

	PROCESSO EXTERNO DE CERTIFICAÇÃO	Código: PE_02	Revisão 02
	Título: CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E/OU AMBIENTAL (ISO 9001 / 14001)	Página: 1 de 8	

Palavra chave: certificação, qualidade, meio ambiente, ISO, gestão

1. OBJETIVO

Estabelecer o processo para concessão, manutenção, extensão, suspensão e cancelamento de certificações de Sistema de Gestão da Qualidade, conforme a Norma NBR ISO 9001 e Sistema de Gestão Ambiental, conforme Norma NBR ISO 14001.

2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos

NBR ISO 14001: Sistemas da gestão ambiental - Requisitos com orientações para uso

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

3. SIGLAS

CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro

4. DEFINIÇÕES

Não aplicável

5. AUDITORIA INICIAL E CERTIFICAÇÃO

5.1. Solicitação de Início do Processo

5.1.1. O solicitante deve formalizar seu pedido de certificação à Baluarte Certificações através do preenchimento do formulário FE-07 – Solicitação de Proposta de Certificação. Através das informações obtidas no formulário, uma proposta comercial será emitida.

5.1.2. Após o aceite comercial, o solicitante deve encaminhar os documentos abaixo para início do processo e elaboração do contrato:

a. Proposta técnico-comercial com o respectivo “aceite”

b. Comprovante do registro no CNPJ

c. Documentos específicos solicitados pela Baluarte Certificações, conforme tipo de certificação.

5.1.3. Ao receber a documentação especificada no item 5.1.2, será realizada uma análise crítica quanto à pertinência da solicitação da certificação, além da avaliação da documentação encaminhada pelo solicitante.

	PROCESSO EXTERNO DE CERTIFICAÇÃO	Código: PE_02	Revisão 02
	Título: CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E/OU AMBIENTAL (ISO 9001 / 14001)	Página: 2 de 8	

Palavra chave: certificação, qualidade, meio ambiente, ISO, gestão

5.2. Auditoria Inicial

A auditoria inicial de certificação consiste em avaliar se o sistema de gestão da organização solicitante atende aos requisitos das normas de referência. A auditoria inicial é dividida em fase 1 e fase 2.

5.2.1. Auditoria Fase 1

5.2.1.1. Auditoria fase 1 é conduzida com o objetivo de:

- a) auditar a documentação do sistema de gestão da organização solicitante;
- b) avaliar a localização da organização solicitante e as condições específicas do local e determinar o grau de preparação para a auditoria fase 2;
- c) analisar a situação e a compreensão da organização solicitante quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chaves ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- d) coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, processos e localização da organização solicitante, aspectos legais e regulamentares relacionados e o respectivo cumprimento, por exemplo, aspectos de qualidade, ambientais e legais da operação do cliente, riscos associados etc.;
- e) analisar a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com a organização solicitante os detalhes da auditoria fase 2;
- f) permitir o planejamento da auditoria fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto dos possíveis aspectos significativos;
- g) avaliar se as auditorias internas e a análise crítica pela administração estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que a organização cliente está pronta para a auditoria fase 2.

5.2.1.2. A auditoria fase 1 será realizada preferencialmente nas instalações da organização solicitante, podendo em casos específicos ser realizada no escritório da Baluarte Certificações.

	PROCESSO EXTERNO DE CERTIFICAÇÃO	Código: PE_02	Revisão 02
	Título: CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E/OU AMBIENTAL (ISO 9001 / 14001)	Página: 3 de 8	

Palavra chave: certificação, qualidade, meio ambiente, ISO, gestão

5.2.1.3. O auditor líder desta auditoria irá emitir um **Relatório de Auditoria** (REAU) ao término do trabalho, podendo apontar situações que deverão ser corrigidas antes da realização da auditoria fase 2.

5.2.2. Auditoria Fase 2

5.2.2.1. O objetivo da auditoria fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia do sistema de gestão do cliente. A auditoria fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente, e inclui no mínimo:

- a) as informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- b) monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo);
- c) o sistema de gestão do cliente e seu desempenho quanto à conformidade legal;
- d) controle operacional dos processos do cliente;
- e) auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- g) ligações entre os requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho (coerentes com as expectativas da norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo); quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna.
- h) verificação da implantação das ações corretivas definidas para as não conformidades detectadas na fase 1.

