

CERTIFICADORA
BRASILEIRA
DE GESTÃO

TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES

CBG Certificadora Brasileira de Gestão
Tel.: (47) 3433-4778 | (47) 9 9664-1937
www.cbgcertificadora.com.br

1. OBJETIVO

Estabelecer o processo para tratamento e prazos de não conformidades relatadas em auditorias de certificação de sistemas de gestão e das constatações identificadas em processos de validação e verificação.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se à CBG Certificadora Brasileira de Gestão, nos processos de certificação de sistemas de gestão (ABNT NBR ISO/IEC 17021-1) e de validação e verificação (ABNT NBR ISO/IEC 17029 e ABNT NBR ISO 14065). O item 7 aplica-se à certificação de sistemas de gestão e o item 8 aos processos de validação e verificação.

3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento deste procedimento é da Direção da CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
01	02/10/2018	Revisão geral do texto (otimização) e revisão dos cargos.
02	14/02/2023	Atualização das referências no item 5.; inclusão de definições, item 6.; reestruturação do item 7.; adequação do documento para o modelo atual utilizado pela CBG.
03	27/02/2023	Inserido item 7.9 sobre processo de apelação.
04	21/05/2024	Alteração nomenclatura Direção CBG.
05	13/01/2025	Atualização de Link.
06	23/06/2025	Atualização da tabela 1.
07	08/09/2025	Atualização de links.
08	12/11/2026	Atualização dos itens 1, 2, 5, 6 e 7.9; título do item 7; inclusão do item 8.

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos certificadores que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos;
- ABNT NBR ISO 19011:2018 Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão;
- ABNT NBR ISO 9000:2015 Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário;
- ABNT NBR ISO/IEC 17029:2021 Avaliação da conformidade – Princípios gerais e requisitos para organismos de validação e verificação;
- ABNT NBR ISO 14065:2023 Princípios gerais e requisitos para organismos de validação e verificação de informações ambientais;
- ABNT NBR ISO 14064-3:2024 Gases de efeito estufa – Parte 3: Especificação com orientação para a verificação e validação de declarações de gases de efeito estufa.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

HD: Homem/Dia – A duração de um homem/dia é normalmente de 8 horas e não inclui o tempo de locomoção e almoço.

Evidência objetiva: dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa.

NOTA 1 Evidência objetiva pode ser obtida por observação, medição, ensaio ou outros meios.

NOTA 2 Evidência objetiva para o propósito da auditoria geralmente consiste em registros, declarações de um fato ou outra informação que seja pertinente para os critérios de auditoria e verificável.

Constatações de auditoria: resultados da avaliação de evidência de auditoria coletada, comparada com os critérios de auditoria.

Conformidade: atendimento de um requisito.

Não conformidade: não atendimento a um requisito.

Não conformidade maior: não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

NOTA Não conformidades poderiam ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:

- se houver uma dúvida significativa de que há um controle efetivo de processo, ou de que produtos ou serviços irão atender aos requisitos especificados;
- um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim construir uma não conformidade maior.

Não conformidade menor: não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

Requisito: necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

NOTA 1 “Geralmente implícita” significa que é costume ou prática comum para a organização e partes interessadas que a necessidade ou expectativa sob consideração esteja implícita.

NOTA 2 Um requisito especificado é aquele que é declarado, por exemplo, em informação documentada.

Eficácia: extensão na qual atividades planejadas são realizadas e resultados planejados são alcançados.

Validação: confirmação, por meio de evidência objetiva, da razoabilidade das premissas, limitações e métodos que fundamentam uma declaração sobre resultados de atividades futuras (por exemplo, um projeto de GEE).

Verificação: confirmação, por meio de evidência objetiva, de que uma declaração sobre eventos já ocorridos ou resultados já obtidos (por exemplo, um inventário de GEE) está correta e atende aos critérios aplicáveis.

Parte responsável: pessoa(s) responsável(is) pela elaboração da declaração objeto da validação/verificação e pelas informações que a fundamentam.

Declaração (objeto da validação/verificação): declaração factual e objetiva fornecida pela parte responsável, como uma declaração de GEE.

Distorção: erro, omissão ou deturpação na declaração ou nas informações que a fundamentam.

Distorção material: distorção, individual ou agregada a outras, que pode influenciar as decisões dos usuários previstos da declaração.

Materialidade: conceito segundo o qual distorções, individuais ou agregadas, podem afetar a declaração e as decisões dos usuários previstos.

Nível de garantia: grau de confiança fornecido pela validação/verificação em relação à declaração, podendo ser razoável ou limitado.

Pedido de esclarecimento: solicitação de informação ou evidência adicional quando as informações disponíveis não permitem concluir sobre o atendimento a um critério ou sobre a existência de distorção.

Declaração de validação/verificação: documento emitido pela CBG com o parecer sobre a declaração da parte responsável.

7. DECLARAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE, TRATAMENTO E PRAZOS – CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO

7.1 Declaração de não conformidade

As constatações de cada auditoria, registradas pela equipe auditora no **RELATÓRIO DE AUDITORIA**, podem indicar conformidade ou não conformidade de acordo com os critérios de auditoria.

Uma constatação de não conformidade, bem como sua(s) evidência(s) objetiva(s), devem ser registradas no **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE** contra um requisito específico e deve conter uma declaração da não conformidade, de linguagem clara, concisa, precisa e correta, e identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia.

As não conformidades devem ser discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

7.2 Classificação de não conformidade

Não conformidades podem ser classificadas como:

- **Não conformidade MAIOR:** não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos – se houver uma dúvida significativa que há um controle efetivo de processo, ou de que produtos ou serviços irão atender aos requisitos específicos; um número de não conformidades menores associados ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade maior.
- **Não conformidade MENOR:** não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

A classificação de cada não conformidade é determinada pelo auditor líder no **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**, em campo específico. Todavia, esta poderá ser modificada pela área técnica da CBG, e as partes serão notificadas com as devidas justificativas.

7.3 Tratamento das não conformidades

O cliente deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas, no **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**, dentro dos prazos definidos pela CBG.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Todos os campos do item 3. ANÁLISE DA NÃO CONFORMIDADE, de “A” até “E” do formulário da CBG, devem estar devidamente preenchidos e os prazos propostos devem ser cumpridos.

O **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE** e as evidências de implementação, quando aplicável, deverão ser enviadas para o auditor líder com cópia para a CBG no seguinte endereço de e-mail: planejamento@cbgcertificadora.com.br.

7.4 Prazos e condições

O prazo total para o tratamento das não conformidades inicia-se no dia seguinte à conclusão da auditoria e será de:

- **30 (trinta) dias** para não conformidade MENOR: Um plano de ação deve ser enviado para análise e aprovação do líder da equipe e a verificação da implementação e eficácia das ações corretivas tomadas serão realizadas na próxima auditoria.
- **30 (trinta) dias** para não conformidade MAIOR: Um plano de ação deve ser enviado para análise e aprovação do líder da equipe.
- **90 (noventa) dias** para não conformidade MAIOR: As evidências de correção e implementação das ações corretivas devem ser aprovadas pelo líder da equipe.

  NOTA: Uma auditoria de follow-up poderá ser requerida à organização para verificação da implementação e da eficácia das ações corretivas.

No caso de auditorias de recertificação, o prazo limite para tratamento poderá ser menor, para que o plano de ação esteja aprovado/implementado antes do vencimento do certificado.

Se a CBG não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade MAIOR no período de 6 (seis) meses após o último dia da auditoria, será conduzida uma nova auditoria, antes de recomendar a certificação, manutenção ou recertificação.

7.5 Acompanhamento do plano de ação

O acompanhamento do plano de ação desde acordado com o cliente até o seu fechamento faz parte do evento da auditoria e deve, portanto, ser realizado pela equipe auditora.

A equipe auditora, representada pelo auditor líder, irá analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades devem ser registradas no **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

A verificação da eficácia de correções e ações corretivas pode ser realizada, a critério da CBG:

1) Na próxima auditoria, para não conformidade MENOR;
2) Através da análise crítica da informação documentada fornecida pelo cliente (follow-up documental); ou
3) Por meio de verificação no local (follow-up in loco).

7.6 Auditoria adicional: follow-up

A verificação da eficácia de correções e ações corretivas pode ser realizada com base em uma análise crítica da informação documentada, fornecida pelo cliente ou, quando necessário, por meio de verificação no local, realizada por um membro da equipe auditora:

- **Evidência documentada (follow-up documental):** para o caso de ocorrência de não conformidades de caráter documental, a verificação da eficácia de correções e ações corretivas pode ser realizada através de uma análise crítica da informação documentada fornecida pelo cliente. Neste caso, evidência documentada é o suficiente para aprovação e continuidade do processo de certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.
- **Auditoria adicional parcial (follow-up in loco):** quando a auditoria registrar não conformidade que possa provocar riscos à segurança ou à saúde das pessoas que trabalham na organização auditada, às circunvizinhas e aos futuros usuários da atividade, produto e/ou serviço, será realizada uma auditoria de follow-up para avaliação in loco da implementação das ações corretivas destas não conformidades antes de submeter o processo à decisão de certificação. Nestes casos, a auditoria será planejada considerando apenas a verificação da eficácia de correções e ações corretivas implementadas pelo cliente.
- **Auditoria adicional completa (follow-up in loco):** para as não conformidades consideradas críticas e/ou sistêmicas a ponto de impedir a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente, será conduzida uma auditoria de follow-up completa no(s) requisito(s) da não conformidade registrada, para verificação in loco da implementação das correções e ações corretivas, bem como da sua abrangência. Nestes casos, a auditoria será planejada considerando a avaliação do(s) requisito(s) da não conformidade registrada.

