



MANUAL DO CLIENTE

Certificação de Sistemas de Gestão

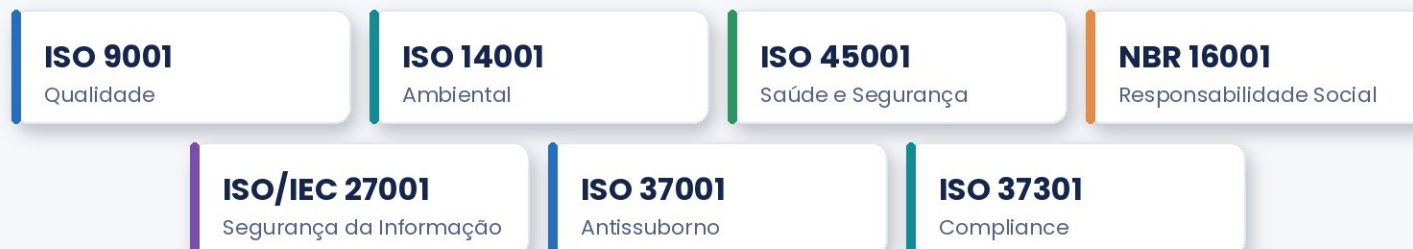


A JORNADA DA CERTIFICAÇÃO



Ciclo de certificação de 3 anos • supervisão ao menos uma vez por ano • recertificação antes do vencimento

SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS



CÓDIGO
D.COM.08

REVISÃO
00

DATA
25/06/2024

APROVAÇÃO
Diretoria

MANUAL DO CLIENTE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

1. APRESENTAÇÃO

A **AMPLACERT LTDA** é um Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão comprometido com a realização de auditorias e processos de certificação baseados nos princípios da imparcialidade, independência, competência, ética, transparência e confidencialidade.

Este Manual tem como objetivo apresentar, de forma simples e objetiva, as principais informações que o cliente necessita conhecer antes, durante e após o processo de certificação.

A certificação é conduzida por profissionais competentes e independentes, sendo todas as decisões de certificação tomadas com base em evidências objetivas e nos requisitos aplicáveis.

2. SISTEMAS DE GESTÃO CERTIFICADOS

A **AMPLACERT** realiza atividades de certificação de sistemas de gestão de acordo com os escopos e normas para os quais esteja qualificada e habilitada, incluindo, entre outras:

- ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade;
- ABNT NBR ISO 14001 – Sistema de Gestão Ambiental;
- ABNT NBR ISO 45001 – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional;
- ABNT NBR 16001 – Sistema de Gestão da Responsabilidade Social;
- ABNT NBR ISO/IEC 27001 – Sistema de Gestão da Segurança da Informação;
- ABNT NBR ISO 37001 – Sistema de Gestão Antissuborno;
- ABNT NBR ISO 37301 – Sistema de Gestão de Compliance.

3. PRINCÍPIOS DA CERTIFICAÇÃO

Imparcialidade: as auditorias e decisões de certificação são realizadas de forma independente, objetiva e livre de conflitos de interesse.

Competência: as equipes auditoras são selecionadas considerando sua qualificação, experiência e competência técnica.

Confidencialidade: as informações obtidas durante o processo de certificação são tratadas de forma confidencial, exceto quando sua divulgação for exigida por requisitos legais, regulamentares ou normativos.

Transparência: o cliente recebe informações sobre o processo de certificação, seus direitos, deveres, resultados das auditorias e eventuais decisões relacionadas ao certificado.

Decisão independente: a decisão sobre concessão, manutenção, renovação, suspensão, restauração, redução, ampliação ou cancelamento da certificação é tomada por instância competente e independente da equipe auditora.

