



## 1 ICQ Brasil

OCS – Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade, acreditado pelo CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO para certificação de “terceira parte”, em conformidade com a norma da Série NBR ISO 9000, a ser usada pela Organização como referência para documentar o Sistema de Gestão da Qualidade.

## 2 Objetivo e campo de aplicação

Este regulamento fornece diretrizes para a concessão, manutenção, advertência, suspensão e cancelamento de certificação de Sistema de Gestão da Qualidade, aplicável em todo o território brasileiro e no exterior.

## 3 Norma de referência

NBR ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos

ABNT NBR ISO 17021 – Avaliação de Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

## 4 Solicitação de certificação

A solicitação de certificação pela Organização ao ICQ BRASIL, é feita sempre por escrito, preenchendo o formulário RE-001 Solicitação de Proposta Sistema de Gestão ou equivalente.

A área comercial, analisa a solicitação e, se verifica se há alguma necessidade de informação, contata a organização e faz os ajustes.

O ICQ BRASIL envia a proposta contendo as etapas do processo e os custos de certificação.

Ao aceitar a proposta a empresa deve preencher, assinar e devolver o termo de adesão ao contrato de prestação de serviços. O contrato está disponível no site do Instituto ([www.icqbrasil.com.br](http://www.icqbrasil.com.br)).

O contrato de certificação poderá ser documentado conforme modelo estabelecido pelo cliente, desde que o mesmo contemple todas as cláusulas estipuladas no modelo de contrato específico para a certificação, conforme os requisitos do SiAC, do ICQ Brasil.

## 5 Documentação requerida para análise pelo ICQ Brasil

A Organização deverá encaminhar ao ICQ BRASIL, quando solicitado, cópia dos documentos que compõem seu Sistema de Gestão da Qualidade, para ser analisado pelo(s) auditeiro(s), com antecedência mínima de 20 dias antes das auditorias de certificação e supervisão.

## 6 Obrigações da organização

Tomar todas as providências necessárias para viabilizar a realização das avaliações, disponibilizando:

- a) Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para exame;
- b) Acesso a todas as áreas da organização, suas unidades de trabalho e pessoal;
- c) Registros em geral, inclusive reclamações de clientes, e as ações tomadas pela organização.

Em caso de suspensão ou cancelamento de sua Certificação (independente de como foi determinada), deixar de usar todo o material de propaganda que contenha qualquer referência a ela e devolver quaisquer documentos de Certificação, como for exigido pelo ICQ BRASIL.

Antes de fazer referência a sua Certificação nos meios de comunicação, tais como documentos, brochuras, *outdoors*, ou outros tipos de anúncios, enviar o material ao ICQ BRASIL para análise e aprovação.

## 7 Mecanismo de avaliação da conformidade



### 7.1 Os trabalhos de avaliação ocorrem conforme descrito abaixo:

Tipo	Objetivo	Preparação	Resultado
<b>Pré-auditoria (opcional)</b>	Avaliar o sistema de gestão da qualidade e sua condição para as próximas etapas. Podem ser auditados apenas os itens solicitados pela organização.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	São apontadas observações, não-conformidades e a descrição geral do sistema no relatório final.
<b>Auditoria inicial de certificação - Fase 1</b>	Prover um foco para o planejamento da auditoria (fase 2) adquirindo um conhecimento do sistema de gestão da organização, política e objetivos, e, em particular, do preparo da organização para a auditoria Fase 2.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria, e análise da documentação que compõe seu SGQ.	São apontadas no relatório final, as preocupações, que poderiam ser classificadas como não conformidade durante a realização da Fase 2, a descrição geral do sistema, e a conclusão quanto à capacidade da organização em ser submetida à fase 2.
<b>Auditoria inicial de certificação - Fase 2</b>	Avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	São apontadas no relatório final, a descrição geral do sistema, observações, não-conformidades (se houver) e a conclusão quanto à recomendação da certificação da organização, ou não. Se o sistema não estiver completamente implementado o auditor solicitará uma auditoria de acompanhamento.
<b>Auditorias de supervisão</b>	Verificar (semestralmente ou anualmente) a manutenção da conformidade do Sistema de gestão certificado.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	São apontadas no relatório final, as observações, a descrição geral do sistema, não-conformidades (se houver) e a informação se foi mantido implementado o sistema de gestão. Se o sistema não estiver sendo mantido o auditor solicitará uma auditoria de acompanhamento, no prazo máximo de 120 dias (para manutenções anuais) e 90 dias (para manutenções semestrais) para evidenciar as implementações necessárias e melhoria do SGQ.
<b>Auditorias de Acompanhamento (follow up)</b>	Verificar o tratamento de não-conformidades identificadas em auditorias de certificação ou manutenção.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	É apontado no relatório final o resultado da análise das ações oriundas do tratamento de não-conformidades. Solucionadas as não-conformidades é dado baixa nos relatórios. (Ver Advertência, Suspensão e Cancelamento da certificação)
<b>Auditorias de recertificação</b>	Confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do Sistema de Gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	São apontadas no relatório final, as observações, a descrição geral do sistema, não-conformidades (se houver) e a informação se foi mantido implementado o sistema de gestão. Se o sistema não estiver sendo mantido o auditor solicitará uma auditoria de acompanhamento.



