

ÍNDICE

0.	Introdução	3
1.	Objetivo e Escopo de Aplicação	4
1.1.	Objetivo	4
1.2.	Escopo de Aplicação	4
2.	Definições	4
3.	Escolha e aplicação de normas de certificação	5
3.1.	Sistemas de Gestão da Qualidade	5
4.	Processos de Auditoria e de Certificação	5
4.1.	Pedido de Proposta / Proposta / Solicitação / Pedido	6
4.2.	Profissionais Designados para o Procedimento de Certificação	6
4.3.	Avaliação de Documentação, Auditoria Fase 1	6
4.4.	Planejamento e Preparação de Auditoria	7
4.5.	Auditoria Fase 2	7
4.6.	Ações Corretivas	8
4.7.	Avaliação dos resultados da auditoria e Decisão da Certificação	9
4.8.	Informação à Organização (Cliente)	9
4.9.	Certificado	9
4.10.	Uso do Logo da SMC Certificadora e do Certificado	10
4.11.	Manutenção da Validade	10
4.12.	Renovação da Certificação	10
4.13.	Auditorias de Extensão (Expansão de Escopo)	11
4.14.	Auditorias avisadas com pouca antecedência	11
5.	Suspensão e Retirada do Certificado	11
5.1.	Suspensão do Certificado	11
5.2.	Retirada do Certificado	11
5.3.	Redução do Escopo de certificação	12
5.4.	Transferência de Certificação	12
6.	Responsabilidades do SMC Certificadora	13
6.1.	Confidencialidade	13
6.2.	Designação e Qualificação dos Auditores	13
6.3.	Conservação de Documentos	13
7.	Responsabilidades da Organização	13
7.1.	Controle interno do Sistema de Gestão	13
7.2.	Assistência aos Auditores do SMC Certificadora	14
7.3.	Modificações no Sistema de Gestão do Cliente	14
7.4.	Comunicação Através de Email	14
8.	Introdução de Mudanças nas Regras do Sistema de Certificação	14
9.	Custos e Despesas de Auditoria	14
10.	Reclamações e Apelações	15
10.1.	Apelações	15
10.2.	Reclamações	15
11.	Comitê de Imparcialidade	15
12.	Auditoria Remota	16
13.	Informações Complementares	16
14.	Registros	16

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data	05/04/2024
		Revisão	03
		Código	Mod . 004.1 Página 2 de 16

Nota: O presente procedimento é declarado válido pela Lista Mestra de Procedimentos da Qualidade. Sua última versão deve ser verificada através da versão atualizada daquela lista de versões.

03	05/04/24	Adequações e revisões gerais – Auditoria Interna	EKC	WR
02	09/02/24	Adequações e revisões gerais	EKC	WR
01	01/11/23	Elaboração e adequação a Norma ABNT NBR ISO 17021	EKC	WR
00	20/10/23	Início das atividades de implantação da Norma 17.021	EKC	WR
Rev.	Data	Descrição da alteração	Controlado por: (Nome e assinatura)	Aprovado por: (Nome e assinatura)

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 3 de 16

0. INTRODUÇÃO

A SMC Certificadora – Società Mediterranea Certificazioni do Brasil Ltda fundada em Junho 2009 e situada na cidade de Santo André Estado de São Paulo é um organismo de certificação dedicado à certificação de conformidade de sistemas de gestão da qualidade, tanto para indústrias como para comércio e prestadores de serviço.

Nossas atividades são governadas pela nossa Política da Qualidade, pelos compromissos e políticas indicadas em nosso Manual da Qualidade, e pela ética absoluta.

Nossos clientes e seus requisitos são o foco principal de nossas atividades.

As certificações realizadas pela SMC Certificadora revestem-se da mais alta confiabilidade.

Nossos serviços de certificação estão disponíveis a todos os interessados que atendam às condições apresentadas nestes “Regulamentos Gerais de Certificação de Sistemas de Gestão” e que nos solicitem formalmente uma proposta de certificação.

É política declarada da SMC Certificadora realizar a certificação de sistemas de gestão dentro do escopo de seu próprio sistema de certificação, de modo independente e imparcial, por meio de pessoal altamente qualificado e competente. A SMC Certificadora se compromete a não subcontratar nenhum procedimento completo ou mesmo parcial de certificação a outras empresas do ramo. Somente nós somos responsáveis pelas nossas decisões de certificação. Nós verificamos continuamente a existência de eventuais conflitos de interesse e estabelecemos medidas para manter os objetivos de nossos serviços.

O nosso sistema de gestão documentado incorpora as regras que governam a certificação de sistemas de gestão, estando de acordo com a NBR ISO 9001, a NBR ISO 17021 e com os requisitos especiais dos Organismos de Acreditação.

É nosso objetivo melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do nosso sistema de gestão. Afim de suportar esse objetivo, o Diretor Executivo estabelece e comunica a todos, dentro de nossa organização, objetivos específicos e suas respectivas metas.

A SMC Certificadora não oferece serviços de consultoria para implementação e manutenção de sistemas de gestão.

A qualificação, a competência e a motivação de nossos funcionários é a base de nosso sucesso. Nós damos o incentivo e o apoio necessários para melhorar suas habilidades, seus conhecimentos e seu desenvolvimento profissional.

Os auditores e revisores encarregados dos procedimentos de certificação são instruídos a exercer suas funções sem interferências de terceiros; sendo profissionais independentes, eles são exclusivamente regidos pelos regulamentos de nosso próprio sistema de gestão. Eles exercem suas atividades baseados nos seguintes princípios:

- Igual tratamento a todos os clientes, isto é, sem discriminação de lugar de origem, organização, firma ou pessoas;
- Agir com mente aberta; Restrita separação entre os processos de auditoria e de tomada de decisão de certificação de sistemas de gestão dos clientes;
- Estrita observância de imparcialidade e confidencialidade.

Os serviços da SMC Certificadora são orientados para promover os conceitos de qualidade, segurança e saúde ocupacional, meio ambiente e segurança de acordo com o desenvolvimento internacional, bem como para contribuir para a habilidade dos clientes em atingir com sucesso os requisitos de seus respectivos segmentos.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 4 de 16

1. OBJETIVO E ESCOPO DE APLICAÇÃO

1.1. Objetivo

Os presentes “Regulamentos para a Certificação de Sistemas de Gestão” definem o Procedimento geral a ser aplicado na certificação de conformidade de Sistemas de Gestão.