5.2.2.2. O dimensionamento da auditoria segue as recomendações da NBR ISO/IEC 17021-1 e demais documentos complementares do organismo acreditador (CGCRE/Inmetro).

5.2.2.3. Um plano de auditoria será encaminhado para a organização cliente, detalhando a logística para realização da auditoria fase 2.

	PROCESSO EXTERNO DE CERTIFICAÇÃO	Código: PE_02	Revisão 02
	Título: CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E/OU AMBIENTAL (ISO 9001 / 14001)	Página: 4 de 8	

Palavra chave: certificação, qualidade, meio ambiente, ISO, gestão

5.2.2.4. Durante a auditoria, o auditor líder irá utilizar um check list com os requisitos da norma de referência, onde as evidências objetivas serão registradas.

5.2.2.5. Ao término da auditoria será emitido um Relatório de Auditoria (REAU) com os resultados obtidos, incluindo quaisquer observações ou não conformidades detectadas, as conclusões e o parecer final sobre a recomendação da certificação.

5.2.2.6. As não conformidades detectadas na auditoria fase 2 deverão ser tratadas pela organização cliente no prazo de máximo 90 (noventa) dias.

5.2.2.7. As observações deverão ser avaliadas pela organização cliente e um plano de ação deverá ser apresentada a Baluarte no ano seguinte, nas auditorias de manutenção.

5.2.2.8. As oportunidades de melhoria devem ser avaliadas pela organização cliente, e se pertinentes, implementadas.

5.2.2.9. Após a tratativa das não conformidades, a documentação da auditoria será encaminhada à gerência de certificação da Baluarte Certificações para avaliação e concessão da certificação.

5.2.2.10. A organização certificada receberá um “certificado de conformidade” e a autorização do uso da logomarca de conformidade da Baluarte Certificações.

5.2.2.11. A utilização da logomarca deverá obedecer às regras estabelecidas no procedimento PE-01 disponível no site www.baluartecertificadora.com.br.

5.2.2.12. A certificação é válida por 3 (três anos) com realização de auditorias de manutenção anual (ver item 5.3).

5.3. Auditoria de manutenção da certificação

5.3.1. As auditorias de manutenção são auditorias realizadas no local, com o objetivo de monitorar regularmente o sistema de gestão da organização cliente incluindo quaisquer mudanças. Estas auditorias não necessariamente serão completas, devendo incluir no mínimo:

	PROCESSO EXTERNO DE CERTIFICAÇÃO	Código: PE_02	Revisão 02
	Título: CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E/OU AMBIENTAL (ISO 9001 / 14001)	Página: 5 de 8	

Palavra chave: certificação, qualidade, meio ambiente, ISO, gestão

- a) auditorias internas e análises críticas pela direção,
- b) uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior,
- c) tratamento de reclamações,
- d) eficácia do sistema de gestão com respeito ao alcance aos objetivos,
- e) progresso das atividades planejadas visando à melhoria contínua,
- f) controle operacional contínuo,
- g) análise de quaisquer mudanças
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

5.3.2. As auditorias de supervisão serão realizadas no mínimo uma vez ao ano, sendo que a data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não poderá ultrapassar 12 meses a partir do último dia da auditoria fase 2, salvo justificativas previamente informadas pela organização certificada.

5.3.3. A certificação da organização cliente será mantida com base na demonstração de que continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão.

5.3.4. As não conformidades detectadas nas auditorias de manutenção deverão ser tratadas no prazo máximo de 90 (noventa) dias, podendo ser reduzido este prazo de acordo com o impacto causado no sistema de gestão certificado.

5.3.5. Em casos de não tratativa das não conformidades, a certificação poderá ser suspensa ou cancelada.

5.4. Recertificação

5.4.1. As auditorias de recertificação são realizadas com o objetivo de avaliar a continuação do atendimento aos requisitos da norma de sistema de gestão.

	PROCESSO EXTERNO DE CERTIFICAÇÃO	Código: PE_02	Revisão 02
	Título: CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E/OU AMBIENTAL (ISO 9001 / 14001)	Página: 6 de 8	

Palavra chave: certificação, qualidade, meio ambiente, ISO, gestão

5.4.2. O propósito desta auditoria é avaliar o desempenho do sistema de gestão, evidenciar a conformidade e eficácia do sistema de gestão e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

5.4.3. Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma auditoria fase 1, em situações em que houver mudanças significativas no sistema de gestão, no cliente ou no contexto no qual o sistema de gestão opera, como por exemplo, mudanças em legislação.