<b>Auditoria avisadas com pouca antecedência</b>	Investigar reclamações, quando existir evidências de irregularidades que comprometam o Sistema de Gestão, averiguar situação do cliente em relação a mudanças ocorridas e acompanhar clientes suspensos, quando necessário	O ICQ Brasil avisará o cliente com antecedência de 1 (uma) semana, informando o motivo da realização e a composição da equipe auditora.	São apontadas as evidências no relatório de auditoria.
<b>*Obs.: Pode ser necessário realizar uma auditoria fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão da organização ou no contexto no qual o sistema de gestão opera (por exemplo, mudanças na legislação).</b>			

## 7.2 As avaliações serão conduzidas de acordo com procedimento específico e conforme a NBR ISO 19011 e a ISO 17021.

A avaliação consistirá nas seguintes etapas:

- Reunião de abertura;
- Condução da auditoria (verificação de registros, entrevistas com colaboradores e **com clientes da organização auditada**, observações, leitura de documentos, etc.);
- Elaboração de relatórios; e
- Reunião de encerramento.

OBS: Os relatórios podem ser elaborados e entregues posteriormente à data da auditoria.

## 7.3 A recomendação para certificação será feita segundo as seguintes etapas:

- Realizada a auditoria inicial, não constando não-conformidades, o ICQ BRASIL encaminhará à Comissão de Certificação o relatório da auditoria e demais documentos da organização, que analisará esta documentação e emitirá seu parecer;
- Quando houver a indicação de não-conformidade, o ICQ BRASIL aguardará a organização apresentar as evidências de tratamento das não-conformidades. Depois de analisadas as evidências de tratamento das não-conformidades (a qual pode ocorrer através de auditoria de acompanhamento), o processo da organização será encaminhado à Comissão de certificação para sua análise e parecer.

## 8 Ação corretiva de não-conformidades identificadas durante a auditoria

A organização deverá tratar as não-conformidades identificadas em auditoria, apresentando evidências ao ICQ BRASIL das ações executadas.

Serão consideradas 2 etapas de análise de ações corretivas:

- Ações corretivas que envolvam mudanças somente na documentação, neste caso, a verificação das mesmas pode ser feita sem a necessidade de visita suplementar às instalações (auditoria de acompanhamento), bastando apresentação de evidências documentais das ações adotadas;
- Ações corretivas que requeiram mudanças significativas e que somente possam ser encerradas por verificação no local, neste caso, uma auditoria de acompanhamento (follow up) será combinada pelo ICQ BRASIL, no seu devido tempo.
  - As correções e ações corretivas para as NC's menores deverão ser implementadas em prazo razoável, sendo considerado um prazo de 30 dias, podendo ser aceito como evidência a implementação compatível das etapas do plano de ação relativas a esse prazo.
  - As correções e ações corretivas para as NC's maiores deverão ser implementadas em prazo razoável, sendo considerado um prazo de 60 dias, podendo ser aceito como evidência a implementação compatível das etapas do plano de ação relativas a esse prazo.

Caso a organização não trate as não-conformidades maiores dentro do prazo de 6 meses da data de auditoria inicial, o ICQ BRASIL realizará uma nova auditoria de certificação. Neste caso, os custos associados à auditoria serão cobrados conforme nova proposta.



## 9 Manutenção da certificação

O contrato tem validade por 3 (três) anos cumpridas as condições que possibilitaram a certificação. Para tanto, serão realizadas auditorias de supervisão (semestral ou anual), de forma a verificar se organização está mantendo seu sistema de gestão da qualidade em conformidade com a norma de referência.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

Caso a empresa não cumpra o prazo estabelecido para a realização da auditoria de supervisão, o ICQ Brasil fará uma análise deste processo e definirá a etapa em que a empresa ingressará (Auditoria Inicial de Certificação Fase 1 e Fase 2, ou Supervisão, ou Recertificação).

