

**Elaborado por:** Plínio Pereira

**Verificado por:** Suzete Schipa Suzuki

**Aprovado por:** Regina Célia Toscano

**Data Aprovação:** 31/05/2010

## **1. Objetivo**

Informar aos clientes e partes interessadas a descrição detalhada sobre o processo de certificação, no que diz respeito a não-conformidades, suspensão e cancelamento de processo sistemas de gestão.

## **2. Aplicação**

Este procedimento aplica-se ao processo de certificação de sistemas de gestão, de acordo com a ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 27001, ISO 13485, Qualinstal, Construção Civil e ISO 22000. Outras normas poderão seguir parcialmente este procedimento sendo complementadas por requisitos dos organismos de credenciamento responsáveis.

A TÜV Rheinland não atuará como consultora em nenhum momento a fim de manter a sua total e completa imparcialidade.

## **3. Responsabilidade**

As Empresas com contrato firmados com a TÜV Rheinland Brasil LTDA. são responsáveis por tomar conhecimento e atender a este procedimento. Os auditores líderes são responsáveis por conduzir suas auditorias em acordo com este procedimento.

## **4. Critérios para a classificação das Constatações de Auditoria**

### **Não-conformidade Maior**

Quando há ausência de um ou mais elementos do sistema de gestão ou uma situação que levanta dúvidas significativas em relação ao produto ou serviço em atender os requisitos especificados.

Quando um grupo de não-conformidades menores indicarem implementação inadequada ou não efetiva do sistema relacionado com requisito de norma.

Quando uma não conformidade menor não for tratada adequadamente e reincidir, ela poderá ser classificada como uma não-conformidade maior.

### **Não-conformidade Menor**

Lapso isolado de disciplina ou controle de um requisito de sistema da norma, o qual não é crítico para a operação do sistema de gestão e não traz dúvidas em relação ao cumprimento dos requisitos dos produtos e serviços.

### **Oportunidade de Melhoria**

Oportunidades de melhoria são identificadas quando áreas/processos da organização somente cumprem os requisitos mínimos da norma, e que por conseqüência podem ser melhorados para que evitem o surgimento de uma não-conformidade.

## **5. Prazos para tratamento das Constatações de Auditoria**

### **Não-conformidade Maior**

O prazo para envio dos planos de ação (ações correção e/ou corretiva - propostas para sanar ou evitar que o problema se repita) é de 15 dias após o ultimo dia de auditoria.

O prazo máximo para a implementação das correções e ações corretivas deve ser de 90 (noventa) dias. No caso de existirem ações corretivas que necessitem de um prazo maior que 90 (noventa) dias para sua "implementação", o Coordenador da Área de Sistemas deverá ser comunicado imediatamente e decidir sobre a ampliação ou não do prazo de implementação, sendo que, nestes casos, a verificação da implementação deverá ser realizada na próxima avaliação programada ou em avaliação extraordinária "FOLLOW UP".

No prazo de 90 dias todas as evidências para sanar as não-conformidades levantadas devem ser enviadas para o Auditor Líder com cópia para [acorretiva@br.tuv.com](mailto:acorretiva@br.tuv.com). Dentro desse prazo o Auditor Líder pode solicitar quantas alterações forem necessárias nos planos de ação até que ele julgue que a ação está consistente para sanar a não-conformidade.

O não envio das evidências resultará em um comunicado da TÜV Rheinland informando o não cumprimento do prazo e as possíveis penalidades.

Não obtendo qualquer manifestação por parte da empresa em um prazo máximo de 3 (três) dias o processo automaticamente será suspenso respeitando os critérios estabelecido no item 10.4 do RC-001 "**Regra de Certificação para Sistemas de Gestão**".

Para as não-conformidades reincidentes com classificações superiores a inicial o prazo para as tratativas deve contar a partir da data inicial do levantamento da não-conformidade.

Ex. Uma não-conformidade **menor** levantada durante uma auditoria de recertificação em 10-01-2010 poderá ser classificada como **maior** em auditoria de Follow up em 20 -02-2010 e o prazo de 90 dias deverá ser contado a partir de 10-01-2010.

Em caso de auditorias de Certificação, Revalidação ou Recertificação a emissão do(s) certificado(s) fica vinculada ao efetivo fechamento das não-conformidades maiores e menores, bem como a implementação das ações e evidências encaminhadas e aprovadas pelo Auditor Líder.

### **Não-conformidade Menor**

O prazo para envio dos planos de ação (ações correção e/ou corretiva - propostas para sanar ou evitar que o problema se repita) é de 15 dias após o último dia de auditoria.

Não é necessário que sejam enviadas as evidências das correções e/ou ações corretivas para o Auditor Líder. Somente será necessário o envio dos planos de ações. Dentro desse prazo o Auditor Líder pode solicitar quantas alterações forem necessárias nos planos de ação até que ele julgue que a ação está consistente para sanar a não-conformidade.

O prazo máximo para a implementação das ações corretivas deve ser de 90 dias.

Em caso de auditorias de Certificação, Revalidação ou Recertificação a emissão do(s) certificado(s) fica vinculada ao efetivo fechamento das não-conformidades maiores e menores, bem como a implementação das ações e evidências encaminhadas e aprovadas pelo Auditor Líder.