O objeto destas diretrizes é o de dar um melhor entendimento do conteúdo e dos procedimentos dos processos de certificação, os quais são de significância para as organizações interessadas. Estas diretrizes se baseiam na ISO/IEC 17021.

1.2. Escopo de Aplicação

As presentes diretrizes aplicam-se à certificação de Sistemas de Gestão tanto de empresas industriais como de prestação de serviços, de acordo com o correspondente escopo de acreditação da SMC Certificadora, ou seja, Atividades, Processos e Produtos realizados através de um Sistema de Gestão implementado em conformidade com a norma.

1.3. Escopo Geográfico

Todos os endereços onde as atividades e produtos cobertos pelo escopo de certificação são realizados. Isto inclui endereços de fabricação, escritórios de projetos ou escritórios comerciais, armazéns e postos de serviços implantados nos endereços dos clientes da organização que busca uma certificação.

2. DEFINIÇÕES

As definições aplicáveis se referem essencialmente às seguintes normas em suas respectivas edições vigentes:

- ABNT NBR ISO 17021-1 Avaliação de Conformidade – Requisitos para Organismos que provêm auditoria e certificação de sistemas de gestão.
- ABNT NBR ISO 9000 Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário

Abaixo listamos alguns dos termos essenciais, necessários ao correto entendimento do presente texto:

a. Organização (solicitante e/ou contratante da SMC Certificadora)

A parte que é responsável pelo produto, procedimento ou serviço e é capaz de assegurar a aplicação do Sistema de Gestão. A definição pode ser aplicada a fabricantes, fornecedores, importadores, montadores, empresas de serviços, autoridades governamentais, organizações não governamentais, consumidores, etc. o qual, poderá ser tratado por “Cliente”.

b. Organismos de Certificação / Organismo Avaliador (SMC Certificadora)

Uma terceira parte (imparcial) que comprova o sistema de gestão do seu cliente, com base em normas válidas do sistema de gestão e de documentos adicionais de seu Sistema de Certificação.

c. Documento de Certificação (Certificado)

Documento que certifica que o Sistema de Gestão de uma Organização tão bem quanto toda sua documentação requerida dentro do sistema de gestão atingiu os requisitos das normas estipuladas.

d. Sistema de Certificação (Diretrizes e Procedimentos Internos)

Sistema que dispõe de regras próprias de procedimento e regulamentos administrativos para executar avaliações que resultem na emissão de um documento de certificação e a manutenção de sua validade para o futuro.

e. Certificação

Processo que engloba auditoria e avaliação do Sistema de Gestão do cliente para atestar sua conformidade com a norma de referência (com emissão de documento correspondente)

f. Auditor

Pessoa com qualificação para executar auditorias.

g. Auditoria

Um processo sistemático, independente e documentado para coletar evidências e para uma verificação objetiva, afim de determinar o quanto os requisitos de uma norma estão sendo atingidos.

h. Normas

Normas, diretrizes, regulamentos, etc, nos quais o procedimento de certificação é baseado (no seguimento do texto referido como Norma).

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 5 de 16

i. Acreditação

É o credenciador localizado local (credenciamento do país onde a empresa está instalada) que orienta as atividades do organismos de certificação. Uma acreditação estrangeira poderá ser concedida mediante acordo comercial entre as partes.

3. ESCOLHA E APLICAÇÃO DE NORMAS DE CERTIFICAÇÃO

3.1. Sistemas de Gestão da Qualidade

Para a certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade será verificada a conformidade com a versão aplicável da Norma NBR ISO 9001. Com base na estrutura da organização, nos seus produtos, e no escopo de certificação definido, a organização deve aplicar todos os requisitos dessa norma que forem aplicáveis àquele escopo. Caso a organização determine algum requisito da norma como não aplicável ao escopo do seu sistema de gestão da qualidade, deverá apresentar uma justificativa para tal. Os requisitos determinados como não aplicáveis não poderão afetar a capacidade ou a responsabilidade da organização de assegurar a conformidade de seus produtos e serviços e o aumento da satisfação do cliente.

4. PROCESSOS DE AUDITORIA E DE CERTIFICAÇÃO

Um processo de certificação consiste, basicamente, de:

- Exame da documentação aplicável e
- Exame da implementação dessa documentação na organização.

O processo de certificação deve ser entendido como um processo contínuo. Após a Auditoria Inicial (AI), a qual se divide em duas fases (Fase 1 e Fase 2) , o sistema de gestão deve ser supervisionado, o que é feito através das Auditorias de Supervisão ou Periódicas. Um contrato para um período de 3 anos inclui uma Auditoria Inicial (ou de recertificação) e pelo menos duas Auditorias de Supervisão anuais.

Caso o cliente o deseje, poderá ser realizada uma pré-auditoria, a qual será tratada em processo separado (pedido, escopo, duração, etc.), fora do processo de certificação.

Para os casos de Transferência de organismo de certificação, a organização que estiver trazendo sua certificação para a SMC Certificadora deverá estar com sua certificação do organismo anterior dentro da validade, ou dentro do prazo válido para re-certificação, mantendo as mesmas condições da norma e versão da certificação anterior. A SMC Certificadora também informará ao organismo anterior a intenção de transferência por parte do cliente.

Com uma proposta aceita e assinada pela organização, a SMC Certificadora realiza a análise do histórico do período anterior de certificação, para o que deverão ser enviados à SMC Certificadora os seguintes documentos: Certificado do organismo anterior, Relatório da auditoria de certificação e auditorias de supervisão (auditorias periódicas) aplicáveis (se houver), Notas de Não conformidades e as Ações corretivas do período. A SMC Certificadora verificará as razões pelas quais a transferência está sendo solicitada.

Mediante essa análise do histórico, e após sua aprovação, o tempo de auditoria (carga horária) necessário é então modificado ou confirmado.

Para que uma organização possa declarar a elegibilidade de uma certificação multi-site, os seguintes requisitos devem ser atendidos:

- Documentação do Sistema de Gestão única (Manual + Procedimentos)
- Sistema de Gestão com as atividades controladas de maneira centralizada (gerenciamento de documentos, auditorias internas, análise crítica pela direção e avaliação de ações corretivas tomadas)
- Todos os sites declarados com vínculo contratual legal com o escritório central, supervisionados continuamente por uma Gestão Corporativa.