O Instituto encaminhará notificações 3 (três) meses antes do prazo estipulado para realização da auditoria de supervisão, alertando para que a empresa agende a auditoria. É de responsabilidade da empresa o agendamento desta.

## 10 Recertificação

Uma auditoria de recertificação será planejada, cerca de 3 (três) meses antes do vencimento da certificação, e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma de sistema de gestão. O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Se durante a realização da auditoria de recertificação forem identificadas não-conformidades, o ICQ Brasil definirá os prazos para que as correções e ações corretivas sejam implementadas antes do vencimento do da certificação da organização.

Caso a empresa não realize a auditoria de recertificação e/ou não implemente as correções e ações corretivas das possíveis não conformidades apontadas antes do vencimento do ciclo de certificação, este processo será cancelado e a empresa deverá realizar Fase 1 e 2.

## 11 Uso de licenças, certificados e marcas de conformidade

As organizações certificadas pelo ICQ Brasil estão autorizadas a utilizar a logomarca do Instituto durante o período de validade do certificado, desde que o faça de acordo com este regulamento e padrões normativos estabelecidos no regulamento RC-001.

Qualquer tipo de divulgação da certificação do sistema de gestão da qualidade, contendo ou não a marca ICQ BRASIL, deverá atender às recomendações do Instituto, devendo, a organização, apresentar o material antes de seu uso para aprovação.

A Marca ICQ Brasil é propriedade do Instituto, registrada no Instituto Nacional de Propriedade Industrial como tal.

É vedado o uso e a divulgação da certificação antes da emissão do Certificado, ou em período de suspensão, ou após cancelada a certificação.

Não é permitida a publicidade depreciativa, falsa ou abusiva, envolvendo o Certificado ou as logomarcas da CGCRE e ICQ BRASIL, ou ainda extensivas às atividades, projetos, produtos ou serviços não incluídos no escopo da certificação.

A logomarca institucional e de acreditação não devem ser utilizadas em hipótese alguma, em quaisquer materiais de publicidade, propaganda, laudos técnicos laboratoriais, certificados de calibração, relatórios que induzam o consumidor a crer que tal organização é acreditada pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO, muros, outdoors, letreiros, fachadas, papelerias em geral, cartões de visita e similares.

É vedado o uso do Certificado como atestado de adequação do produto, bem como o uso da marca ICQ Brasil em embalagens primárias ou produtos da organização, ou que induzam o consumidor a crer que o produto foi avaliado pelo organismo certificador.



É permitido usar em embalagens secundárias\*, impressos e materiais de divulgação, a inscrição: “*Sistema de Gestão da Qualidade certificado segundo a NBR ISO 9001:2015*”, desde que o escopo do certificado abranja o processo produtivo do produto a ele associado, conforme estabelece a regulamentação da CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO. Para este caso não poderá ser utilizado junto da logomarca, o número de acreditação do ICQ BRASIL.

\*caixas para armazenamento e transporte dos produtos.

A logomarca ICQ Brasil poderá ser utilizada em materiais de divulgação (anúncios, e propagandas), materiais promocionais (canetas, calendários e demais), papelaria (envelopes, papéis timbrados, pastas), placas de obras e fachadas, web-sites, notas fiscais etc, obedecendo sempre aos requisitos estabelecidos neste regulamento.

Cópias de certificados e materiais de publicidade e propaganda que fazem alusão à certificação do sistema de gestão da qualidade são documentos auditáveis, ou seja, suscetíveis à verificação da conformidade com base nos critérios estabelecidos nesse regulamento.

A logomarca deverá ser reproduzida exatamente como o fornecido pelo Instituto, não estando autorizadas quaisquer alterações no layout, com exceção de seu tamanho e cor, desde que estes obedeçam aos padrões de proporção e escala cromática.

A logomarca ICQ Brasil é fornecida em arquivo eletrônico (somente JPEG, WMF ou PDF), quando solicitado pela organização após a aprovação do processo pela Comissão de Certificação.

Sobre as penalidades, ver condições para advertência, suspensão e cancelamento de certificação.

## **12 Alterações no sistema da organização**

A organização deverá comunicar por escrito ao ICQ BRASIL, sempre que ocorrer alguma mudança que afete significativamente as atividades e as operações da organização, tais como, mudança de propriedade, de localização, no pessoal ou equipamento.

