



## 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

NBR ISO 17021-1 – 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-124 Solicitação de Proposta Sistema de Gestão ou equivalente.

A área de Relacionamentos, 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.net](http://www.icqbrasil.net)).

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 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) auditor(es), 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:

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

Em caso de suspensão ou cancelamento de sua Certificação, independentemente 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 outras formas de anúncios, a organização deve 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 o 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 poderá recomendar 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 poderá recomendar uma auditoria de acompanhamento, no prazo máximo de 180 (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 supervisão.	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. A solução das não-conformidades é indicada no relatório. (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 poderá recomendar uma auditoria de acompanhamento.
<b>Auditoria avisadas com pouca antecedência</b>	Investigar reclamações, quando existir evidências de irregularidades que comprometam o Sistema de Gestão,	O ICQ Brasil avisará o cliente com antecedência de cerca de uma semana, informando	São apontadas as evidências no relatório de auditoria.



	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.	
<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 17021-1.

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;
- Reunião de encerramento;
- Atividades pós-encerramento, como seguimento de não conformidades

Os relatórios podem ser elaborados e entregues posteriormente a reunião de encerramento, especialmente quanto ao seguimento das não conformidades.

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

- Realizada a auditoria inicial, após recomendação da equipe auditora inclusive quanto ao tratamento dado para as não conformidades registradas na auditoria, o ICQ BRASIL encaminhará o relatório da auditoria e demais documentos da organização para o responsável pela decisão da certificação, que analisará esta documentação e emitirá seu parecer;
- Quando houver a indicação de não-conformidade, o auditor líder 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 ao responsável pela decisão 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 auditor líder das ações executadas.

O auditor líder poderá considerar duas alternativas para verificar o plano de ação proposto para a implementação das ações corretivas:

a) Ações corretivas que envolvam planos de ação com mudanças somente na documentação. Neste caso a verificação pode ser feita sem a necessidade de visita suplementar às instalações (auditoria de acompanhamento), bastando apresentação de evidências documentais das ações adotadas;

b) Ações corretivas que requeiram mudanças significativas e que somente possam ser avaliadas com verificação no local. Neste caso, o auditor líder pode indicar uma auditoria de acompanhamento (follow up), combinando com a organização sua realização no devido tempo, de forma a permitir a conclusão e a emissão da recomendação da auditoria.

- As correções devem ser implementadas pela organização no menor tempo hábil
- As ações corretivas devem ser tratadas no prazo máximo indicado pelo auditor líder na reunião de encerramento.
- Prazos normais de 60 dias podem ser considerados para o tratamento das ações corretivas, havendo situações nas quais prazos mais longos podem ser indicados pelo auditor líder, conforme as circunstâncias das não conformidades e respectivas ações corretivas requeridas.

Caso a organização não trate as não-conformidades dentro do prazo indicado pelo auditor líder, o auditor líder deve concluir o relatório da auditoria, recomendando ao ICQ BRASIL as ações que julgar pertinentes para encaminhar a situação junto a organização.



## 9 Manutenção da certificação

O certificado tem validade por 3 (três) anos e é emitido após 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 advertência e poderá iniciar o processo de suspensão e cancelamento do certificado.

O Instituto comunicará a organização, em tempo hábil, a necessidade da realização da auditoria de supervisão, promovendo junto a empresa o agendamento da auditoria. É de responsabilidade da empresa viabilizar que o agendamento seja feito.

## 10 Recertificação

Uma auditoria de recertificação será planejada em tempo hábil, conforme acordado com a organização, antes do vencimento da certificação, e realizada para avaliar a continuidade 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 auditor líder definirá os prazos para que as correções e ações corretivas sejam implementadas em tempo hábil, antes do vencimento da certificação da organização.

Caso a empresa não realize a auditoria de recertificação, o Programa de Certificação será automaticamente cancelado.

Caso a empresa não implemente as correções e ações corretivas das possíveis não conformidades apontadas na auditoria de recertificação, o processo será cancelado passados seis meses do vencimento do certificado e a empresa deverá realizar nova certificação, caso decida retomar o processo.

## 11 Programa da auditoria

O programa da auditoria é definido de forma a planejar as auditorias no ciclo da certificação. Nas auditorias de certificação e recertificação é obrigatório que todos os processos do Sistema de Gestão e todos os requisitos da ISO 9001 sejam auditados. O planejamento das supervisões anuais deve ser feito considerando que nem todos os requisitos da norma necessitam ser auditados nestes eventos.

O auditor líder deve levar em consideração, ao preparar o plano da auditoria:

- a) Não é necessária a auditoria em todos os requisitos das normas. A norma de referência deve ser auditada por completo nas certificações e recertificações. Nas supervisões alguns requisitos normativos são obrigatórios em todas as auditorias. Os demais requisitos devem ser auditados de forma distribuída entre as duas supervisões, conforme abaixo:

ISO 9001:2015

- Certificação/recertificação: Todos os requisitos

- Nas supervisões sempre auditar, no mínimo: 4, 5, 6, 8.1, 8.5, 8.6, 8.7, 9.1.2, 9.2, 9.3 e 10

- 1ª Supervisão: sempre auditar 7.1.1, 7.1.3, 7.1.5, 7.4, 8.2, 8.4, 9.1.1

- 2ª Supervisão: sempre auditar 7.1.2, 7.1.4, 7.1.6, 7.2, 7.3, 7.5, 8.3, 9.1.

- b) Caso uma não-conformidade tenha sido registrada em requisito que não seja obrigatório avaliar em todas as auditorias, o auditor deve necessariamente avaliar a eficácia das ações corretivas na auditoria seguinte. Não é necessário, no entanto, que o requisito seja auditado por completo caso a distribuição acima não exija.

- c) O auditor líder pode optar por auditar os requisitos não obrigatórios nas supervisões sempre que julgar necessário.

## 12 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), papeleria (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.

## 13 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.

#### 14 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, caso necessite de esclarecimentos adicionais ou tenha alguma reclamação.

#### 15 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.

#### 16 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:

- a) Não cumprimento pela organização, com as obrigações financeiras estabelecidas (inadimplência com o ICQ BRASIL superior a 3 meses);
- b) Não realização das auditorias de supervisão nos prazos acordados;
- c) Decisão do ICQ Brasil, após recomendação do auditor líder ou em outras circunstâncias.

##### 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, caso solicitada;
- d) 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:

- a) Não cumprimento das condições e prazos estabelecidos na suspensão.
- b) Não implementação de ações corretivas para verificação em auditoria de acompanhamento, caso aplicável.

No caso de cancelamento da certificação, organização deverá devolver o certificado cancelado ao ICQ BRASIL.

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

determinaram o fato e estipulando os prazos devidos.

### 17 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.net](http://www.icqbrasil.net)).

### 18 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.

### 19 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
Revisão 15	09/07/2021	Revisão geral do texto com adequações nos tratamentos das ações corretivas e no relacionamento do auditor líder com a organização, quando do encerramento da auditoria.
Revisão 16	10/10/2023	Modificação site ICQ Brasil Modificação Logo ICQ Brasil
Revisão 17	01/02/2024	Inclusão do capítulo 11 Programa de auditoria