

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

Documento analisado criticamente e Aprovado quanto à sua adequação.	Responsáveis: Adriana Silva de Assis Oliveira – Diretora Técnica Carlos Henrique R. Figueiredo – Diretor de Certificação
--	--

* Revisão dos itens 1 (migração para NBR ISO 9001:2015); 2 (inserida Nota 2 – documentos e motivo para transferência de certificação); 4,13.5 e 14.4.1.2 (inserido FORM. 9.1 – Proposta técnica –comercial/Contrato); 13.3.4 à 13.3.6 (processo de transferência de certificação) e 22 (verificação do atendimento aos novos requisitos em auditoria subsequente).

1 - Objetivo

A presente Publicação 1 ou Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade (Pb1), complementando o disposto no Manual da Qualidade da SAS CERTIFICADORA Ltda. estabelece requisitos: da certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade; da concessão, uso e cancelamento do respectivo Certificado de Sistemas de Gestão da Qualidade SAS; e outros correlatos e/ou afins.

1.1 - O Certificado de Sistemas de Gestão da Qualidade SAS é um certificado de conformidade com a norma brasileira:

NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos

1.2 - A concessão do Certificado de Sistemas de Gestão da Qualidade SAS implica na avaliação e controle das condições particulares do Sistema de Gestão da Qualidade para determinada atividade coberta pelo escopo da organização, mas não constitui uma certificação de produtos, processos ou serviços.

1.3 - Atividades de transição ou migração

A SAS Certificadora realiza atividades de transição ou migração da NBR ISO 9001:2008 para a NBR ISO 9001:2015 através de visita única ou em etapas, no entanto clientes que não completarem a transição de três anos após a publicação da ISO 9001:2015 (14/09/2018) terão sua certificação CANCELADA.

As atividades de transição poderão ser realizadas em conjunto com uma auditoria de supervisão, auditoria de recertificação ou auditoria de extensão de escopo ou através de uma auditoria adicional extraordinária para verificar a conformidade somente com a nova NBR ISO 9001:2015.

O dimensionamento da auditoria para migração para a versão 2015 deverá ser equivalente ao de uma auditoria de supervisão, exceto em auditorias de recertificação, quando deverão ser utilizados os critério de dimensionamento deste evento.

Os auditores só poderão recomendar a certificação conforme a NBR ISO 9001:2015 depois que todas as questões pendentes identificadas forem adequadamente tratadas e a eficácia do sistema de gestão da qualidade for demonstrada.

2 - Solicitação de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade SAS

2.1 - A SAS exige que um representante autorizado da organização solicitante forneça as informações necessárias para lhe permitir estabelecer o seguinte:

- a) o escopo desejado da certificação;
- b) detalhes pertinentes da organização solicitante conforme requerido pelo esquema de certificação específico, incluindo seu nome e o endereço das suas plantas, seus processos e operações, recursos técnicos e humanos, funções, relacionamentos e quaisquer obrigações legais pertinentes;

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

- c) identificação de todos os processos terceirizados usados pela organização que afetarão a conformidade com os requisitos;
- d) as normas ou outros requisitos para os quais a organização solicitante busca certificação;
- e) se consultoria relativa ao sistema de gestão da qualidade a ser certificado foi fornecida e, se sim, quem forneceu.

Notas:

- 1 - Para sistemas de gestão integrados, deve incluir informações relativas ao nível de integração, incluindo o nível de integração de documentos, elementos do sistema de gestão e responsabilidades.
- 2 - Para transferência de certificação, deve incluir o motivo que levou à transferência para a SAS (caso não informe o motivo, esta opção deve ser formalizada).

2.2 - Para a solicitação será utilizado o formulário Questionário de Avaliação Preliminar - FORM. 7 fornecido pela SAS.

3 - Análise da Solicitação:

3.1 - Recebendo o Questionário de Avaliação Preliminar devidamente respondido, a SAS procederá uma análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação para assegurar que:

- a) As informações sobre a organização solicitante e seu Sistema de Gestão da Qualidade sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria, para a emissão da Proposta técnica-comercial/Contrato e para realização da auditoria;
- b) Qualquer diferença reconhecida de interpretação entre a SAS e a organização solicitante seja resolvida;
- c) A SAS tenha competência e capacidade para executar a atividade de certificação;
- d) O escopo solicitado para a certificação, a(s) planta(s) das operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade etc.);
- e) Sejam mantidos registros da justificativa para a decisão de realizar a auditoria através do:
 - FORM. 7 - Questionário de Avaliação Preliminar;
 - FORM. 9.1 - Proposta técnica-comercial/Contrato;
 - Registros de competências dos auditores e técnicos especialistas.

Nota:

Deve ser conferida a compatibilidade da atividade econômica principal da empresa constante do CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica e escopos de certificação solicitados.

3.2 - Após a análise crítica da solicitação, a SAS aceita ou recusa a solicitação para a certificação, o que é evidenciado através da assinatura ou não do FORM. 9.1 - Proposta técnica-comercial/Contrato. Quando a SAS recusa uma solicitação para certificação como resultado da análise crítica, ela documenta os motivos para a recusa da solicitação e deixa claro para o cliente.

