

1. OBJETIVO

- 1.1** Este procedimento estabelece os prazos para tratamento das não conformidades encontradas durante as auditorias de sistema de gestão.

2. CAMPOS DE APLICAÇÃO

- 2.1** Este procedimento é aplicável a todos os colaboradores internos e externos, ao comitê para salvaguardar a imparcialidade e clientes solicitantes que se encontram em processo de certificação, ou que já sejam certificados pela CBG Certificadora Brasileira de Gestão, e também para própria.

3. RESPONSABILIDADE

- 3.1** A responsabilidade pela revisão ou cancelamento deste procedimento é da CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

4. HISTÓRICO DAS REVISÕES (3 ÚLTIMAS)

DATA	REVISÃO	HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES	APROVAÇÃO
05/07/2017	00	- Emissão inicial aprovada.	Eduardo B. Archer
02/10/2018	01	- Revisão Geral do Texto (Otimização) - Revisão dos Cargos	Eduardo B. Archer

5. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NBR ISO/IEC 17021-1 Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos certificadores que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos;
- NIT-DICOR-054 - Documentos Mandatórios do IAF para a aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1;
- NBR ISO 14001 - Sistemas da Gestão Ambiental;
- NBR ISO 19011 – Diretrizes para auditorias de Sistema de Gestão da Qualidade e/ou Ambiental;
- NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade;

Nota: Para referencias datadas, aplicam-se somente as edições citadas, para referencias não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1 DESCRIÇÃO DAS NÃO CONFORMIDADES

6.1.1 Durante cada auditoria caso sejam evidenciadas o não atendimento de algum requisito da norma de sistema de gestão auditada, é de responsabilidade do auditor líder relatar de forma clara, concisa e objetiva ao cliente para que o mesmo entenda.

6.1.2 As não conformidades deverão conter os requisitos, as descrições da não conformidade e as evidências objetivas que levaram a NC.

6.1.3 As não conformidades além de serem devidamente indicadas no **FOR.11 RELATÓRIO DE AUDITORIA**, devem ser também registradas no **FOR.13 RELATORIO DE NÃO CONFORMIDADE** para que a organização possa realizar o plano de ação corretiva.

6.1.4 As não conformidades podem ser classificadas das seguintes formas:

- **Não conformidade maior** – não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir resultados pretendidos.
- **Não conformidade menor** – não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

6.2 ANÁLISE DOS PLANOS DE AÇÃO CORRETIVA

6.2.1 Se durante as auditorias forem identificadas não conformidades, a atividade de análise do plano de ação e a análise das evidências fazem parte do evento da auditoria.

6.2.2 O auditor líder ao receber os planos de ação corretiva do cliente deverá analisar a correção (disposição imediata), a causa raiz (investigação da causa da ocorrência) e a ação corretiva (evita a reincidência).

6.2.3 Todos os planos de ação corretiva pelo cliente deverão conter as evidencias, para demonstrar por meio de documentos, registros, relatórios e afins que, as ações propostas no plano de ação foram efetivamente realizadas.

6.2.4 Caso os planos de ação corretiva não forem apresentados desta forma deverão ser reprovados, o motivo da reprovação descrita no campo "CONCLUSÃO DA EQUIPE AUDITORA" no **FOR.13**.

6.2.5 A eficácia poderá ser avaliada em uma próxima auditoria.

6.3 PRAZO PARA RESPOSTA DAS NÃO CONFORMIDADES

6.4 Para não conformidades menores, correção, análise de causa raiz e plano de ação corretiva devem ser aprovados pelo líder da equipe e a verificação da implementação e eficácia das ações corretivas tomadas serão realizadas na próxima visita. O prazo máximo para resposta das não conformidades menores é em até 30 dias.

6.5 As ações corretivas para tratamento de não conformidades maiores devem ser realizadas imediatamente. Correção, análise de causa raiz e plano de ação corretiva, juntamente com evidências satisfatórias de implementação, devem ser apresentados em até 90 dias após o último dia da auditoria.

6.6 A análise da adequação da resposta às não conformidades é realizada remotamente pelo auditor designado, e será requerida uma auditoria de follow up à organização para verificação da implementação e da eficácia das ações corretivas, e sendo assim recomendar ou não a certificação, renovação ou manutenção da certificação.

6.7 No caso de auditorias de recertificação, o prazo limite para tratamento será definido pelo auditor líder, para que o plano de ação esteja implementado antes do vencimento do certificado.

6.4 AUDITORIA DE FOLLOW UP

6.4.1 As auditorias de follow up são tratadas como auditorias especiais.

6.5 FOLLOW UP DOCUMENTAL

6.5.1 As auditorias de follow up documental deverão ser indicado em casos extraordinários. Quando existir um impedimento para continuidade do processo de certificação e quando as evidências eletrônicas forem suficientes para validar a conformidade e o atendimento ao requisito não conforme. Neste caso, deve ser indicado no **FOR.11 RELATÓRIO DE AUDITORIA**, incluindo o dimensionamento necessário para que o auditor líder possa verificar os documentos enviados eletronicamente. O departamento operacional deverá analisar, aprovar e planejar o novo evento, de forma que sejam cobrados os valores previstos em proposta comercial.

6.6 FOLLOW UP IN LOCO

6.6.1 As auditorias de follow up in loco deverão ocorrer quando houver a necessidade de retornar à empresa, para verificar a implantação das ações corretivas propostas pelos clientes; em casos de não conformidades maiores, críticas e sistêmicas, onde há necessidade de identificar que as ações tomadas estão implementadas no sistema de gestão da empresa em atendimento aos requisitos normativos. Neste caso, deve ser indicado no **FOR.11 RELATÓRIO DE AUDITORIA**, incluindo o dimensionamento necessário para que a equipe auditora possa verificar a implementação das ações. O departamento operacional deverá analisar, aprovar e planejar o novo evento, de forma que sejam cobrados os valores previstos em proposta comercial.