereço);
- Datas de concessão, extensão ou renovação da certificação;
- Data do término do ciclo de certificação e validade do Certificado de Conformidade;
- Documentos normativos, incluindo o número de emissão e/ou revisão usado para a auditoria;
- Escopo de certificação.

7.2.6 O ciclo de certificação é de 36 (trinta e seis) meses contados da decisão de certificação ou recertificação. Os registros das informações estão descritos no ABY-FQ-088 (Certificado de Conformidade).

7.2.7 A Ability mantém uma lista atualizada das empresas com certificados válidos, com os respectivos escopos de certificação e localização geográfica. A lista está disponível ao público no endereço eletrônico.

8. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO



8.1 A Ability desenvolve suas atividades de supervisão a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão da qualidade sejam monitorados regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão da qualidade.

8.1.1 As auditorias de supervisão serão realizadas no mínimo uma vez por ano. A data de realização de auditorias de supervisão não pode ultrapassar 12 (doze) meses contados a partir do último dia da auditoria de certificação inicial ou de recertificação, cumpridos os requisitos exigidos neste procedimento, a Ability emite o documento denominado Confirmação de Manutenção, formalizando que a certificação está mantida.

8.1.2 Em não se submetendo à auditoria de supervisão no prazo máximo previsto, a empresa deverá ser submetida a auditoria dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data, mantendo-se o ciclo de certificação vigente. Durante esse período o Certificado de Conformidade ficará suspenso.

8.1.3 A empresa ou a Ability pode solicitar auditoria de supervisão em prazo inferior ao de validade do seu Certificado de Conformidade.

8.1.4 As auditorias de supervisão seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação Fase 2.

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	17 / 24	4

8.1.5 A Ability estabelece um planejamento de auditoria de modo que todos os requisitos da norma de referência sejam avaliados pelo menos uma vez durante o período de validade do ciclo de certificação.

8.1.6 O não cumprimento dos prazos estipulados ensejará na suspensão dos certificados até a conclusão satisfatória ou cancelamento do processo.

8.1.7 As auditorias de supervisão devem ser auditadas no local, e serão planejadas junto com as outras atividades de supervisão, a fim de que a Ability possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado do cliente continua a atender seus requisitos entre as auditorias de recertificação. Cada supervisão para a norma de sistema de gestão pertinente deve incluir:

- Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- Uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- Gestão das reclamações;
- Eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos;
- Progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- Controle operacional contínuo;
- Análise de quaisquer mudanças;
- Uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

8.2 Auditoria de Recertificação

8.2.1 Auditorias de recertificação são planejadas e realizadas para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos normativos aplicáveis. O propósito da auditoria é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

8.2.2 Caso a empresa demonstre interesse em continuar com a certificação do sistema de gestão da qualidade, deve comunicar sua intenção de renovação a Ability, antes do vencimento da certificação, através do preenchimento do formulário Solicitação Proposta Comercial para Certificação de Sistema de Gestão. Um novo processo de certificação será iniciado para a renovação.

8.2.3 Caso contrário, após o vencimento da certificação, o processo será arquivado, ficando a empresa impedida de utilizar todo o material que faça menção de alguma forma a certificação.

8.2.4 A auditoria de recertificação analisa o desempenho do sistema de gestão da qualidade durante o período de certificação e inclui a análise dos relatórios anteriores de auditoria de supervisão.

8.2.5 Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma auditoria fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade, na empresa ou no contexto no qual o sistema de gestão da qualidade opera (por exemplo, mudanças de legislação).

8.2.6 A atividade de recertificação deve incluir uma análise dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considerar o desempenho do sistema de gestão durante o ciclo de certificação mais recente.

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

- A eficácia de todo o sistema de gestão da qualidade, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	18 / 24	4

- b) Comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão da qualidade, 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 respectivo sistema de gestão.

8.2.8 Para qualquer não conformidade maior, a Ability definiu limites de tempo para correção e ações corretivas de no máximo 60 dias, essas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração do certificado. Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação será baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão do novo certificado será a partir da decisão de recertificação.

8.2.9 Se a Ability não completou a auditoria de recertificação ou não conseguiu verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não conformidade maior, antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não será recomendada e a validade da certificação não será estendida. O cliente será informado sobre as consequências formalmente.