3.3 - Com base nesta análise crítica, a SAS determina as competências adequadas que serão necessárias para incluir em sua equipe auditora e para a decisão da certificação.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

4 - Aceite da Proposta técnica-comercial/Contrato e envio de documentos complementares:

Estando de acordo com a Proposta técnica-comercial/Contrato, a organização solicitante deverá formalizar o seu aceite, encaminhando por e-mail a SAS, o FORM. 9.1 - Proposta técnica-comercial/Contrato com assinatura na última página e rubrica nas demais, juntamente com a última alteração consolidada do Contrato Social ou Estatuto da organização.

5 - Programa de auditoria

5.1 - Um programa de auditoria - FORM. 10, para o ciclo completo de certificação, é elaborado pelo Coordenador da Qualidade, sob a supervisão da Diretoria de Certificação e/ou Técnica para identificar claramente a(s) atividade(s) de auditoria necessária(s) para demonstrar que o sistema de gestão da qualidade do cliente atende aos requisitos para certificação para a(s) norma(s) selecionada(s) ou outro(s) documento(s) normativo(s). O programa de auditoria para o ciclo de certificação cobre todos os requisitos do sistema de gestão da qualidade.

5.2 - O programa de auditoria inclui uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão (manutenção) no primeiro e no segundo ano após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes considera o tamanho da organização cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia dos sistemas de gestão da qualidade e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

5.2.1 – As auditorias de supervisão deverão ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação (ver 14.2.2).

5.3 - Pode ser necessário ajustar a frequência das auditorias de supervisão para acomodar fatores como sazonalidade ou certificação de sistemas de gestão de duração limitada (ex. plantas de construção temporárias), podendo haver também ajustes no dimensionamento do tempo total de auditoria.

5.4 - Quando a SAS levar em conta certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, ele obtém e mantém evidências suficientes, como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. A SAS, baseada na informação obtida, justifica e registra quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanha a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

5.5 - Onde o cliente opera em regime de turnos, as atividades que acontecem durante o turno de trabalho devem ser consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditoria.

6 – Determinação do tempo de auditoria

6.1 - O procedimento documentado da SAS para determinar o tempo de auditoria está descrito em seu Manual da Qualidade, e para cada cliente é calculado o tempo necessário para planejar, realizar e relatar uma auditoria completa e eficaz do sistema de gestão da qualidade do cliente.

6.2 - Ao determinar o tempo de auditoria, a SAS considera, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) os requisitos da norma de sistema de gestão pertinente;
- b) complexidade do cliente e seu sistema de gestão da qualidade;
- c) contexto tecnológico e regulatório;

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

- d) qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão da qualidade;
- e) os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- f) o tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de *multi-site*;
- g) os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;
- h) se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

Nota: O tempo gasto em deslocamento para chegar e deixar os locais auditados não está incluído no cálculo da duração dos dias de auditoria do sistema de gestão da qualidade.

Nos casos em que tenham sido estabelecidos critérios específicos para um esquema específico de certificação, por exemplo, SiAC/PBQP-H, esses critérios são aplicados.

6.3 - A duração da auditoria do sistema de gestão da qualidade e a sua justificativa são registrados através do programa SGA com auxílio das informações constantes no FORM. 7 - Questionário de Avaliação Preliminar, quando aplicável.

6.4 - O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não contam na duração da auditoria de sistema de gestão da qualidade estabelecida.

Nota: Para o uso de tradutores e intérpretes pode ser preciso um tempo adicional de auditoria.

7 - Observadores, especialistas técnicos e guias

7.1 - Observadores

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria são acordadas entre a SAS e o cliente antes da realização da auditoria. A equipe auditora assegura que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria.

Nota:
Os observadores podem ser membros da organização do cliente, consultores, pessoal do organismo de acreditação realizando uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

7.2 - Especialistas técnicos

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria é acordado entre a SAS e o cliente antes da condução da auditoria. Um especialista técnico não atua como auditor na equipe auditora. Os especialistas técnicos são acompanhados por um auditor.

Nota:
Os especialistas técnicos podem fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.

7.3 - Guias

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

Cada auditor será acompanhado por um guia, a menos se acordado de outra forma pelo auditor-líder e pelo cliente. Os guias são designados pela equipe auditora para facilitar a auditoria. A equipe auditora assegura que os guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria.

Notas:

1 - As responsabilidades de um guia podem incluir:

- a) estabelecer contatos e horários para entrevistas;
- b) organizar visitas para partes específicas do local ou da organização;
- c) assegurar que regras relativas aos procedimentos de segurança e seguridade do local sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe auditora;
- d) testemunhar a auditoria em nome do cliente;
- e) fornecer esclarecimento ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

2 - Quando apropriado, o auditado pode também atuar como guia.

8 – Plano de auditoria

8.1 - Generalidades

A SAS assegura, através do FORM. 11 - Carta de Comunicação de Auditoria, que um plano de auditoria é estabelecido antes de cada auditoria identificada no programa de auditoria, que sirva de base para um acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria. Este plano de auditoria se baseia em requisitos documentados da SAS.