Nesses processos, será emitido um certificado máster com a lista de todas as atividades – sites e seus respectivos escopos técnicos e geográficos descritos na proposta comercial.

Desde que acordado, um sub-certificado poderá ser emitido para cada unidade-site, o qual é vinculado ao certificado principal.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 6 de 16

As seções seguintes descrevem os passos necessários durante o desenvolvimento do procedimento de uma Auditoria Inicial, de uma Auditoria de Supervisão ou Periódica (para Manutenção do Certificado) e de uma Auditoria de Recertificação, para renovar o certificado após seu vencimento, para a qual poderá ser necessária a realização de Fase 1 e Fase 2.

4.1. Solicitação / Proposta / Pedido de Certificação

As solicitações de propostas, escritas ou verbais, recebidas pela SMC Certificadora para certificação, serão respondidas enviando ao futuro cliente o **MOD_F 7.2 – Questionário Informativo**, o qual deverá ser preenchido pelo futuro cliente e enviado à SMC Certificadora.

Após o recebimento do questionário preenchido, a SMC Certificadora se certificará que o contato do futuro cliente é um representante autorizado, este será analisado quanto à sua viabilidade, com base nos documentos disponíveis. Caso a solicitação não seja aceita, isto será comunicado ao interessado, que poderá recorrer, conforme disposto na seção 10 deste documento.

Com base nas informações fornecidas através desse questionário, a SMC Certificadora poderá elaborar a respectiva proposta. Antes da preparação da mesma, entretanto, é efetuada a “Análise Crítica da Proposta” (escopo de acreditação, endereços de suas plantas, processos e operações, obrigações legais pertinentes, processos terceirizados, normas e outros requisitos de certificação, se houve assistência e identificação de consultoria externa, auditor, datas, etc.), a qual é aprovada pela diretoria. A proposta será preparada com base nos dados específicos do questionário. Toda proposta é claramente identificada com o número da cotação, data, quantidade de auditores, dias, valores do serviço e despesas a serem reembolsadas. É comunicado ao futuro cliente a disponibilização deste documento no nosso site, podendo assim ficar informado de todas as fases importantes do processo de Certificação.

Os interessados em obter da SMC Certificadora um certificado de um Sistema de Gestão deverão confirmá-lo utilizando a própria proposta, a qual deverá ser firmada por um representante legal ou autorizado, no campo apropriado. Nesse formulário deverão constar os dados necessários para execução do procedimento de certificação. Os custos de uma certificação se estabelecem a partir da proposta aceita pelo futuro cliente.

Os resultados de pré-auditorias poderão ser utilizados por ocasião do planejamento da auditoria inicial.

4.2. Profissionais Designados para o Procedimento de Certificação

A SMC Certificadora nomeia o Auditor Líder, os membros da equipe auditora (incluindo o/a especialista, quando aplicável), assegurando que os critérios gerais de qualificação requeridos para os Auditores sejam observados. Pelo menos um membro do grupo de auditores terá experiência profissional ou estará qualificado no setor de atividade específico.

Se dará a conhecer ao cliente, oportunamente, o nome do auditor líder como seu interlocutor, bem como os nomes dos demais membros da equipe auditora. Isto se dará através da entrega do plano de auditoria, o que deverá ocorrer com antecedência suficiente para que o cliente possa se manifestar contra a designação de qualquer auditor ou especialista. Qualquer manifestação contra designação de membro(s) da equipe auditora deverá ser feita em tempo hábil para que o cliente possa fazê-lo.

4.3. Avaliação da Documentação - Auditoria Fase 1 (Visita Inicial)

Os objetivos da Fase 1 são:

- Analisar criticamente a informação documentada do Sistema de Gestão do cliente;
- Avaliar as condições específicas da planta do cliente;
- Analisar criticamente a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, com relação aos aspectos chaves ou significativos de desempenho de processo;
- Obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão; Avaliar as auditorias internas e análises críticas pela direção.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data	05/04/2024
		Revisão	03
		Código	Mod . 004.1 Página 7 de 16

A documentação a ser submetida deve atender os requisitos estabelecidos na norma escolhida. A documentação deve levar em consideração as necessidades diretas e indiretas resultantes das normas aplicáveis e de objetivos específicos do cliente, tendo em vista seus procedimentos (operacionais, de manufatura, etc) e processos relacionados.

É essencial, também, a apresentação de informações gerais sobre o sistema de gestão, as atividades abrangidas por ele, uma descrição dos sistemas a serem certificados e as normas ou outros documentos normativos aplicáveis a cada um.

A documentação será verificada sob a responsabilidade do auditor líder e sua equipe auditora quanto a completeza e conformidade com as especificações da norma selecionada. (A organização será informada do resultado desta verificação. Se forem detectadas Não Conformidades, a organização deverá aplicar ações corretivas apropriadas para sanar essas deficiências antes da auditoria Fase 2.

Para verificar se o sistema de gestão está pronto e adequado, a auditoria de Fase 1 poderá, em alguns casos, não ser realizada no site do cliente. Nessa ocasião, a organização deve demonstrar estar pronta para ser submetida à certificação (Fase 2).

Dependendo dos resultados da Fase 1, a programação da Fase 2 poderá ser alterada, adiantada, postergada, ou ainda ser cancelada.

Para a auditoria Fase 1, as organizações devem apresentar, no mínimo, os documentos necessários para atingir os objetivos da fase 1, tais como:

- Visão geral dos processos ou fluxos de processos e atividades e detalhamento das atividades em caso de outras unidades fabris independentes
- Descrição dos aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do SG;
- Informações relativas ao escopo, tais como plantas, processos e equipamentos utilizados, níveis de controles estabelecidos, requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- Esclarecer a alocação de recursos para a fase 2
- Obter suficiente entendimento do SG do cliente e de seu funcionamento no local, de modo a permitir o planejamento da fase 2;
- Verificar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo realizadas.
- Referência de todos os procedimentos do Sistema de Gestão

Para normas de referência fora do padrão de estrutura de seções (anexo HSL) apresentada na ISO 9001:2015, outros documentos poderão ser necessários.

4.4. Planejamento e Preparação de Auditoria

Em cooperação com o cliente, o auditor líder preparará um programa (plano de auditoria) para a realização da Auditoria e o informará por escrito ao cliente. O plano de auditoria deverá conter todas as informações requeridas pelo cliente para preparar-se adequadamente para a auditoria.