8.2.10 Após a expiração da certificação, a Ability pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes estejam completadas, senão a Ability irá conduzir uma nova fase 2 e quando necessário retorna o processo para Certificação Inicial incluindo as fases 1 e 2. A data efetiva no certificado será a partir da decisão da recertificação e a data de expiração será do ciclo de certificação anterior.

9. AUDITORIAS ESPECIAIS

9.1 Extensão de Escopo

9.1.1 Toda empresa certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento da Solicitação Proposta Comercial para Certificação de Sistema de Gestão, colocado à disposição da empresa no endereço eletrônico.

9.1.2 É permitido à empresa solicitar extensão de escopo utilizando a mesma auditoria de certificação, recertificação ou supervisão. A extensão de escopo pode, ainda, ser realizada através de auditoria suplementar.

9.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência

9.2.1 A Ability pode ter a necessidade de realizar auditorias avisadas com pouca antecedência em empresas certificadas para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em empresas suspensas. Em tais casos:

- a) A Ability descreve e avisa antecipadamente a empresa certificada as condições nas quais essas visitas avisadas com pouca antecedência serão realizadas;
- b) A Ability toma o cuidado adicional ao designar a equipe auditora devido à falta de oportunidade para a empresa recusar algum membro da equipe auditora.

9.3 Auditoria Suplementar

9.3.1 Uma auditoria suplementar pode ser requerida nas circunstâncias abaixo descritas, dentre outras, durante a validade da certificação de conformidade:

- a) Verificação documental e/ou in loco da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias de certificação, supervisão ou

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	19 / 24	4

recertificação;

- b) Extensão/redução do escopo de certificação;
- c) Quando houver alteração nos requisitos da certificação;
- d) Dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, expressa nas reclamações de clientes contra a empresa certificada;
- e) Mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade da empresa;
- f) Avaliação para transferência de certificação;
- g) Quando determinado pela CGCRE.

9.3.2 A necessidade da realização de auditoria suplementar pode ser avaliada pelo Gerente de Certificação.

9.4 Auditoria Testemunha

9.4.1 Auditorias testemunha podem ser realizadas pela CGCRE para concessão, supervisão, RE Acreditação e extensão do escopo de acreditação da Ability.

9.4.2 A equipe avaliadora designada pela CGCRE estará presente durante toda a testemunha da auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final e irá coletar informações através de: entrevista com equipe auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes à empresa certificada ou em processo de certificação.

9.4.3 Cabe ressaltar que é o desempenho geral da Ability que estará sendo auditado.

9.5 Uso do Certificado e da Marca

9.5.1 A Ability permite o uso do Certificado de Conformidade e da marca Ability somente às empresas cujo sistema de gestão da qualidade foi aprovado e esteja de acordo com os termos estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviço.

9.5.2 A Autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade é concedida depois de cumpridos todos os requisitos exigidos na ABNT NBR 17021 e sanadas as não conformidades detectadas durante a auditoria inicial ou de manutenção.

O procedimento adotado pela Ability quanto à propriedade, uso e exibição de licenças, certificados e marcas de conformidade é descrito em ABY-PQ-007.

9.6 Certificação de Empresas Compartilhadas

9.6.1 Quando da certificação de empresas compartilhadas, a Ability verificará as condições básicas de garantia da qualidade apresentadas pela empresa que pede a certificação com reflexos no seu sistema de gestão da qualidade.

9.6.2 A empresa deve demonstrar condições próprias de funcionamento, dispondo minimamente de:

- a) Estrutura diretiva e gerencial (técnica e administrativa), dotada de infraestrutura adequada;
- b) Representante da alta direção, dotado de infraestrutura adequada;
- c) Manual da qualidade;
- d) Estrutura técnico-administrativa capaz e suficiente para garantir a qualidade nos serviços.

9.7 Alterações no Sistema de Gestão da Qualidade

9.7.1 Durante o período de validade do ciclo de certificação, a empresa que tenha alterado o seu

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	20 / 24	4

sistema de gestão da qualidade deve comunicar imediatamente tal fato a Ability, para análise do impacto destas alterações na certificação e possíveis ações decorrentes, constituindo em falta grave não o comunicar.