8.2 - Comunicação do plano de auditoria

O plano de auditoria poderá ser elaborado pelo Coordenador da Qualidade, sob a supervisão da Diretoria de Certificação e/ou Técnica. Sempre que necessário, o auditor líder também elaborará o plano de auditoria ou revisará o planejamento durante a auditoria.

A comunicação do plano de auditoria com a informação das datas da auditoria previamente acordadas com a organização cliente é realizada através do FORM. 11 - Carta de Comunicação de Auditoria, com antecedência razoável (não menos do que sete dias, exceto em casos de agendamento de última hora ou demora no envio da documentação pela empresa).

8.3 - Comunicação relativa aos membros da equipe auditora

A SAS fornece o nome e, quando solicitado, torna disponíveis informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente pedir a substituição de qualquer auditor ou especialista técnico em especial e para a SAS fazer a substituição em resposta a qualquer objeção válida, incluindo ameaças à imparcialidade. Este pedido deverá ser feito em, no máximo, 2 (dois) dias após o recebimento do FORM. 11 - Carta de Comunicação de Auditoria e será apreciado pelo Diretor de Certificação que, concordando, fará as substituições necessárias na equipe auditora.

9 - Auditoria de Certificação inicial

9.1 Generalidades

A auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão da qualidade será realizada em duas fases: fase 1 e fase 2.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

Notas: Pré-Auditoria (opcional):

- 1 - Opcionalmente para a organização solicitante, a SAS poderá realizar uma pré-auditoria para:
 - a) Esclarecer à organização sobre o processo de certificação da SAS;
 - b) Verificar sucintamente o grau de implementação do sistema de gestão da qualidade e a compreensão do cliente quanto a Norma aplicável.
- 2 - A SAS, sempre que possível, designará um dos membros da Equipe Auditora, de preferência o Auditor Líder para a realização da pré-auditoria.
- 3 - O dimensionamento do número de auditores necessários a realização da pré-auditoria será acordado entre a SAS e a organização solicitante, porém não será inferior a um dia.
- 4 - Quaisquer constatações que poderiam ser identificadas como não-conformidades na auditoria de certificação, deverão ser relatadas o organização solicitante e registradas como "áreas de preocupação" no FORM. 11.1 - Relatório de Auditoria.

9.2 - Fase 1

9.2.1 - O planejamento assegura que os objetivos da fase 1 possam ser atingidos e que o cliente seja informado sobre quaisquer atividades "in-loco" durante a fase 1.

Nota: A fase 1 não requer um plano de auditoria formal.

9.2.2 - Os objetivos da fase 1 são:

- a) analisar a informação documentada do sistema de gestão da qualidade do cliente;
- b) avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;
- c) analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão da qualidade;
- d) obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão da qualidade, incluindo:
 - a(s) planta(s) do cliente;
 - processos e equipamento utilizado;
 - níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes multi-site);
 - requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- e) analisar a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;
- f) permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão da qualidade do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- g) avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão da qualidade demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

Notas:

- 1 - Se ao menos parte da fase 1 for realizada nas instalações do cliente, isto pode auxiliar a alcançar os objetivos citados acima.
- 2 - É possível a realização de auditoria fase 1 nas instalações da SAS, a critério do Diretor de Certificação ou quando as instalações do cliente estiverem localizadas a uma distância da sede da SAS que gere custos adicionais significativos, desde que os objetivos da fase 1 sejam atendidos.
- 3 - Caso a auditoria da fase 1 não seja realizada *in loco*, tal situação será justificada pela SAS. Neste caso, a SAS assegura que todas as avaliações aplicáveis para a fase 1 sejam realizadas até o término da fase 2.

9.2.3 - As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 são comunicadas ao cliente, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a fase 2. Os resultados da fase 1 serão registrados com a utilização do FORM. 11.1 – Relatório de Auditoria.

9.2.4 - Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, a SAS leva em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a fase 1. Também pode ser preciso que a SAS revise seus preparativos para a fase 2.

Se ocorrerem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão da qualidade, a SAS considera a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. O cliente é informado que os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

Notas:

- 1 - Convém que o intervalo entre a fase 1 e a fase 2 seja de no mínimo quinze (15) dias, devendo ser levado em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas de preocupação identificadas durante a Visita Inicial - fase 1 e da SAS em revisar seus preparativos para a auditoria fase 2.
- 2 - É aceitável realizar as auditorias da fase 1 e da fase 2 seqüencialmente, desde que:
 - os objetivos individuais de cada fase sejam atendidos, podendo ser identificadas áreas de preocupações na fase 1;
 - qualquer constatação feita, independentemente da fase, seja encerrada antes da decisão de certificação. As áreas de preocupações identificadas na fase 1 e não resolvidas serão classificadas como não-conformidades na fase 2.
 - o nível de implementação do sistema de gestão da qualidade verificado na fase 1 comprove que o cliente está pronto para a auditoria fase 2.
- 3 - Não é recomendado que o tempo decorrido entre as auditorias da fase 1 e da fase 2 seja superior a 3 (três) meses.
- 4 - Durante a fase 1, a equipe de auditoria deve confirmar o nível de integração do Sistema de Gestão. A SAS revê e modifica, se necessário, o período de duração da auditoria que foi baseado em informações fornecidas na fase de análise da solicitação (IAF MD 11).