Auditorias remotas poderão ser consideradas para a realização de auditorias de follow-up desde que atendam aos critérios estabelecidos no **PR.06 PROCESSO PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTÃO**.

A recomendação da auditoria adicional será indicada pela equipe auditora e analisada pela área técnica. Após a sua aprovação, ou adequação (se necessário), o novo evento será planejado em comum acordo com o cliente.

Auditorias adicionais de follow-up são tratadas como Auditorias Especiais, e seguem a sistemática prevista no **PR.06 PROCESSO PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE SISTEMAS DE GESTÃO** e/ou **PR.17 PROCESSO PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE SIAC**.

7.7 Comunicação com o cliente

Durante a análise crítica das correções, causas identificadas e ações corretivas apresentadas pelo cliente, o auditor líder irá descrever o seu parecer, positivo ou negativo, no item 4. CONCLUSÃO DA EQUIPE AUDITORA do **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**. Em casos de recusa, o auditor líder deverá descrever as justificativas e retornar ao cliente para as adequações necessárias.

Na etapa final de aprovação da certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente, o Coordenador Técnico envia para o cliente, por e-mail, uma cópia do **RELATÓRIO DA AUDITORIA**, e um parecer sobre o resultado da análise crítica e verificação das não conformidades.

O processo para tomada de decisão de certificação segue a sistemática prevista no procedimento **PR.07 PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO**.

7.8 Tabela de HD e valores relacionados

O tempo de auditoria será estabelecido pela área técnica, de acordo com a tabela 1 abaixo, considerando o número de não conformidades registradas e o tipo de auditoria necessária:

Número de não conformidade	Qtde de HD x Tipo de auditoria
	Follow-Up
1-5	0,50 - 1,00 HD
6-10	1,00 - 1,50 HD
11-15	1,00 - 2,00 HD
16-25	1,50 - 2,50 HD

Tabela 1 – Não conformidades e quantidade de HD.

OBS: *A quantidade de HD e o tipo de auditoria follow-up será definida pela equipe técnica com base na complexibilidade da Não Conformidade.*

As cobranças serão realizadas pela área financeira da CBG, de acordo com os valores (R$) estabelecidos em Proposta/Contrato ou Termo Aditivo.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.9 Registro de apelações

Caso a organização não concorde com a aplicação de uma não conformidade ou, nos processos de validação e verificação, de uma constatação, esta deve apresentar uma contestação à CBG, através do processo de apelação, em até 10 (dez) dias corridos após o registro da NC. A contestação deverá ser justificada e embasada em fatos e dados.

- Clique aqui para preencher uma solicitação de apelação.

A CBG tomará as ações necessárias para que a contestação da NC seja analisada por pessoa independente do processo objeto da contestação e encaminhará à organização e ao auditor líder a decisão tomada sobre o fato contestado.

Se a contestação for acatada, a não conformidade em questão será descaracterizada e a organização ficará isenta de tomar as ações para seu tratamento.

Caso a contestação não seja acatada, a organização deverá tomar as medidas necessárias para o tratamento da não conformidade. O tempo utilizado para análise e decisão quanto à pertinência da contestação será descontado do tempo total restante da organização para tratamento da não conformidade contestada.

Caso não concorde com a decisão da CBG em manter o registro da não conformidade, a organização poderá apresentar uma manifestação ao Inmetro, através da Ouvidoria.

O processo para registro e tratamento de apelações estão detalhados no **PR.11 TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES**, disponível na homepage da CBG.

8. TRATAMENTO DAS CONSTATAÇÕES EM VALIDAÇÃO E VERIFICAÇÃO

8.1 Registro das constatações

As constatações dos processos de validação e verificação são registradas pela equipe de validação/verificação no **RELATÓRIO DE VALIDAÇÃO/VERIFICAÇÃO** e no **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**. Cada constatação deve identificar o critério aplicável e a evidência objetiva e, no caso de distorções, a estimativa do seu impacto quantitativo (por exemplo, em tCO_2e), sempre que possível.

As constatações devem ser comunicadas à parte responsável assim que identificadas e discutidas com ela, para assegurar que a evidência é precisa e foi compreendida. Entretanto, a equipe deve abster-se de sugerir causas, soluções ou a forma de corrigir a declaração, de modo a preservar a imparcialidade da CBG.