4.5. Auditoria Fase 2

O objetivo da Fase 2 é avaliar a implementação, incluindo a eficácia do Sistema de Gestão do cliente; Informações e evidências sobre conformidades com os requisitos da norma; Monitoramento, medições, comunicações e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas; Evidência do Controle operacional; Auditoria Interna e Análise Crítica; Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;

Ao começar a auditoria, será realizada uma reunião de abertura com a alta direção do cliente e seu representante. Os objetivos dessa reunião são:

- Estabelecer um canal de comunicação oficial entre os auditores e a gestão da organização.
- Atingir unanimidade referente aos processos e conteúdo dos procedimentos de certificação.
- Assegurar que o escopo da auditoria forneça ao auditor resultados adequados para sua avaliação.
- Formalizar o compromisso de confidencialidade e imparcialidade da equipe auditora.

Com a assistência do representante da direção do cliente ou de seu substituto, os auditores realizarão a auditoria na empresa do cliente, conforme proposto no Plano de Auditoria e possíveis emendas, que foram acertadas durante a reunião de abertura.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 8 de 16

Durante a auditoria, a SMC Certificadora verificará se o Sistema de Gestão do cliente está implementado de acordo com a documentação e a norma aplicável.

Serão realizadas entrevistas com os funcionários em suas estações de trabalho, observações dos processos e atividades e verificação e análise crítica de documentos e registros da organização relacionados com a atividade auditada. As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades serão registradas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação (protocolos de auditoria ou notas de Não Conformidade, quando for o caso).

Dependendo do tipo e número de falhas detectadas, utiliza-se a seguinte classificação para as Não Conformidades:

- **Não Conformidade Menor:**

Um lapso isolado de controle de um requisito do sistema ou da norma, o qual não é crítico para a operação do sistema de gestão. Não Conformidades da categoria “Menor” requerem que o cliente implemente as ações corretivas em até 6 semanas, sendo que a SMC Certificadora pode verificar a eficácia destas ações na auditoria subsequente;

- **Não Conformidade Maior:**

A ausência ou falta total de funcionamento do sistema em atender a um dos requisitos da norma, processo ou procedimento, o qual não tenha sido documentado e/ou implementado. Um grupo de Não Conformidades da categoria “Menor” contra um requisito da norma que, quando combinado, pode representar a falta total do sistema e, portanto, passa a ser considerada como uma de categoria “Maior”.

Uma Não Conformidade de categoria “Menor” persistente, bem como Não Conformidades de categoria “Maior,” requerem a realização de uma re-auditoria (follow-up) em um prazo máximo de 10 semanas. Durante a auditoria de follow-up, a Não Conformidade “Maior” pode tanto ser eliminada ou categorizada como “Menor”.

- **Oportunidade de Melhoria:**

Uma condição ou fato evidenciado pelo auditor, o qual não se caracteriza como uma Não Conformidade, mas que deveria ser investigado. Existe a possibilidade de surgir, no futuro, uma Não Conformidade categoria “Maior” ou “Menor” se as observações não forem totalmente investigadas.

Após finalizar a auditoria, o auditor líder informará o resultado da auditoria, apresentando um resumo dos pontos positivos e de melhoria referentes ao sistema de gestão auditado, bem como das Não Conformidades e observações detectadas, se for o caso. O auditor líder dará oportunidade ao cliente fazer perguntas, as quais devem ser registradas bem como as opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente. O auditor líder deve, se possível, resolver as questões divergentes, não sendo possível, devem ser registradas e comunicadas ao organismo de certificação.

Ao final da auditoria, ou no prazo de até dez dias úteis ou conforme acordado com o cliente, o auditor líder preparará um relatório de auditoria, contendo o resultado da auditoria, mencionado no parágrafo acima, e outros detalhes importantes, enviando-o ao escritório da SMC Certificadora para posterior envio ao cliente. A equipe auditora deve comunicar ao cliente que, quando existirem Não Conformidades, após aprovadas as ações corretivas, todo o processo da auditoria de certificação será encaminhado para a revisão técnica (verificação), onde, se aprovado, o revisor técnico confirmará à Diretoria Executiva, responsável pela decisão da certificação, a recomendação à certificação do sistema de gestão em questão feita pelo auditor líder.

Dessa forma, o auditor líder pode anunciar apenas, ao final de qualquer auditoria, que o processo de certificação / recertificação será recomendado, e que, uma decisão final será tomada apenas após o processo passar por uma revisão técnica.

4.6. Ações Corretivas

Nos pontos onde forem constatadas deficiências no sistema de gestão, o cliente deverá propor ações corretivas apropriadas com as respectivas datas-limite para implantação.

O plano das ações corretivas será comunicado pelo cliente à SMC Certificadora antes da realização da revisão técnica. Se for necessária a implementação dessas ações corretivas, durante o processo de certificação, deverão ter evidências suficientes de eliminação das Não Conformidades, seja através de procedimentos documentados, registros da qualidade ou qualquer outra evidência de correção das falhas detectadas.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 9 de 16

No caso de Não Conformidade maior, será realizada uma re-auditoria, (auditoria adicional completa ou parcial) para verificar a implementação da ação proposta.

No caso de Não Conformidades menores, o auditor líder analisará as propostas de ações corretivas e evidências para poder encerrar o processo de certificação. Caso a proposição dessas ações não seja satisfatória, o auditor líder poderá solicitar evidências adicionais ou solicitar uma re-auditoria (auditoria adicional completa ou parcial) para verificar a implementação das ações corretivas.

4.7. Avaliação dos Resultados da Auditoria e Decisão da Certificação

Os documentos de auditoria (Relatório de Auditoria, Plano de Auditoria, Notas de Não Conformidade, etc) serão passados ao revisor técnico (não envolvido no processo de auditoria) para um exame e avaliação imparcial.

O revisor técnico examinará os documentos de auditoria submetidos a ele, no sentido de avaliá-los criticamente sobre as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. Alguns aspectos a serem observados:

- Cumprimento dos procedimentos da SMC Certificadora para o Sistema de Gestão;
- Conformidade com as normas estabelecidas;
- Rastreabilidade dos resultados da auditoria.

O revisor técnico pode recusar a emissão do certificado se estiver faltando alguma evidência de conformidade. Qualquer questão levantada durante a auditoria e sua avaliação será esclarecida pelo auditor líder. O revisor técnico enviará os resultados de sua avaliação à direção executiva da SMC Certificadora para que esta tome sua decisão de certificação, baseada nos documentos preparados e revisados.