9.3 - Fase 2

O objetivo da fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão da qualidade do cliente. A fase 2 ocorre nos locais do cliente. A mesma inclui a auditoria de no mínimo o seguinte:

- a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

b) monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);

c) a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;

d) controle operacional dos processos do cliente;

e) auditoria interna e análise crítica pela direção;

f) responsabilidade da direção pelas políticas do cliente.

Os resultados da auditoria fase 2 serão registrados com a utilização do FORM. 11.1 – Relatório de Auditoria e FORM. 11.2- Registro de Não-Conformidade e comunicados ao cliente.

10 - Conclusões da auditoria de certificação inicial

A equipe auditora analisa todas as informações e evidências coletadas durante as fases 1 e 2, a fim de analisar as constatações e concordar quanto às conclusões da auditoria.

11 - Conduzindo auditorias

11.1 - Generalidades

A SAS tem um processo para realizar auditorias no local. Esse processo inclui uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria e é descrito no documento **P0 - Auditores/Técnicos Especialistas - documentos e principais requisitos para realização da auditoria**.

Quando alguma parte da auditoria for feita por meios eletrônicos ou quando o local a ser auditado for virtual, a SAS assegura que estas atividades sejam conduzidas por pessoal com a competência apropriada. As evidências obtidas durante este tipo de auditoria deverão ser suficientes para permitir que o auditor tome uma decisão consciente sobre a conformidade do requisito em questão.

Nota:

Auditorias “no local” podem incluir acesso remoto a *sites* eletrônicos que contenham informações pertinentes à auditoria do sistema de gestão da qualidade. Pode ser considerado o uso de meios eletrônicos para a condução de auditorias.

11.2 - Comunicação durante a auditoria

11.2.1 Durante a auditoria, a equipe auditora avalia periodicamente o progresso da auditoria e troca informações. O auditor-líder redistribui o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunica periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

11.2.2 Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o devolvedor-auditor-líder relata esse fato ao cliente e, se possível, à SAS, para determinar a ação apropriada.

Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor-líder relata o resultado da ação para a SAS.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

11.2.3 O auditor-líder analisa com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local, e relata essas mudanças ao organismo de certificação.

11.3 - Identificação e registro das constatações de auditoria

11.3.1 As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, são identificadas, classificadas, registradas e relatadas (ver FORM. 11.1 – Relatório de auditoria e FORM. 11.2 – Registro de não-conformidade) para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

11.3.2 Oportunidades de melhoria podem ser identificadas e registradas, exceto se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão da qualidade. Entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades não são registradas como oportunidades de melhoria.

11.3.3 Uma constatação de não conformidade é registrada contra um requisito específico, e contém uma declaração clara da não conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades são discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor abstém-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

11.3.4 O auditor-líder empenha-se em solucionar quaisquer opiniões divergentes entre a equipe auditora e o cliente, relativas às evidências ou constatações da auditoria, e os pontos não resolvidos devem ser registrados.

Notas:

Os resultados das auditorias são registrados tendo como base as constatações e evidências da auditoria, obedecendo ao seguinte vocabulário:

1 - Não-Conformidade é o não atendimento ao Referencial Normativo, caracterizado pela ausência de um ou mais requisitos do sistema de gestão da qualidade ou falha em implementá-los e mantê-los, ou uma situação que vá, com base em evidências objetivas, levantar dúvida quanto à capacidade do sistema de gestão da qualidade em atender aos objetivos estabelecidos ou quanto à qualidade dos produtos ou serviços que a empresa oferece, impedindo a decisão ou manutenção da certificação.

Não deverá ser registrada não conformidade na fase 1 e, sim, apenas “áreas de preocupação”, se necessário.

1.1 - **Não conformidade maior:** serão classificadas como não conformidades maiores:

- aquela que comprove que o produto/serviço oferecido não atende aos requisitos do cliente e aos requisitos normativos pertinentes;
- falhas sistêmicas no sistema de gestão da qualidade (não cumprimento de um requisito inteiro da norma auditada);
- o acúmulo de não conformidades menores em um mesmo item normativo ou;
- a reincidência de uma mesma não conformidade menor identificada em uma auditoria anterior (implementação de ações planejadas para eliminar a não conformidade menor não foi eficaz);
- não realização de auditoria interna ou análise crítica pela direção.

A SAS poderá realizar Auditoria Adicional Complementar para avaliação *in loco* da implementação e eficácia das ações corretivas destas não conformidades antes de submeter o processo à decisão de certificação.

1.2 - **Não conformidade menor:** falha pontual no atendimento e controle de um requisito.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

2 - **Oportunidades de Melhoria:** constatações (não aplicáveis a fase 1) focadas nas áreas/processos para possível melhoria do sistema de gestão da qualidade.

3 - **Áreas de preocupação** (constatação exclusiva para Pré-auditoria e fase 1): constatações da Pré-auditoria e da Visita Inicial - fase 1 que poderiam ser classificadas como não conformidade durante a Auditoria de Certificação – fase 2.

11.4 - Condução da reunião de encerramento

É realizada uma reunião de encerramento formal, na qual a presença é registrada, com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente é presidida pelo auditor-líder, é, entre outros, apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades são apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e acorda-se o prazo para resposta.

