



1 ICQ Brasil

OCA – Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Ambiental, acreditado pela CGCRE - Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO para certificação de “terceira parte”, em conformidade com a norma da Série NBR ISO 14000, a ser usada pela Organização como referência para documentar o Sistema de Gestão Ambiental.

2 Objetivo e campo de aplicação

Este regulamento fornece diretrizes para a concessão, manutenção, advertência, suspensão e cancelamento de certificação de Sistema de Gestão Ambiental.

3 Norma de referência

NBR ISO 14001 – Sistemas de Gestão Ambiental - 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).

O contrato de certificação poderá ser documentado conforme modelo estabelecido pelo cliente, desde que ele contemple todas as cláusulas estipuladas no modelo de contrato específico para a certificação 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, para ser analisado pelos auditores(s), 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 Ambiental 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
Pré-auditoria (opcional)	Avaliar o sistema de gestão 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.
Auditoria inicial de certificação - Fase 1	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.
Auditoria inicial de certificação - Fase 2	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.
Auditorias de supervisão	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 (para manutenções anuais) e 90 dias (para manutenções semestrais) para evidenciar as implementações necessárias e melhoria do Sistema de Gestão.
Auditorias de Acompanhamento (follow up)	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)
Auditorias de recertificação	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.
Auditoria avisadas com pouca antecedência	Investigar reclamações, quando existir evidências de irregularidades que comprometam o	O ICQ Brasil avisará o cliente com antecedência de 1 (uma) semana, informando	São apontadas as evidências no relatório de auditoria.



	Sistema de Gestão, averiguar situação do cliente em relação a mudanças ocorridas e acompanhar clientes suspensos, quando necessário	o motivo da realização e a composição da equipe auditora.	
*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).			

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 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, 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, papelarias 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 Ambiental certificado segundo a NBR ISO 14001:2015", desde que o escopo do certificado abranja os requisitos da norma, 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.

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 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 ao ICQ BRASIL, quaisquer intenções de mudanças no SGA, que afetem o status inicial da certificação (nas atividades, operações, aspectos e impactos ambientais da organização, mudança de propriedade, reestruturação do sistema de gestão ambiental, localização, pessoal, equipamento, dentre outros).

Após avaliar a extensão das modificações feitas pela organização, o ICQ BRASIL, determinará a necessidade de uma avaliação do Sistema de gestão ambiental. Ocorrendo a necessidade de avaliação, o ICQ BRASIL determinará o(s) valor(es) da(s) avaliação(ões), que será(ão) cobrado(s) da organização.

O ICQ BRASIL deverá ser notificado formalmente pela organização, caso cesse definitivamente o funcionamento da unidade detentora do Certificado.

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:

- a) Não cumprimento das condições e prazos estipulados na advertência;
- b) 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;
- c) 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)*;
- d) Reincidência de não-conformidade que comprometa significativamente a implementação do sistema de gestão.

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:

- a) Não cumprimento das condições e prazos estabelecidos na suspensão.
- b) 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).

17 Acesso aos registros de reclamações às organizações

A organização deverá disponibilizar, quando solicitado pelo ICQ BRASIL, os registros de todas as comunicações e ações tomadas em relação aos requisitos da(s) norma(s) de Sistema de gestão ambiental ou de outros documentos normativos.

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.



Caso necessário, informações confidenciais tiverem que ser divulgadas a outras instituições, o ICQ Brasil informará o cliente desta ação.

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 12	25/06/2016	Modificações diversas
Revisão 13	10/03/2021	Adequação do texto as mudanças organizacionais