Dependendo da espécie e amplitude da(s) Não Conformidade(s) encontrada(s), poderá ser necessária uma auditoria adicional, de alcance limitado ao exame das ações corretivas, antes da emissão/confirmação/renovação do certificado.

A direção executiva da SMC Certificadora decidirá se o avaliador aplicou corretamente o procedimento de análise e se o resultado da análise justifica a emissão/renovação do certificado. Poderão ocorrer casos em que a direção executiva decida realizar a revisão técnica, por exemplo, caso o revisor técnico tenha participado do processo de auditoria a ser certificado. Nesse caso, a direção executiva realizará a revisão técnica e tomará a decisão da certificação.

O certificado não pode ser emitido ou reconfirmado enquanto todas as Não Conformidades não estiverem fechadas.

A partir do recebimento das Notas de Não Conformidade respondidas pelo cliente, a SMC Certificadora se compromete a emitir o certificado em até 30 dias, caso as ações corretivas sejam aprovadas pelo auditor líder.

O período de validade do certificado se inicia na data de decisão de certificação. As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano, devendo ser planejadas de modo que a primeira auditoria de supervisão seja realizada antes de transcorrido um ano a partir da data da decisão, procurando-se aplicar critério similar em relação à segunda.

4.8. Informações à Organização (Cliente)

Se a SMC Certificadora concluir que os resultados da avaliação não permitem a emissão/manutenção do certificado, isto será informado ao cliente por escrito, juntamente com as razões que levaram a tal decisão.

O cliente poderá apelar contra a decisão da SMC Certificadora, procedendo conforme o item 10.

Após a emissão da versão definitiva do certificado, aprovado pela SMC Certificadora e pelo cliente, este será enviado à organização via e-mail.

Todos os documentos relativos ao processo de certificação serão enviados através dos emails da SMC Certificadora, independentemente de qualquer envio anterior.

4.9. Certificado

A validade do certificado é de até três anos calculados a partir da data da decisão de certificação sujeita a confirmação quanto à sua manutenção através das auditorias periódicas (anuais ou semestrais).

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 10 de 16

Uma vez assinado o acordo com o cliente, o certificado será emitido na língua acordada, dependendo do contrato. Para certificados adicionais serão cobrados custos extras.

O certificado indica o nome da organização, com seu endereço, a norma do sistema de gestão e o tipo de produto ou de serviço objeto do escopo de certificação. Se sites adicionais forem incluídos durante o processo de certificação, com a prévia aprovação técnica e comercial da SMC CERTIFICADORA, esses sites deverão ser incluídos no certificado ou, então, podem ser emitidos sub-certificados para essas localidades, seguindo as mesmas informações básicas do certificado da matriz.

4.10. Uso do Logo e Marca de Certificação da SMC Certificadora e do Certificado

O uso do certificado e das logomarcas da SMC Certificadora é regido pelo contrato e por instruções relevantes específicas (Ver Regras de uso da Marca de Certificação da SMC Certificadora). Estas informações serão enviadas oportunamente ao cliente, junto com o certificado, e seus termos deverão ser observados, conforme contrato. A SMC Certificadora mantém em seu site: www.smccertificadora.com.br uma cópia das Regras e uso da Marca de Certificação da SMC Certificadora conforme **Mod. 008.4 – Procedimento de Regras de Uso da Marca de Certificação**.

4.11. Manutenção da Validade

Com vistas à manutenção da validade do certificado, deverá ser demonstrada à SMC Certificadora, através de auditorias (periódicas) de supervisão, a eficácia do sistema de gestão, podendo ser realizadas de duas maneiras:

- Auditorias (periódicas) de supervisão semestrais (ocorrem uma vez a cada vez 06 meses)
- Auditorias (periódicas) de supervisão anuais (ocorrem uma vez a cada 12 meses)

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano civil, devendo ser planejadas de modo que a primeira auditoria de supervisão (após a certificação inicial) seja realizada antes de transcorrido um ano a partir da data da decisão de certificação.

Se, no decorrer da auditoria de supervisão, a SMC Certificadora comprovar que o sistema de gestão da organização não atende às exigências da norma, o cliente deverá tomar ações corretivas dentro de um período de tempo a ser definido. Para manter a validade do certificado, a SMC Certificadora irá examinar e verificar se a ação corretiva iniciada é adequada. O resultado será anunciado no relatório de auditoria (periódica) de supervisão.

Se a auditoria periódica não puder ser realizada dentro do prazo previsto, ou se ainda existirem Não Conformidades abertas da última verificação (auditoria anterior), o certificado será suspenso.

4.12. Renovação da Certificação

A menos que o cliente manifeste desinteresse em prazo não inferior a sessenta dias antes da data de vencimento do contrato, a SMC Certificadora enviará proposta de renovação do certificado para o próximo período contratual de três anos. Para isso, as atividades deverão ser programadas com antecedência, de tal forma que o início do período de validade do próximo contrato não seja posterior ao término do contrato vigente.

No caso de auditorias de recertificação, se o processo for concluído antes do vencimento da certificação anterior, a data do novo período de certificação pode ser baseada no período anterior (continuidade). Convém que a data da auditoria de recertificação seja agendada para aproximadamente 8 semanas antes do vencimento do certificado, de modo que todo o processo de renovação possa estar concluído antes do vencimento do certificado.

Caso a auditoria de recertificação, ou a verificação da implementação de eventuais correções ou ações corretivas relativas a quaisquer não conformidades maiores não possa ser realizada antes do vencimento do período de certificação, então a recertificação não poderá ser recomendada e a validade da certificação não poderá ser estendida por um novo período. O cliente será informado pela SMC Certificadora e as consequências devem estar esclarecidas.

A certificação poderá ser restabelecida até transcorridos 6 meses do vencimento do período de certificação, desde que as atividades de certificação pendentes sejam completadas; caso contrário, deverá ser realizada pelo menos uma auditoria fase 2. Neste caso, a data efetiva da certificação não poderá ser anterior à decisão de recertificação, e a data de vencimento deverá se basear na data de certificação do ciclo anterior.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 11 de 16

Assim sendo, é importante que as auditorias de re-certificação sejam agendadas de modo a permitir que não haja solução de continuidade nos prazos de validade.

Após a finalização positiva do processo da auditoria de re-certificação, o certificado será reemitido e sua validade será estendida por um período de até três anos.