Nota: O termo “compreendidas” não significa necessariamente que as não conformidades foram aceitas pelo cliente.

11.5 - Relatório de auditoria

11.5.1 A SAS fornece um relatório escrito para cada auditoria ao cliente dentro de um prazo de 10 (dez) dias úteis. A equipe auditora pode identificar oportunidades de melhoria, mas não pode recomendar soluções específicas. A SAS mantém a propriedade pelo relatório de auditoria.

11.5.2 O auditor-líder assegura a preparação do relatório de auditoria e é responsável por seu conteúdo. Esse relatório deve ser encaminhado à SAS dentro do prazo de 5 (cinco) dias úteis. O relatório da auditoria fornece um registro preciso, conciso e claro da auditoria para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada.

11.6 - Recomendação da equipe auditora

A recomendação da equipe auditora deverá ser devidamente informada à organização na reunião de encerramento e deverá ser assinalada no Relatório de Auditoria – FORM. 11.1

11.7 - Análise das causas das não conformidades

A SAS exige que o cliente analise a causa e descreva as correções e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas, dentro de um tempo definido (máximo de 90 dias), através do FORM. 11.2 - Registro de não-conformidades.

12 - Eficácia das correções e ações corretivas

12.1 - A SAS analisa as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. Esta análise é realizada primeiramente pelo auditor-líder. A SAS verifica a eficácia das correções e ações corretivas tomadas. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades são registradas.

O cliente é informado sobre o resultado da análise e verificação e também é informado se uma auditoria adicional complementar completa, parcial, ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) serão necessárias para verificar correções e ações corretivas eficazes.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

Notas:

- 1 - A verificação da eficácia de correções e ações corretivas pode ser realizada com base em uma análise da informação documentada fornecida pelo cliente ou, quando necessário, por meio de verificação no local. Normalmente esta atividade é feita por um membro da equipe auditora.
- 2 - Caso a Correção e/ou Ação Corretiva proposta pela empresa no Registro de Não- Conformidade ou as evidências de implementação encaminhadas pela organização não estejam completas, o Auditor Líder deverá informar a SAS e, após autorização do Diretor de Certificação, solicitar os documentos faltantes à organização.

12.2 - O auditor deve sempre aprovar as propostas de correção ou ações corretivas, independentemente da classificação da não conformidade.

12.3 - Caso haja necessidade da auditoria adicional complementar, as ações propostas devem ser encaminhadas para análise e aprovação pelo Auditor Líder antes da realização da auditoria no local.

12.4 - Todas as ações corretivas propostas devem ter sua eficácia evidenciada "in loco" na auditoria subsequente. Neste caso, o Auditor Líder designado para realizar a próxima auditoria na organização deverá realizar o fechamento do registro anotando no campo apropriado.

Notas:

- 1 - Caso na Visita Inicial – fase 1 sejam encontradas áreas de preocupação em relação à(s) norma(s) aplicáveis e em relação à documentação normativa do sistema de gestão da qualidade, a organização deverá solucionar as ações de preocupação, sendo a implementação verificada na Auditoria de Certificação – fase 2.
- 2 – Caso seja recomendada a realização de uma auditoria adicional complementar, a organização deverá implementar a correção e a ação corretiva, **sendo a eficácia verificada nesta Auditoria Adicional Complementar, sempre que possível.**
- 3 - Apenas após o completo preenchimento dos registros da auditoria, estes serão encaminhados para análise da SAS.

13 - Decisão de certificação

13.1 - Generalidades

A SAS assegura que pessoas (Diretores conforme responsabilidades definidas em sua documentação) que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. O(s) indivíduo(s) designado(s) para conduzir a decisão da certificação possui (em) a competência apropriada.

13.2 - Ações antes da tomada de decisão

13.2.1 - A SAS tem o processo descrito a seguir para conduzir uma análise eficaz antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, assegurando que:

- a) as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
- b) para qualquer não conformidade maior, tenha analisado, aceito e verificado as correções e ações corretivas;

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

c) para qualquer não conformidade menor, tenha analisado e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

Notas:

1 - Esta análise e verificação é registrada pelo Diretor de Certificação em campo apropriado do FORM. 11.1 - Relatório de Auditoria.

2 - Em caso de transferência da certificação emitida por outro organismo de certificação, são avaliadas ainda as informações previstas no item 13.3.4 abaixo.

13.2.2 - Após o encerramento da auditoria, o auditor-líder deve encaminhar o FORM. 11.1 - Relatório de auditoria e, se houver, o FORM. 11.2 - Registros de não conformidades, dentro do prazo estabelecido.

13.2.3 - Não tendo sido identificadas não conformidades, a Diretoria Técnica fará uma análise técnica do relatório e encaminhará a Diretoria de Certificação para decisão sobre a certificação.

13.2.4 - Sendo identificadas não conformidades (MAIOR / MENOR), a Diretoria Técnica fará uma análise técnica do relatório e solicitará o envio das ações de correções e ações corretivas propostas pela organização dentro do prazo acordado. A verificação e análise da eficácia pelo auditor líder será analisada antes de encaminhada à Diretoria de Certificação.