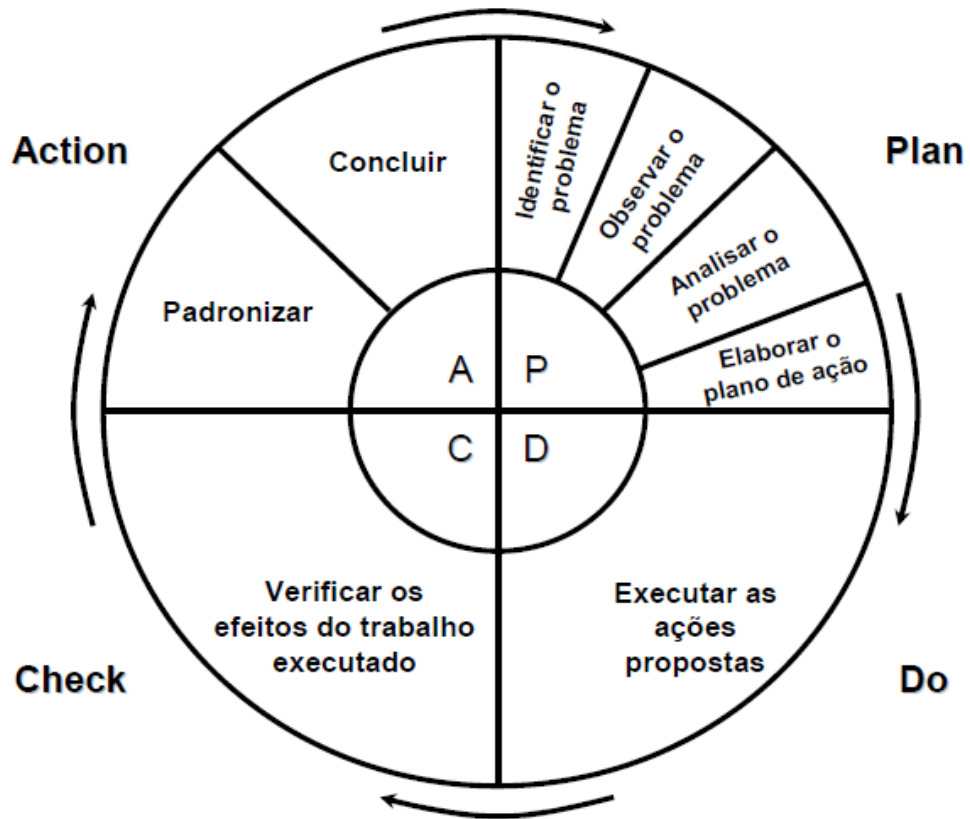
### **Oportunidade de Melhoria**

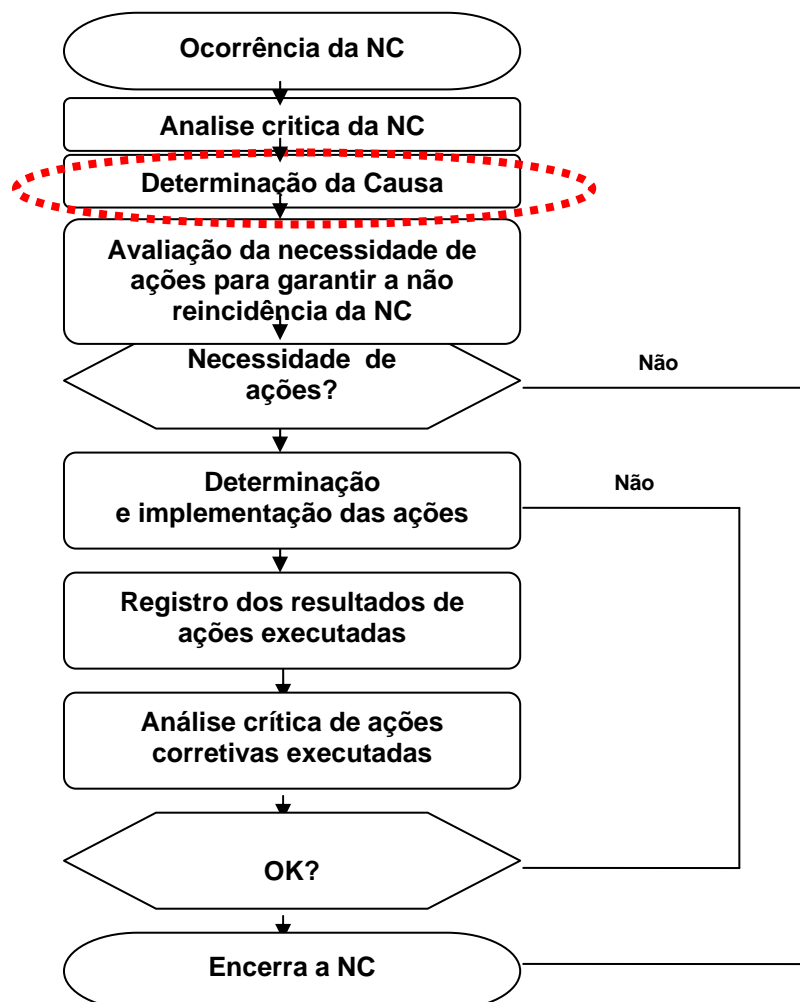
Como oportunidade de melhoria é somente um sinal de "PREOCUPAÇÃO", não é necessário que a empresa elabore qualquer ação de correções e/ou ações corretivas se, após a análise, não julgar necessária.

### **6. Auditorias de Ação Corretiva**

Uma Auditoria de Ação Corretiva deve ser agendada em até 90 dias após emissão da não-conformidade, para verificação da implementação e eficácia das ações. A certificadora, em acordo com o Auditor Líder, poderá solicitar ao cliente inúmeras Auditorias de Ação Corretiva no período de 90 dias, sendo que, após esse prazo, o processo de certificação será "suspenso" respeitando os critérios estabelecido no item 10.4 do RC-001 "**Regra de Certificação para Sistemas de Gestão**".

**Tratativa de Não conformidade**





## 7. Alterações Efetuadas

- Versão Inicial