4.13. Auditorias de Extensão (Expansão de Escopo)

A fim de estender o escopo de um certificado existente (novos sites, novas atividades, novos produtos, etc...) deverá ser realizada uma nova análise crítica de solicitação, bem como pode ser necessária a realização de uma auditoria de extensão. A auditoria de extensão pode coincidir com uma auditoria periódica, ou pode ocorrer separadamente.

4.14. Auditorias avisadas com pouca antecedência

Dois tipos de situação poderão requerer a realização de uma auditoria avisada com pouca antecedência:

- Primeiro, a fim de satisfazer a algum requisito de acreditação e,
- Segundo, para lidar com situações especiais (reclamações de terceiros sobre o desempenho do sistema de gestão da organização certificada, mudanças significativas que possam afetar a certificação, revalidar um certificado suspenso, etc.)

5. SUSPENSÃO E RETIRADA DO CERTIFICADO

5.1. Suspensão do Certificado

No caso de violação do contrato de certificação pelo cliente, e dependendo de uma completa investigação da gravidade da violação, o certificado pode ser suspenso por um período a ser fixado pela SMC Certificadora. Isto poderá ocorrer, por exemplo, se:

- A auditoria periódica (supervisão) não puder ser realizada;
- A auditoria periódica constatar descumprimento de ações corretivas acordadas, em casos em que, não é necessária a retirada imediata do certificado;
- O cliente estiver envolvido em processo de concordata ou pedido de falência;
- As faturas não forem pagas mesmo após o recebimento de cobrança;
- Uso indevido do certificado ou do selo da SMC Certificadora e/ou dos organismos credenciadores;
- Houver contravenção às presentes “Regulamentos Gerais de Certificação de Sistemas de Gestão”.

A suspensão do certificado será declarada pela SMC Certificadora por escrito, formalmente.

A suspensão do certificado é uma medida temporária, a qual pode ser encerrada, tão logo sejam provadas as correções dentro do prazo estabelecido, o qual normalmente não poderá exceder a seis meses. O certificado pode ser retirado, em caso negativo (veja item 5.2). Durante a suspensão do certificado, a organização não poderá divulgar sua certificação ou fazer uso do selo da SMC CERTIFICADORA. O cliente poderá apelar contra a suspensão do certificado, de acordo com o previsto na seção 10.

5.2. Retirada do Certificado

Se, apesar das instruções da SMC Certificadora, o cliente deixar de cumprir o estabelecido, como por exemplo, deixar de corrigir as violações em casos como os acima mencionados, a SMC Certificadora imediatamente considerará rescindido o contrato de certificação e procederá à retirada do certificado, comunicando tal fato ao cliente por correspondência formal (carta, e-mail, etc.). Outras razões que poderiam levar à retirada do certificado são:

- A auditoria de supervisão (periódica) demonstrar que requisitos essenciais do Sistema de Gestão não são cumpridos;
- O cliente submeter uma solicitação formal para cancelamento da certificação;
- O cliente não comercializar, por um longo período de tempo, o seu produto, processo ou serviço;
- O cliente não cumprir com as obrigações financeiras com a SMC Certificadora, no que se refere ao sistema de gestão em foco;
- Os termos do acordo de certificação tenham sido violados de alguma forma.
- O cliente não autorizar o acompanhamento de auditorias testemunha pelas acreditadoras.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 12 de 16

O cliente poderá apelar contra a retirada do certificado, conforme previsto na seção 10.

5.3. Redução do Escopo de certificação

Nos casos em que o cliente tenha falhado persistentemente em atender aos requisitos de certificação em determinadas partes do escopo de certificação, a SMC CERTIFICADORA reduzirá o escopo de certificação, para excluir aquelas partes que não atenderem aos requisitos.

Nota: Qualquer redução de escopo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

5.4. Transferência de Certificação

5.4.1. De acordo com o requisito 9.5.2 da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2015, A SMC CERTIFICADORA não deve aceitar a transferência até que:

- I. Tenha sido verificada a implementação de correções e ações corretivas em relação a todas as não conformidades críticas maiores, e
- II. Tenham sido aceitos os planos de correção e ação corretiva para todas as não conformidades menores pendentes do cliente solicitante da transferência.

5.4.2. Se a análise crítica de pré-transferência (análise documental e/ou visita de pré-transferência) identificar questões que impeçam a conclusão da transferência, a SMC CERTIFICADORA deve tratar o cliente como um cliente novo.

5.4.3. A justificativa para esta decisão deve ser explicada ao solicitante da transferência e deve ser documentada pela SMC CERTIFICADORA e os registros mantidos.

5.4.4. O processo normal de tomada de decisão deve seguir de acordo com o requisito 9.5 da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2015 incluindo o fato de que o pessoal responsável pela tomada de decisão deve ser diferente daquele que realizou a análise crítica da pré-transferência.

5.4.5. Se não forem identificados problemas na análise crítica da pré-transferência, o ciclo de certificação deve basear-se no ciclo de certificação anterior e a SMC CERTIFICADORA deve estabelecer um programa de auditoria para o restante do ciclo de certificação.

NOTA: A SMC CERTIFICADORA pode citar a data da certificação inicial da organização nos documentos de certificação com a indicação de que a organização foi certificada por outro organismo de certificação antes de uma determinada data.

5.4.6. Se a SMC CERTIFICADORA teve que tratar o solicitante como um novo cliente, como resultado da análise crítica da pré transferência, o ciclo de certificação deve começar com a decisão pela certificação.

5.4.7. A SMC CERTIFICADORA deve tomar a decisão pela certificação antes que qualquer auditoria de supervisão ou recertificação tenha sido iniciada.

5.4.8. Cooperação entre a SMC CERTIFICADORA e o Organismo Emissor

5.4.8.1. A cooperação entre organismos de certificação emissores e a SMC CERTIFICADORA é essencial para o processo efetivo de transferência e a integridade da certificação. Quando solicitado, o organismo de certificação emissor deve fornecer para a SMC CERTIFICADORA todos os documentos e informações exigidas por este procedimento. Quando não for possível a comunicação com o organismo de certificação emissor, a SMC CERTIFICADORA deve registrar as razões e fazer todos os esforços para obter as informações necessárias por outras fontes.