13.2.5 - As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades são registradas. O cliente é informado sobre o resultado da análise e verificação. O cliente também é informado se uma auditoria adicional complementar completa, parcial, ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) serão necessárias para verificar correções e ações corretivas eficazes.

13.2.6 - A data da decisão da certificação é a data identificada na emissão aposta no certificado de conformidade.

13.3 - Informações para concessão da certificação inicial

13.3.1 As informações fornecidas pela equipe auditora a SAS para a decisão sobre a certificação incluem no mínimo:

- a) o relatório da auditoria;
- b) comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) confirmação das informações fornecidas a SAS usadas na análise crítica da solicitação;
- d) confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados e;
- e) uma recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou justificativas/observações.

13.3.2 - O Diretor de Certificação da SAS realizará análise de todo o processo e poderá adotar uma das seguintes decisões:

a) Conceder o Certificado de Conformidade;
b) Conceder o Certificado de Conformidade, condicionando a manutenção do mesmo através da realização de uma Auditoria Adicional (Extraordinária) em um prazo inferior ao previsto para a primeira Auditoria de Supervisão;
c) Requerer a apresentação de documentos ou a realização de Auditoria Adicional (Complementar) para solucionar eventuais dúvidas decorrentes do Relatório de Auditoria;
d) Negar o Certificado de Conformidade.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

13.3.3 - Se a SAS não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer **não conformidade maior** no período determinado, após o último dia da fase 2, a SAS deverá conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

13.3.4 - Para transferência de certificação de outro organismo de certificação, a SAS adotará o processo a seguir para obtenção de informação suficiente de forma a tomar uma decisão sobre a certificação:

- solicitará o envio prévio dos relatórios de auditoria e dos registros de não conformidades (se houver) do ciclo de certificação atual para analisar/avaliar a existência ou não de alguma situação específica que impeça a transferência da organização solicitante. Poderá ser recomendada a realização de uma Pré-visita de transferência para análise da informação documentada fornecida pela solicitante e obtenção de outras informações necessárias.

13.3.4.1 - A decisão da certificação caberá ao Diretor de Certificação, que realizará a análise do processo após a análise crítica e recomendação da equipe auditora e levará em consideração os seguintes aspectos e evidências documentadas: (i) confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão cobertas e válidas pelo escopo da acreditação da SAS, caso solicitada a acreditação do certificado; (ii) confirmação de que o escopo acreditado do organismo de certificação emissor está coberto pelo escopo de acreditação do MLA do IAF; (iii) os motivos que levaram à transferência; (iv) que o site ou sites que desejam a transferência da certificação possuem uma certificação acreditada válida; (v) relatórios de auditoria de certificação inicial ou recertificação mais recente e os relatório das auditorias de supervisão do ciclo atual; o status de todas as não conformidades críticas evidenciadas nos relatórios ou outros meios disponíveis, documentação relevante relacionada ao processo de certificação. Se esses relatórios de auditoria não estiverem disponíveis ou se a auditoria de supervisão ou recertificação não tiver sido finalizada, como exigido pelo programa de auditoria do organismo de certificação emissor, então a organização será tratada como um novo cliente SAS; (vi) reclamações recebidas pelo solicitante desde a última auditoria e ações tomadas; (vii) considerações relevantes para estabelecer um plano de auditoria e um programa de auditoria. O programa de auditoria estabelecido será revisado pela SAS, se disponibilizado e (viii) qualquer envolvimento atual do cliente a ser transferido com órgãos regulamentadores relevantes para o escopo da certificação em relação à conformidade legal; se não há penalidade aplicada por outro organismo de acreditação à organização que requer a transferência, tornando inelegível a certificação ou transferência de organismo de certificação.

13.3.4.2 - A SAS não aceitará a transferência até que: (i) tenha sido verificada a implementação de correções e ações corretivas em relação a todas as não conformidades maiores, e (ii) tenham sido aceitos os planos de correção e ação corretiva para todas as não conformidades menores pendentes do cliente solicitante da transferência.

Notas:

1 - Somente certificações cobertas pela acreditação de um signatário do MLA do IAF ou signatário do MLA Regional no nível 3 e, onde aplicável, níveis 4 e 5, devem ser elegíveis para transferência. As organizações portadoras de certificações que não estejam cobertas por tais acreditações serão tratadas como novos clientes.

2 - Somente certificações acreditadas válidas devem ser transferidas. Certificações que estejam em vias de serem suspensas não devem ser aceitas para transferência.

3 - Em casos onde a certificação foi concedida por um organismo de certificação que tenha cessado a operação ou que a acreditação expirou, esteja suspenso ou cancelado, a transferência deverá ser finalizada no prazo de 6 meses ou no vencimento da certificação, o que vier primeiro.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

13.4 - Informações para concessão da recertificação

A SAS toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise do sistema de gestão da qualidade, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

13.5 - Emissão do Certificado

13.5.1 Se decidido favoravelmente à concessão do Certificado de Conformidade, será emitido o Certificado de Conformidade aplicável e encaminhado à organização. Caso a organização requeira outras cópias, deverá pagar as despesas com a emissão de cópias adicionais.

