



**CBG**

**CERTIFICADORA  
BRASILEIRA  
DE GESTÃO**

## TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES

**CBG**

**CBG Certificadora Brasileira de Gestão**

Rua Blumenau, nº 64 - Salas 1002 e 1009 | América | Joinville-SC | CEP: 89.204-248

Tel.: (47) 3433-4778 | (47) 9 9664-1937

[www.cbgcertificadora.com.br](http://www.cbgcertificadora.com.br)

## 1. OBJETIVO

Estabelecer o processo para tratamento e prazos de não conformidades relatadas em auditorias.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se à CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

## 3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento deste procedimento é da Direção Técnica 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.

## 5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- 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.

## 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.

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.

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

## **7. DECLARAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADE, TRATAMENTO E PRAZOS**

### **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.

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](mailto:planejamento@cbgcertificadora.com.br).

## **7.4 Prazos e condições**

O prazo TOTAL para tratamento de não conformidades 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**.

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:

<b>Número de não conformidade</b>	<b>Qtde de HD x Tipo de auditoria</b>		
	<b>follow-up in loco (completa)</b>	<b>follow-up in loco (parcial)</b>	<b>follow-up documental</b>
1-5	1,00 HD	0,75 HD	0,50 HD
6-10	1,50 HD	1,00 HD	0,75 HD
11-15	2,00 HD	1,25 HD	1,00 HD
16-25	2,50 HD	1,50 HD	1,25 HD

**Tabela 1 – Não conformidades e quantidade de HD.**

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

### **7.9 Registro de apelações**

Caso a organização não concorde com a aplicação de uma não conformidade, 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. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO**

<b>Etapa</b>	<b>Responsável</b>	<b>Cargo</b>	<b>Data</b>
Revisado por	Priscilla Marques	Coordenadora de Qualidade	27/02/2023
Aprovado por	Eliani Gislon	Diretora Técnica Comercial	27/02/2023