4. COMO INICIAR O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

O processo inicia-se com o encaminhamento da Solicitação de Proposta, contendo as informações necessárias para compreensão da organização e do escopo pretendido. Entre as principais informações solicitadas estão:

- Nome e dados da organização;
- Endereço(s) e localização(ões) abrangidos pela certificação;
- Atividades, produtos e serviços;
- Escopo pretendido;
- Número de colaboradores e informações necessárias ao dimensionamento da auditoria;
- Norma(s) para a qual(is) a certificação é solicitada;

A **AMPLACERT** realizará uma análise crítica das informações recebidas. Após a aceitação da solicitação, será apresentada a Proposta Técnico-Comercial e/ou Contrato de Certificação, que deverá receber o aceite formal do cliente.

5. ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- 1. Solicitação e análise crítica:** Recebimento das informações da organização e avaliação da viabilidade da certificação.
- 2. Planejamento da auditoria:** Definição do programa, duração, locais, equipe auditora, objetivos, escopo e critérios.
- 3. Auditoria Fase 1:** Avaliação inicial do sistema de gestão e do grau de preparação para a auditoria de certificação.
- 4. Auditoria Fase 2:** Avaliação da implementação, conformidade e eficácia do sistema de gestão.
- 5. Tratamento das não conformidades:** Definição, pelo cliente, das correções e ações corretivas necessárias.
- 6. Análise e verificação:** Análise das ações apresentadas e verificação, quando aplicável.
- 7. Decisão de certificação:** Análise independente das informações e tomada da decisão.
- 8. Emissão do certificado:** Após decisão favorável, emissão do Certificado de Conformidade.

6. NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

Quando uma não conformidade for identificada, ela será apresentada ao cliente com o requisito aplicável, descrição clara e evidências objetivas.

Cabe à organização analisar a causa, definir a correção, estabelecer e implementar ações corretivas e apresentar as evidências dentro do prazo acordado. A **AMPLACERT** analisará as informações e verificará, conforme aplicável, a implementação e eficácia das ações.

7. CICLO DE CERTIFICAÇÃO

O ciclo normal de certificação possui duração de três anos e compreende a Auditoria Inicial – Fase 1 e Fase 2, auditorias de supervisão ao longo do primeiro e segundo anos e auditoria de recertificação antes do vencimento do certificado.

8. AUDITORIAS DE SUPERVISÃO E RECERTIFICAÇÃO

As auditorias de supervisão verificam a manutenção da conformidade e da eficácia do sistema de gestão certificado. A recertificação avalia a eficácia global do sistema, mudanças relevantes, manutenção e melhoria e o alcance dos objetivos e resultados esperados.

9. DIREITOS DO CLIENTE

- Receber informações claras sobre o processo de certificação;
- Conhecer critérios, objetivos e escopo da auditoria;
- Receber os resultados da auditoria e informações sobre a decisão;
- Receber tratamento imparcial e não discriminatório;
- Ter suas informações tratadas de forma confidencial;
- Ser informado sobre alterações nos requisitos de certificação;
- Apresentar reclamações ou apelações;
- Solicitar expansão ou alteração do escopo, quando aplicável.

10. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

- Fornecer informações verdadeiras e completas;
- Permitir acesso às áreas, processos, documentos, registros e pessoas necessários à auditoria;
- Manter o sistema de gestão implementado e eficaz;
- Tratar as não conformidades dentro dos prazos acordados;
- Permitir a realização das auditorias previstas;
- Comunicar prontamente alterações que possam afetar a certificação.

Devem ser comunicadas, por exemplo, alterações de endereço, localização, estrutura organizacional, escopo, atividades, sistema de gestão ou requisitos legais relevantes.

11. USO DO CERTIFICADO E DA MARCA DE CERTIFICAÇÃO

A certificação refere-se ao Sistema de Gestão da organização, dentro do escopo certificado, e não representa, por si só, certificação de produtos, processos ou serviços individuais.