13.5.2 O Certificado será controlado através do FORM. 16 - Lista de Organizações Certificadas SAS, propriedade exclusiva da SAS, que também estará acessível ao público através do site.

14 - Manutenção da Certificação

A SAS mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade. A SAS pode manter a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora sem posterior análise independente e decisão, desde que:

- a) para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, a SAS exija que o líder da equipe auditora relate a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente, diferentemente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida;
- b) pessoal competente da SAS monitore suas atividades de supervisão, incluindo o monitoramento do relatório por seus auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

Nota 1: A decisão pela manutenção, expansão ou redução do escopo, renovação, suspensão ou restauração após suspensão, ou cancelamento da certificação é tomada, geralmente, pelo Diretor de Certificação conforme responsabilidades definidas pela SAS.

Nota 2: A análise é registrada pelo Diretor de Certificação em campo apropriado do FORM. 11.1 – Relatório de Auditoria.

14.1 - Atividades de supervisão

14.1.1 - Generalidades

14.1.1.1 - A SAS desenvolve suas atividades de supervisão da certificação, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo dos sistemas de gestão da qualidade sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão.

14.1.1.2 - As atividades de supervisão incluem Auditorias de Supervisão no local para avaliar se o sistema de gestão a qualidade do cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. Outras atividades de supervisão podem incluir:

- a) consultas da SAS ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;
- b) análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, site na Web);

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

- c) pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada (em papel ou meio eletrônico);
- d) análise de informações publicadas na imprensa ou em outras fontes relativas às operações do cliente;
- e) análise de reclamações apresentadas quanto às operações do cliente;
- f) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

14.2 - Auditoria de supervisão

14.2.1 - Auditorias de supervisão (manutenção) são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema de gestão da qualidade e são planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que a SAS possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado continua a atender aos requisitos entre as Auditorias de Recertificação. A supervisão para a norma de sistema de gestão da qualidade inclui:

- a) auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) uma análise das ações tomadas para as não-conformidades identificadas durante a auditoria anterior,
- c) gestão de reclamações,
- d) eficácia do sistema de gestão da qualidade com respeito ao alcance dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua,
- f) controle operacional contínuo,
- g) análise de quaisquer mudanças, e
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

Nota:

Nas auditorias de sistema de gestão integrados, a SAS confirma se o nível de integração mantém-se inalterado durante todo o ciclo de certificação para assegurar que as durações de auditoria estabelecidas ainda são aplicáveis (IAF MD 11).

14.2.2 – A primeira Auditoria de Supervisão do cliente após a concessão de certificação do primeiro ciclo de certificação de 3 (três) anos deve ser realizada no máximo 1 (um) ano após a data da concessão de certificação. As demais Auditorias de Supervisão convém ser realizadas no máximo anualmente, até na data da concessão da certificação ou recertificação anterior, podendo ser postergadas se devidamente justificadas, porém sendo obrigatório a realização de ao menos uma auditoria dentro de cada ano calendário de vigência do certificado.

14.2.3 – Para auditorias de sistema de gestão da qualidade NBR ISO 9001, a SAS deve receber o Questionário de Avaliação Preliminar – FORM. 7 para análise e realização do agendamento da auditoria de supervisão, bem como qualquer alteração do Contrato Social da organização que tenha ocorrido desde a última auditoria.

14.2.4 – Caso, 30 (trinta) dias antes do prazo previsto a organização não agende a data da auditoria, a SAS informa a data máxima de realização, tendo em vista as sanções previstas neste Regulamento. Independente do contato da SAS com a organização, a responsabilidade pela realização da Auditoria de Supervisão dentro do prazo previsto é da empresa certificada.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

14.3 - Recertificação

14.3.1 - Planejamento da auditoria de recertificação

14.3.1.1 - O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de recertificação é planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente de sistema de gestão ou outro documento normativo. A mesma é planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

14.3.1.2 - A atividade de recertificação inclui a análise dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considera o desempenho do sistema de gestão da qualidade durante o ciclo de certificação mais recente.

14.3.1.3 - Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade, na organização ou no contexto no qual o sistema de gestão da qualidade opera (por exemplo, mudanças na legislação).

14.3.2 - Auditoria de recertificação

14.3.2.1 - A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que considere os seguintes tópicos:

- a) a eficácia de todo o sistema de gestão da qualidade, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;
- b) comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão da qualidade, a fim de melhorar o desempenho global;
- c) a eficácia do sistema de gestão da qualidade em relação a atingir os objetivos do cliente certificado e os resultados esperados do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.

14.3.2.2 - Convém que a auditoria de recertificação seja realizada ao menos 60 (sessenta) dias antes da expiração da certificação de forma a haver tempo hábil para permitir a análise do relatório de auditoria, o tratamento de eventuais não-conformidades, a tomada de decisão e a emissão do certificado antes expiração da certificação do cliente.

14.3.2.3 - Para qualquer não conformidade MAIOR, a SAS define limites de tempo para correção e ações corretivas. Estas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

14.3.2.4 - Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação pode ser baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.

14.3.2.5 - Após a expiração da certificação, a SAS pode restaurar a certificação em até seis meses, desde que as atividades pendentes sejam completadas em até seis meses, senão no mínimo uma fase 2 deve ser conduzida em até 12 meses após a expiração da certificação.