8.2 Classificação das constatações

Nos processos de validação e verificação, as constatações podem ser classificadas como:

- **Distorção:** erro, omissão ou deturpação na declaração. Cada distorção é avaliada quanto à materialidade, individualmente e em conjunto com as demais, considerando o nível de garantia e a materialidade definidos no plano de validação/verificação;
- **Não conformidade:** não atendimento aos critérios de validação/verificação (por exemplo, requisitos da ABNT NBR ISO 14064-1 ou 14064-2, do GHG Protocol ou do programa aplicável), com ou sem impacto quantitativo na declaração;
- **Pedido de esclarecimento:** solicitação de informação ou evidência adicional quando as informações disponíveis não permitem concluir sobre o atendimento a um critério ou sobre a existência de distorção.

A classificação de não conformidade MAIOR e MENOR, definida no item 7.2, não se aplica aos processos de validação e verificação. A classificação de cada constatação é determinada pelo verificador líder (ou validador líder) e poderá ser modificada pela área técnica da CBG, sendo as partes notificadas com as devidas justificativas.

8.3 Tratamento das constatações

A parte responsável deve responder a todas as constatações, conforme aplicável:

- corrigindo a declaração e as informações que a fundamentam e enviando a versão revisada da declaração;
- apresentando os esclarecimentos e as evidências solicitados;
- no caso de não conformidades, descrevendo a correção realizada e, quando aplicável, a análise de causa e as ações corretivas.

As respostas e as evidências devem ser enviadas ao verificador líder, com cópia para a CBG no seguinte endereço de e-mail: planejamento@cbgcertificadora.com.br.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

8.4 Prazos e condições

O prazo para resposta às constatações inicia-se no dia seguinte ao envio formal das constatações à parte responsável e será de **30 (trinta) dias** para resposta a todas as constatações.

Quando o programa de validação/verificação ou o cliente tiver prazo próprio (por exemplo, prazo de publicação do inventário em um programa de GEE), o cronograma de tratamento poderá ser ajustado para atendê-lo, sem prejuízo da avaliação completa das respostas pela equipe.

Se as constatações não forem tratadas no prazo de 30 (trinta) dias, a CBG poderá concluir o processo com base nas evidências disponíveis, conforme o item 8.6, ou encerrar o processo, sendo necessária nova validação/verificação para emissão de declaração.

8.5 Avaliação das respostas

O verificador líder avalia as respostas e as evidências apresentadas pela parte responsável para determinar se cada constatação foi resolvida, registrando a conclusão e a justificativa no **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE**. Em caso de recusa, o verificador líder descreve as justificativas e retorna à parte responsável para as adequações necessárias.

Após o tratamento, a equipe reavalia a materialidade das distorções não corrigidas, individualmente e em conjunto.

Quando necessário, a CBG poderá realizar atividades adicionais de validação/verificação (análise documental, nova visita ao local ou atividade remota) para avaliar as correções. O tempo adicional será definido pela área técnica com base na natureza e na quantidade das constatações, e as cobranças serão realizadas de acordo com os valores estabelecidos em Proposta/Contrato ou Termo Aditivo.

8.6 Efeito das constatações no parecer

A conclusão sobre o tratamento das constatações define o tipo de parecer a ser recomendado na declaração de validação/verificação:

- **Sem ressalvas:** a declaração está livre de distorções materiais e atende aos critérios aplicáveis;
- **Com ressalvas:** permanecem distorções ou não conformidades que afetam partes específicas da declaração, as quais são descritas na declaração de validação/verificação;

- **Adverso:** a declaração contém distorções materiais ou não atende aos critérios de forma generalizada;
- **Abstenção de parecer:** não foi possível obter evidências suficientes e apropriadas para concluir.

Não será emitida declaração de validação/verificação sem ressalvas enquanto houver distorções materiais não corrigidas.

8.7 Revisão, decisão e comunicação com o cliente

Antes da decisão, o processo é submetido a revisão independente, realizada por pessoa competente que não participou da validação/verificação, para confirmar que as constatações foram tratadas e que as evidências são suficientes para sustentar o parecer.

A decisão e a emissão da declaração de validação/verificação seguem a sistemática prevista no procedimento PR.07 PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO. Após a decisão, o Coordenador Técnico envia à parte responsável, por e-mail, o relatório e a declaração de validação/verificação.

8.8 Fatos descobertos após a emissão da declaração

Caso, após a emissão da declaração de validação/verificação, a CBG tome conhecimento de fatos que possam afetar materialmente a declaração, estes serão comunicados à parte responsável e avaliados. Conforme o caso, a CBG poderá emitir uma declaração revisada ou retirar a declaração, informando o programa de validação/verificação quando aplicável.

8.9 Registro de apelações

A contestação de constatações registradas em processos de validação e verificação segue o disposto no item 7.9 e no **PR.11 TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES**.

9. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

Etapa	Responsável	Cargo	Data
Revisado por	Eduarda dos Santos Lopes	Coordenadora de Qualidade	12/11/2026
Aprovado por	Eduardo Archer	Diretor	12/11/2026