5.4.8.2. O cliente solicitante da transferência deve autorizar que o organismo de certificação emissor forneça as informações solicitadas pela SMC CERTIFICADORA. O organismo de certificação emissor não deve suspender ou cancelar

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 13 de 16

o certificado da organização após a notificação de que a organização está em processo de transferência para a SMC CERTIFICADORA, se o cliente continua cumprindo com os requisitos de certificação.

6. RESPONSABILIDADES DA SMC CERTIFICADORA

6.1. Confidencialidade

A SMC Certificadora se compromete a tratar de maneira confidencial todas as informações e documentos que lhe tenham sido entregues pelo solicitante.

Informações sobre produtos especiais ou organizações serão somente passadas a terceiras partes interessadas com o consentimento por escrito da organização.

Durante as auditorias de supervisão de acreditação é permitido aos organismos de acreditação terem acesso a documentos e resultados de auditorias das organizações. É obrigatório que a SMC Certificadora permita o acesso dos organismos de acreditação aos arquivos de clientes e de auditorias. Qualquer pessoa trabalhando em nome dos organismos de acreditação estará estritamente seguindo o termo de confidencialidade.

Em casos onde a legislação requer que se passe a informação a terceiras partes, a organização será informada da informação a ser fornecida dentro do escopo da lei.

Por força dos requisitos de acreditação, a SMC Certificadora mantém um registro dos clientes certificados, o qual estará disponível quando solicitado. Devido a esse fato, e por razões de confidencialidade, serão exibidos apenas os seguintes dados: nome da organização, norma utilizada na certificação, escopo e sites certificados.

6.2. Designação e Qualificação dos Auditores

Para a certificação de Sistemas de Gestão a SMC Certificadora indicará auditores que tenham a Qualificação e necessária, experiência profissional comprovada formação acadêmica compatível com cada necessidade. Esses profissionais são mantidos atualizados, através de um processo contínuo de treinamento nas convenções e reuniões de auditores.

Auditores e Revisores Técnicos envolvidos no processo de certificação não podem ter atuado como consultores do cliente durante a fase de organização e implementação do seu Sistema de Gestão. Esclarecimentos de dúvidas e questionamentos relacionados ao procedimento de certificação são permitidos.

Auditores e especialistas externos podem fazer parte da equipe de Auditoria. O cliente poderá rejeitar auditores e especialistas externos indicados, mesmo sem declarar os motivos. Neste caso a SMC Certificadora se absterá dessas nomeações. Todos os auditores e especialistas externos são obrigados, pelo acordo com a SMC Certificadora, a observar a confidencialidade.

6.3. Conservação de Documentos

Todos os registros da Certificação, como relatórios e documentos, serão mantidos pela SMC Certificadora durante a validade do contrato e do certificado por um período mínimo de 6 (seis) anos ou até o encerramento do contrato.

A SMC Certificadora mantém uma lista atualizada de seus clientes certificados.

No caso de retirada do certificado, o nome do cliente será cancelado daquela lista, a qual é acessível a todas as partes interessadas.

7. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

A fim de manter o certificado válido, a organização deve cumprir com determinados requisitos de acreditação, os quais são descritos a seguir.

7.1. Controle Interno do Sistema de Gestão

Mediante a certificação do Sistema de Gestão, o cliente se responsabiliza a controlar a eficácia do mesmo através de auditorias internas regulares e devidamente registradas.

Se ocorrer uma não observância da norma adotada, ou de termos contratuais acordados, o cliente deverá tomar a iniciativa de ações corretivas apropriadas.

A contínua supervisão a ser executada pela SMC Certificadora, não desobriga o cliente desta responsabilidade.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 14 de 16

7.2. Assistência aos Auditores da SMC CERTIFICADORA

Na realização das auditorias, os clientes são obrigados a dar assistência aos auditores, na medida do necessário.

Da mesma forma, deverá ser autorizado o acesso à produção ou áreas de serviço da empresa cobertos pelo escopo da certificação, e permitir a verificação dos documentos relevantes, no nível de detalhe necessário.

Se for solicitada pelo organismo de acreditação da SMC Certificadora a realização de uma auditoria testemunha para manutenção da sua acreditação, o cliente deverá permitir a sua realização em suas instalações, sob pena de terem seus certificados cancelados. Em tais casos, as despesas do organismo acreditador para a realização dessa auditoria testemunha serão suportadas pela SMC Certificadora.

7.3. Modificações no Sistema de Gestão do Cliente

O cliente se obriga a notificar a SMC Certificadora, imediatamente, sobre quaisquer modificações no seu Sistema de Gestão ou de outras modificações que afetem o escopo de validade do certificado, como por exemplo:

- Modificações na organização (renomeação de cargos, mudança de local, compra ou venda da empresa ou partes da mesma, processo de concordata ou pedido de falência que afete o escopo de certificação, etc);
- Se o Sistema de Gestão certificado tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação;
- Modificação significativa no número de funcionários;
- Mudança no produto ou setor de serviço, integrante do objeto do escopo;
- Modificações profundas na documentação.

A SMC Certificadora examinará as modificações. Dependendo da espécie e escopo das mesmas, poderá ser necessária uma auditoria adicional.

Eventuais solicitações de mudança de escopo de certificação sejam antes da auditoria, ou durante a vigência de um certificado, serão examinadas pela SMC Certificadora. Dependendo da natureza e da abrangência da modificação solicitada, uma nova auditoria pode ser necessária bem como uma revisão contratual.

7.4. Comunicação Através de Email

A SMC Certificadora se reserva o direito de comunicar-se com seu cliente certificado através de email; caso o cliente assim o deseje, poderá ser utilizada alguma outra forma, como carta, etc.

8. INTRODUÇÃO DE MUDANÇAS NAS REGRAS DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

O sistema de certificação da SMC Certificadora está baseado nas normas listadas na seção 2.

A observância àquelas normas é obrigatória para manter a Acreditação da SMC Certificadora. Se, devido à revisão desses requisitos tornarem-se necessárias alterações no Sistema de Certificação da SMC Certificadora, todos os clientes afetados serão notificados imediatamente. Isto pode ser por:

- Revisão das normas de referência na certificação (ex. NBR ISO 9001 e outras);
- Mudanças dos regulamentos das acreditadoras (ex. mudanças do período de supervisão, regulamentos dos custos de auditoria).

A SMC Certificadora informará aos clientes afetados sobre os conteúdos e datas de vigência das modificações, por escrito, dando ao cliente um tempo suficiente para sua implementação. Dependendo da espécie e escopo da modificação, uma auditoria adicional pode tornar-se necessária.