9.7.2 Essas alterações incluem, por exemplo:

- Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;
- Organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica);
- Endereço de contato e locais;
- Escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão da qualidade certificado;
- Alterações significativas no sistema de gestão da qualidade e nos processos.

9.7.3 Se a avaliação realizada pela a Ability concluir que as mudanças efetuadas pela empresa, não alteram significativamente o sistema de gestão da qualidade, as mesmas poderão ser verificadas durante a realização da auditoria de supervisão ou recertificação. Caso contrário, uma auditoria imediata nas instalações da empresa pode ser requerida pela Ability.

10. SUSPENSÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

10.1 A Ability reserva-se o direito de suspender temporariamente a certificação, a qualquer momento durante sua validade, nos seguintes casos:

- Quando o sistema de gestão da qualidade da empresa falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- A empresa certificada não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências;
- A empresa certificada solicitar voluntariamente uma suspensão;
- Não forem cumpridas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;
- Constatação do uso indevido do Certificado de Conformidade, marca Ability;
- Não implementadas as ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- Quando a empresa, de alguma forma, acionar indevidamente a Ability; ou 20 (vinte) em descrédito;
- Reincidência de reclamações;
- Quando for emitido Termo Aditivo para a empresa e essa não devolver o documento assinado a Ability no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

10.1.1 A suspensão da certificação é comunicada pelo CDC da Ability, e são estabelecidas as condições e prazos para o restabelecimento da certificação.

10.1.2 Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa fica temporariamente inválida. Neste período a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A Ability poderá tornar publicamente acessível o estado de suspensão da certificação e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado.

10.1.3 O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram sanados satisfatoriamente. A falha na resolução desses problemas, no prazo estabelecido pela Ability, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação. O prazo máximo de suspensão é de 6 (seis) meses.

ELABORADO POR:	APROVADO POR:
NOME: Roberta Conceição	NOME: Gledson Lima
DATA: 23/02/2024	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	21 / 24	4

10.1.4 A Ability poderá cancelar definitivamente a certificação quando:

- A empresa não cumprir satisfatoriamente e em tempo hábil todas as condições que deram origem a suspensão temporária;
- Uma reclamação de terceiros efetuada a Ability contra a empresa certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- Ocasionado por um pedido formal da empresa antes do vencimento da certificação.

10.1.5 Quando avisada do cancelamento através de meio eletrônico à CGCRE, a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A Ability poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

10.1.6 A Ability poderá reduzir o escopo de certificação da empresa para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando a empresa estiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

10.1.7 A redução do escopo de certificação ainda pode ser decorrente de:

- Solicitação da própria empresa em decorrência de alterações no processo ou na estrutura organizacional;
- Consequência do resultado de auditorias (suplementar, supervisão ou recertificação);
- Não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas.

10.1.8 Transferência de Certificação

A transferência de OAC pela empresa certificada deve ser realizada dentro da validade do Certificado de Conformidade. O ciclo conduzido pelo OAC anterior será analisado criticamente pela Ability em relação à conformidade aos documentos regulatórios, constatações e preocupações pendentes de fechamento. Com base nesta análise, a Ability irá definir os próximos passos, que podem ser: auditoria suplementar para fechamento de pendências, continuidade do ciclo vigente ou recertificação antecipada do ciclo, as evidências de atendimento desse item serão descritas no ABY-FQ-089 (Relatório de Transferência/Recertificação), para a análise da documentação atual do cliente.



11. CONFIDENCIALIDADE

11.1.1 Todas as informações, exceto aquelas que a empresa tornou acessível ao público, são consideradas pela Ability como confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da empresa, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pela CGCRE.

11.1.2 Todo pessoal que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, assinam um termo ABY-FQ-001, o qual contém questões de confidencialidade imparcialidade e conflito de interesses.

12. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

12.1 Ao receber uma reclamação a Ability confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais é responsável, conforme procedimento ABY-PQ-014 (Reclamações e Apelações), a Ability avalia e investiga, quando aplicável, o processo de reclamação e decide quais ações tomar, sendo responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação. O responsável pela ação, deve valorizar e dar efetivo tratamento às reclamações apresentadas, conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990, definir responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações.