- Não fazer declarações enganosas sobre a certificação;
- Não utilizar a marca em produtos ou embalagens de forma a sugerir certificação do produto;
- Não utilizar a certificação de maneira que comprometa a reputação ou credibilidade da **AMPLACERT**;
- Interromper o uso de referências à certificação quando esta for cancelada ou quando determinada atividade for retirada do escopo.

As condições detalhadas encontram-se nas Regras de Uso da Marca de Certificação.

12. CONFIDENCIALIDADE E PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A **AMPLACERT** protege as informações obtidas durante o processo de certificação. Informações confidenciais não serão divulgadas a terceiros sem autorização do cliente, exceto quando a divulgação for exigida por requisitos legais ou regulamentares aplicáveis.

13. INFORMAÇÕES PÚBLICAS

A **AMPLACERT** disponibiliza informações sobre seus processos de auditoria e certificação, concessão, manutenção, renovação, suspensão, restauração e cancelamento, expansão ou redução de escopo, regras de uso da marca, reclamações, apelações e política de imparcialidade. A situação dos certificados poderá ser disponibilizada para consulta pública, conforme os requisitos aplicáveis.

14. SUSPENSÃO, REDUÇÃO OU CANCELAMENTO

A certificação poderá ser suspensa, reduzida ou cancelada quando ocorrerem situações que comprometam o atendimento aos requisitos de certificação, inclusive falhas persistentes ou graves, impossibilidade de realização das auditorias previstas ou solicitação voluntária do cliente.

Durante a suspensão, a certificação é temporariamente inválida. Caso a situação seja resolvida dentro do prazo estabelecido, a certificação poderá ser restaurada; caso contrário, poderá ocorrer cancelamento ou redução do escopo.

15. EXPANSÃO OU REDUÇÃO DO ESCOPO

O cliente poderá solicitar a ampliação do escopo da certificação. A **AMPLACERT** realizará análise crítica da solicitação e definirá as atividades de auditoria necessárias. A redução do escopo poderá ocorrer por solicitação do cliente ou quando partes do escopo deixarem de atender aos requisitos aplicáveis.

16. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

A **AMPLACERT** mantém processo formal para recebimento, avaliação e tratamento de reclamações e apelações.

As reclamações são registradas, avaliadas e tratadas de forma confidencial e imparcial. As apelações relacionadas a decisões de certificação são analisadas por pessoas sem envolvimento anterior com a auditoria ou com a decisão questionada.

17. IMPARCIALIDADE

A imparcialidade é um princípio fundamental da **AMPLACERT**. A certificadora identifica e trata riscos relacionados a conflitos de interesse e mantém mecanismos destinados a preservar a independência das auditorias e decisões de certificação.

18. TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICAÇÃO

Organizações que possuam certificação válida emitida por outro organismo poderão solicitar a transferência para a **AMPLACERT**, observados os requisitos aplicáveis e mediante análise das informações e documentos necessários para a tomada de decisão.

19. COMUNICAÇÃO COM A AMPLACERT

O cliente deverá manter seus dados de contato atualizados e designar representantes responsáveis pela comunicação com a **AMPLACERT**. As informações relevantes relacionadas ao processo de certificação deverão ser encaminhadas pelos canais oficiais definidos entre as partes.

20. MENSAGEM FINAL AO CLIENTE

A certificação de um sistema de gestão é resultado de um processo independente de avaliação da conformidade, baseado em evidências objetivas.

A **AMPLACERT** busca conduzir esse processo de forma ética, competente, imparcial e transparente, contribuindo para o fortalecimento dos sistemas de gestão e para a geração de confiança junto às organizações e às suas partes interessadas.

A colaboração, transparência e comprometimento do cliente são fundamentais para o sucesso e a continuidade do processo de certificação.

Este Manual apresenta, de forma resumida, as principais informações aplicáveis aos clientes da **AMPLACERT**. Os requisitos completos do processo de certificação estão estabelecidos nos contratos, procedimentos, regulamentos e demais documentos aplicáveis.

Email: amplacert@amplacert.com