Se o cliente aceitar a modificação mencionada, parte-se do princípio de que essas modificações serão parte integrante do contrato, com vigência a partir da data de sua aplicação.

Se o cliente informar a SMC Certificadora que eles não estão em posição de atender a modificação, a relação contratual entre eles será encerrada na data efetiva de vigência da modificação ou emenda.

9. CUSTOS E DESPESAS DE AUDITORIA

Os custos para certificação baseiam-se nas regras de acreditação e de certificação, as quais são rigorosamente seguidas pela SMC Certificadora para manter seu escopo de acreditação.

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 15 de 16

Os custos e todas as despesas provenientes dos serviços de auditoria serão acordados através da nossa proposta comercial, pelo período de três anos.

10. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

Reclamações podem ser enviadas contra certificações existentes e também contra qualquer procedimento da SMC Certificadora. De forma análoga, qualquer parte inconformada com uma decisão da SMC Certificadora poderá apresentar uma apelação contra a mesma. Todas as reclamações e apelações devem ser encaminhadas por escrito (podendo ser por e-mail), as quais serão tratadas sem qualquer tipo de discriminação ou ação discriminatória relacionada às partes envolvidas.

Em todos os níveis dos correspondentes processos, todas as pessoas envolvidas nos processos de tratamento de apelação e reclamação são diferentes daquelas que realizam as auditorias e tomaram as decisões sendo contestadas. A SMC Certificadora é a única responsável pelas decisões relativas aos mesmos. A Submissão, investigação e decisão sobre apelações e reclamações não serão tratadas com ações discriminatórias contra o apelante.

Somente clientes e terceiros interessados, e envolvidos em processos de certificação da SMC Certificadora tem o direito de apelação contra decisões tomadas pela direção da SMC Certificadora. As apelações serão tratadas dentro do Comitê de Imparcialidade. De qualquer modo, a decisão da SMC Certificadora será comunicada ao apelante e ao reclamante, após análise crítica e aprovação por pessoas sem envolvimento anterior com o assunto da apelação ou reclamação.

Tanto o apelante como o reclamante serão formalmente notificados sobre o término do respectivo processo de tratamento de apelação ou reclamação

Reclamações e apelações provenientes do desenvolvimento de processos de certificação e/ou em decorrência de assuntos correlatos serão tratadas de acordo com o procedimento abaixo descrito:

10.1 Apelações

Tanto o cliente como terceiros interessados que, inconformados com alguma decisão da SMC Certificadora, quer ela tenha sido tomada no transcurso normal de um procedimento de certificação, como em decorrência de ação tomada pela SMC Certificadora para solucionar uma reclamação, poderão apelar contra essa decisão.

Ao receber algum pedido de apelação, a SMC Certificadora colherá e verificará todas as informações necessárias para validar tal apelação, após o que deverá confirmar o recebimento da mesma, fornecendo ao apelante relatórios de andamento e o resultado da apelação.

10.2 Reclamações

Reclamações podem ser recebidas tanto de clientes insatisfeitos com atos da SMC Certificadora, em matéria de certificação, como de terceiros, em relação ao Sistema de Gestão de clientes de certificação da SMC Certificadora.

As reclamações são tratadas internamente. Em ambos os casos mencionados acima, as reclamações serão registradas e encaminhadas ao responsável Técnico, o qual se encarregará de documentá-las, investigar sua procedência, formular (em coordenação com a direção) e aplicar ações corretivas e/ou preventivas cabíveis ao caso.

No caso de ser a reclamação referente a um cliente certificado, a SMC Certificadora determinará, juntamente com o cliente e o reclamante, se o assunto da reclamação será ou não tornado público, bem como sobre a solução adotada e, em que extensão.

11. COMITÊ DE IMPARCIALIDADE

A SMC Certificadora mantém um Comitê de Imparcialidade, em conformidade com os requisitos de acreditação. Em consonância com o escopo de acreditação da SMC Certificadora, o Comitê de Imparcialidade representa os círculos de interesse da certificação. O Comitê de Imparcialidade tem suas atribuições e competências definidas nos seus estatutos **(CIM Regras de Procedimento)**

	PROCEDIMENTO PARA REGULAMENTOS GERAIS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO	Data Revisão	05/04/2024 03
		Código	Mod . 004.1 Página 16 de 16

12. AUDITORIA REMOTO

A SMC Certificadora elaborou procedimentos específicos para gerenciar auditorias remotas de acordo com o IAF MD04 Uso de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para Fins de Auditoria/Avaliação e os Princípios IAF ID 12:2015 sobre Avaliação Remota. A SMC Certificadora elaborou uma política específica, a instrumentação TIC pode ser utilizada tanto para auditorias totalmente remotas como para a fórmula “mista”, auditorias parcialmente presenciais e parcialmente remotas.

A SMC Certificadora poderá considerar a possibilidade de realizar auditorias remotas se todas as seguintes condições forem atendidas:

1. O cliente comunica o seu interesse em realizar a verificação desta forma;
2. É permitido pelo esquema de certificação ou pelo setor específico do cliente (militar, hospitalar, etc.)
3. Os equipamentos TIC são identificados com relativa adequação aos objetivos da atividade a realizar remotamente com o objetivo de determinar se são efetivamente aceitáveis e satisfatórios. Disponibilidade deste equipamento e conexão à Internet durante toda a duração da auditoria

Nos casos em que seja aplicável a verificação remota, a SMC Certificadora avaliará se a mesma pode ser realizada para todos os setores/áreas de atividade. Em qualquer caso, a auditoria remota é considerada parte da auditoria presencial e requer a participação do pessoal do cliente interessado na atividade a auditar.

Auditorias de Certificação Inicial não poderão ser 100% realizadas de forma remota

13. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- Regras de uso da Marca de Certificação;
- Proposta Comercial.

14. REGISTROS

Mod_F 7.2 – Questionário informativo - Solicitação de certificação de Sistemas

Mod_F 7.10 – Diário de Avaliação / Programação de Três Anos

Mod_F 7.4D – Check list de Auditoria

Mod_F 7.5.1 – Plano de Auditoria

Mod_F 7.5-2.2 – Lista de Presença

Mod_F 7.7 – Relatório de Auditoria

Mod_F 7.8 – Relatório de Não Conformidade

Mod_F 7.19 – Certificado de Conformidade

Mod_F 7.3 – Contrato de Certificação