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	22 / 24	4

12.1.1 A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, por pessoas sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

12.1.2 Qualquer reclamação sobre uma empresa certificada será comunicada pela Ability preferencialmente dentro de 7 (sete) dias corridos. Todas as evidências devem ser encaminhadas a Ability a fim de garantir que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. Uma auditoria suplementar documental ou in loco poderá ser solicitada.

12.1.3 A comunicação com a empresa e com o reclamante é feita através do site ou por telefone.

12.1.4 O prazo da empresa para atendimento às solicitações feitas pela Ability para tratamento ao processo de reclamação é de 15 (quinze) dias corridos. Prazos maiores poderão ser solicitados pela empresa com a devida justificativa e cabe a Ability analisar e aprovar tais solicitações.

12.1.5 Sempre que possível, a Ability confirma o recebimento da reclamação e constando um número de ocorrência para acompanhamento, inclusive uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

12.1.6 A Ability garante confidencialidade em relação ao reclamado, ao assunto da reclamação e, quando necessário, irá determinar junto com a empresa e o reclamante, se deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, um que extensão.

12.1.7 Caso haja reincidência de reclamação de um cliente, a Ability verificará a necessidade da suspensão imediata do Certificado de Conformidade.

12.1.8 Os registros das reclamações e das ações tomadas serão mantidos conforme Anexo I do ABY-PQ-008.

12.1.9 Apelações e Disputas



12.1.10 A Ability é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações, assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

12.1.11 Na discordância das decisões tomadas pela Ability, a empresa pode apelar, embasado em argumentações. Essas discordâncias podem estar relacionadas a:

- Recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
- Não concessão da certificação;
- Suspensão ou cancelamento da certificação.

12.1.12 Fica assegurado a empresa, que não estiver de acordo com os resultados e decisão da avaliação, o direito a recursos junto a Ability, em primeira instância, que analisará e dará o parecer. Em segunda instância, ainda caberá recurso junto a CGRE, que deverão ser impetrados diretamente a este instituto.

12.1.13 A apelação deverá ser formalizada a Ability no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar do dia de recebimento da notificação da decisão.

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024



Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	23 / 24	4

12.1.14 A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

12.1.15 O processo de tratamento de apelações inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- Uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- Rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- Garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

12.1.16 A Ability irá confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado.

12.1.17 Decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoas sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

12.1.18 A Ability enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

12.1.19 As apelações apresentadas contra as decisões tomadas são encaminhadas ao RD da Ability a quem cabe avaliar, decidir e comunicar ao apelante.

12.1.20 As ações de recorrência contra as decisões tomadas pelo RD, em relação ao processo de certificação, são encaminhadas a alta direção da Ability como instância superior de decisão.



12.1.21 Para controlar as disputas, a Ability mantém arquivados todos os documentos que identifiquem as ações tomadas e com relatórios das ações corretivas relativos à avaliação.

13. REGISTROS

13.1 A Ability mantém registros de auditorias e de outras atividades de certificação para todos os clientes, inclusive para todas as organizações que apresentaram solicitações, e para todas as organizações auditadas, certificadas ou com a certificação suspensa ou cancelada.

13.2 Os registros de clientes certificados incluem:

- Informações sobre a solicitação e os relatórios de auditoria inicial, de supervisão e recertificação;
- Contrato de certificação;
- Justificativa da metodologia usada para amostragem de sites, quando aplicável;
- Justificativa para determinação do tempo de auditor;
- Verificação de correções e ações corretivas;
- Registros de reclamações e apelações, e de quaisquer correções ou ações corretivas subsequentes;
- Deliberações e decisões de certificação;
- Documentação das decisões de certificação;
- Documentos de certificação, incluindo o escopo de certificação com relação ao produto, processo ou serviço, conforme aplicável;

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024





Título

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

N.º Doc.:	Data:	Página:	Revisão
ABY-PQ-037	01/04/2015	24 / 24	4

- j) Registros relacionados necessários para estabelecer a credibilidade da certificação, como evidência da competência de auditores e especialistas técnicos;
- k) Programas de auditorias e a confidencialidade.

13.3 A sistemática de controle de registros está definida no ABY-PQ-008 (Controle de documentos e Registros).

ELABORADO POR: 	APROVADO POR: 		
NOME: Roberta Conceição	DATA: 23/02/2024	NOME: Gledson Lima	DATA: 23/02/2024