Após avaliar a extensão das modificações feitas pela organização, o ICQ BRASIL, determinará a necessidade de uma reavaliação do Sistema de Gestão da Qualidade.

Ocorrendo a necessidade de reavaliação decorrente de mudança de propriedade, de localização, no pessoal ou equipamento, os custos com as avaliações serão cobradas da organização.

## **13 Alterações no sistema de certificação**

Caso haja revisão da norma, sobre qual a certificação foi concedida, a organização terá um prazo para se enquadrar às novas condições, a ser estipulado pelo ICQ BRASIL.

Quando o ICQ BRASIL fizer qualquer alteração nas regras do processo de manutenção da certificação, notificará por escrito a organização, determinando as providências a serem adotadas e o prazo para adequação das alterações.

A organização terá prazo de 30 (trinta) dias após a notificação para se pronunciar por escrito.

## **14 Redução, Extensão e Readequação de escopo**

A redução ou extensão de um escopo certificado inicia-se pela solicitação da organização, ou no caso do ICQ BRASIL obter evidências suficientes da necessidade de reduzir ou estender a certificação de um escopo.

Identificada necessidade ou solicitação de extensão de escopo, o ICQ BRASIL verificará se a avaliação poderá ocorrer na auditoria de supervisão. Poderão ser cobrados custos adicionais, caso necessário. Para redução de escopo não será necessário realização de auditoria.

A readequação do escopo, consistirá em alterar no certificado a descrição do escopo da certificação, de forma a não ocorrer uma aparente redução ou extensão. O escopo não será alterado. Apenas a redação do texto será readequada a fim de proporcionar melhor estética do idioma, maior detalhamento da descrição, sintetizar o texto, ajustes gramaticais etc.

A efetivação da extensão, redução ou readequação do escopo da certificação se dará com a emissão de um novo certificado.

## **15 Advertência, suspensão e cancelamento do certificado**



A advertência, suspensão e cancelamento de uma certificação, podem ocorrer parcialmente.

**a. A advertência da organização que detém a certificação ocorre quando for verificado:**

Não cumprimento pela organização, com as obrigações financeiras estabelecidas (inadimplência com o ICQ BRASIL e/ou com o auditor, superior a 3 meses);  
Não realização das auditorias de supervisão nos prazos acordados.

**b. A suspensão da organização que detém a certificação ocorre quando for verificado:**

- Não cumprimento das condições e prazos estipulados na advertência;
- Uso inadequado do certificado, da logomarca "ICQ BRASIL", da marca de acreditação e logomarca da CGCRE e divulgação da certificação em desacordo com as condições estipuladas neste regulamento;
- Não implementação de ações corretivas no prazo estipulado, inclusive não implementação de ações corretivas para verificação em auditoria de acompanhamento (solicitada em auditoria de supervisão)\*;
- Reincidência de não-conformidade que comprometa significativamente a implementação do sistema de gestão da qualidade.

O uso da concessão poderá também ser suspenso após acordo entre a organização e o ICQ BRASIL para um determinado período ou por razões exclusivas da organização.

**c. O cancelamento da organização que detém a certificação ocorre quando for verificado:**

- Não cumprimento das condições e prazos estabelecidos na suspensão.
- Não implementação de ações corretivas para verificação em auditoria de acompanhamento (solicitada em auditoria de acompanhamento) \*.

No caso de cancelamento da certificação, organização deverá encaminhar o(s) certificados cancelados ao ICQ BRASIL.

Estas situações formam uma sequência conforme representação abaixo:



A advertência, suspensão ou cancelamento da certificação será confirmado por escrito, indicando as condições que determinaram o fato.

## 16 Reclamações e apelações

As reclamações e apelações serão tratadas conforme definido no PG-0008 – Tratamento de Reclamações e Apelações, disponível no site do Instituto ( [www.icqbrasil.com.br](http://www.icqbrasil.com.br) ).

## 17 Acesso aos registros de reclamações às organizações

A Organização deve manter registro de todas as reclamações de seus clientes e que as mesmas deverão ser disponibilizadas à equipe auditora por ocasião das auditorias, inclusive os registros das ações corretivas adotadas.



## 18 Confidencialidade

O ICQ BRASIL assume as responsabilidades pelas ações de seu pessoal, permanente e temporário (subcontratados), relativas às atividades de certificação, incluindo processos e documentos da organização.

ETAPA DO DOCUMENTO	DATA	CONTEÚDO / ATIVIDADE
Revisão 13	21/05/2018	Modificações diversas
Revisão 14	10/03/2021	Adequação do texto as mudanças organizacionais