5.4.4. As auditorias de recertificação devem ocorrer obrigatoriamente antes do vencimento, com tempo hábil para resolução de quaisquer não conformidades detectadas.

5.4.5. Na detecção de não conformidades estas deverão ser resolvidas antes da recomendação da recertificação.

5.5. Auditorias Especiais

5.5.1. Pré Auditoria

A pré auditoria é opcional do cliente e realizada com o objetivo de verificar o grau de maturidade da organização em atendimento aos requisitos da norma de gestão aplicável. Esta avaliação irá permitir que a organização determine se está preparada para o processo de certificação.

5.5.2. Auditorias de extensão de escopo

A empresa cliente pode solicitar a extensão de escopo à Baluarte Certificações que realizará a análise da solicitação e determinará as atividades necessárias para inclusão. Esta auditoria pode ocorrer em conjunto com uma auditoria de manutenção ou recertificação, ou de forma isolada.

5.5.3. Auditorias avisadas com pouca antecedência

As auditorias avisadas com pouca antecedência podem ocorrer nos seguintes casos:

- Resposta a uma reclamação;
- Resposta a mudanças;
- Acompanhamento em clientes suspensos;
- Alterações organizacionais que possam afetar a integridade do sistema de gestão certificado.

	PROCESSO EXTERNO DE CERTIFICAÇÃO	Código: PE_02	Revisão 02
	Título: CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E/OU AMBIENTAL (ISO 9001 / 14001)	Página: 7 de 8	

Palavra chave: certificação, qualidade, meio ambiente, ISO, gestão

5.5.4. Auditorias extraordinárias

As auditorias extraordinárias podem ocorrer quando for necessário verificar a implementação de ação corretiva nas instalações do cliente. Nestes casos, a Baluarte Certificações irá coordenar estas atividades e comunicar a organização cliente com antecedência.

5.6. Suspensão e Cancelamento

5.6.1. Suspensão

5.6.1.1. A Baluarte Certificações poderá suspender a certificação da organização cliente nos seguintes casos:

- a. O sistema de gestão certificado do cliente falha persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para eficácia do sistema de gestão;
- b. O cliente certificado não permite que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- c. O cliente certificado solicita voluntariamente uma suspensão.

5.6.1.2. Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da organização cliente ficará temporariamente inválida.

5.6.1.3. O prazo para suspensão de uma organização, não deve ultrapassar 6 (seis) meses. Caso o prazo não seja atendido pela organização cliente, a certificação resultará em cancelamento.

5.6.2. Cancelamento

5.6.2.1. No cancelamento da certificação, a Baluarte Certificações irá rescindir o contrato de certificação e comunicar à organização cliente sobre a decisão.

5.6.2.2. Conforme cláusula contratual, a organização certificada deverá interromper o uso de qualquer material publicitário que faça referência à situação da certificação.

5.6.2.3. A Baluarte Certificações poderá cancelar a certificação do cliente nos seguintes casos:

- a. Não atendimento dos requisitos especificados nas auditorias de certificação ou supervisão;
- b. Como resultado de uma investigação de causas de apelação, disputa e reclamação;
- c. Pela solicitação voluntária do cliente;
- d. Descumprimento de cláusulas contratuais.

	PROCESSO EXTERNO DE CERTIFICAÇÃO	Código: PE_02	Revisão 02
	Título: CERTIFICAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE E/OU AMBIENTAL (ISO 9001 / 14001)	Página: 8 de 8	

Palavra chave: certificação, qualidade, meio ambiente, ISO, gestão

6. DIVULGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

As recomendações de divulgação da certificação devem seguir os documentos: PE_01_Marca de Certificação e o Manual de Identidade Visual.

7. REVISÃO

Revisão	Mês/Ano	Descrição
02	08/2025	Inclusão das tratativas de observações e oportunidades de melhorias e inclusão da referência à NBR ISO/IEC 17021-1.

8. APROVAÇÃO:

Gerência de Certificação

19/08/2025