A data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da recertificação e a data de expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

Nota:

A SAS toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da Auditoria de Recertificação, bem como nos resultados da análise do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

14.4 - Auditorias especiais

14.4.1 - Expansão de escopo

14.4.1.1 - A SAS, em resposta a uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, realiza uma análise crítica da solicitação, por meio de seu Diretor de Certificação, e determina quaisquer atividades de auditoria são necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Esta Auditoria Especial poderá ser realizada em conjunto com as Auditorias de Supervisão ou Auditorias de Recertificação.

14.4.1.2 – Tanto para a solicitação de extensão quanto para a redução de escopo, a SAS deverá:

a) Fazer alteração no Certificado de Conformidade os quais terão as seguintes características:

- Numeração: será repetido o mesmo número do original acrescido do seqüencial alfabético (A, B, C... etc);
- Data: será colocada a data da nova decisão/emissão;
- Validade: permanecerá a validade do Certificado;

b) Colocar no verso do novo Certificado uma observação contendo a(s) razão(ões) que motivou(aram) a alteração ou emenda ao certificado;

c) Solicitar à organização, caso necessário, a devolução do Certificado que está sendo substituído.

14.4.2 - Auditorias avisadas com pouca antecedência

Pode ser necessário para a SAS realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Em tais casos:

a) a SAS descreverá e avisará antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;

b) a SAS toma um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

14.5 - Procedimento para Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação

14.5.1 - A SAS considera como falta grave aquela cometida por uma organização certificada que tenha realizado uma ou mais das seguintes condutas:

- a) adulteração de qualquer informação que conste do Certificado de Conformidade;
- b) alteração no seu sistema de gestão da qualidade sem comunicação imediata à SAS, tais como: alteração de sua estrutura organizacional, alteração significativa de sua equipe técnica, mudança de sistemática de funcionamento, etc. Estas modificações poderão conduzir a uma reavaliação, que poderá incluir os serviços de Auditoria, cujo custo será absorvido pela organização certificada;

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

- c) divulgação de informação enganosa quanto aos dados do seu Certificado de Conformidade;
- d) realização de produto ou prestação de serviço sem observar os preceitos da gestão da qualidade e as exigências do seu sistema de gestão da qualidade, que causem riscos à segurança e à saúde das pessoas que trabalham na empresa, aos circunvizinhos e aos futuros usuários do empreendimento, serviço ou produto;
- e) omissão de dados e informações necessárias ao dimensionamento e planejamento das atividades de certificação, tais como: número de trabalhadores, número de escritórios, número de obras, número de projetos, número de contratos de gerenciamento de empreendimentos, etapas de produção no canteiro de obras, localidades ou instalações envolvidas no escopo de certificação, entre outros.
- f) falha persistente ou seriamente do sistema de gestão da qualidade certificado em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- g) não permissão, por parte da organização certificada, que as Auditorias de Supervisão, Adicional Complementar, Adicional Extraordinária ou de Recertificação sejam realizadas nas freqüências exigidas.

14.5.2 - Para toda falta grave cometida por parte de uma organização aos procedimentos da SAS, e ao contrato correspondente, sem prejuízo do disposto neste capítulo, poderá ser aplicada as seguintes sanções:

- a) Advertência privada;
- b) Suspensão parcial ou integral por prazo máximo de 6 (seis) meses (sem rescisão de contrato);
- c) Cancelamento ou Redução do Escopo (com rescisão de contrato ou emissão de novo contrato com redução do escopo).

Nota: No caso de certificação em sistema de gestão integrados, se a certificação de um ou mais sistema norma de gestão/especificação está sujeito à suspensão, redução ou cancelamento, a SAS investiga o impacto deste sobre a certificação para outra norma de sistema de gestão / especificação (IAF MD 11).

14.5.3 - A SAS suspende a certificação nos casos em que, por exemplo:

- o sistema de gestão da qualidade da organização certificada falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;
- o cliente/organização certificada não permitiu que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas freqüências exigidas;
- o cliente/organização certificada solicitou voluntariamente uma suspensão;
- o cliente não pagou a SAS as taxas constantes na proposta técnica-comercial, bem como todas as demais despesas pertinentes e relacionadas com o contrato e seu objeto;
- o cliente/organização certificada não permitiu o acesso dos avaliadores da Cgcre (Coordenação Geral de Acreditação) em suas instalações e dependências quando da realização das auditorias testemunhas e não permitiu o acesso da Cgcre e SAS em suas instalações e dependências nas ações de acompanhamento de mercado.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

14.5.4 - Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da qualidade do cliente fica temporariamente inválida.

14.5.5 - A SAS restaura a certificação suspensa se o problema que resultou na suspensão foi resolvido. A falha na resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão, no prazo estabelecido pelo organismo de certificação, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

Nota: Na maioria dos casos, a suspensão não ultrapassa seis meses.

14.5.6 - A SAS reduz o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação. Qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

14.5.7 - A concessão do Certificado de Sistemas de Gestão da Qualidade e do direito de uso da Marca SAS de Organização Certificada não substituem, em caso algum, a garantia que corresponde à organização nos termos da lei.

14.5.8 - O uso abusivo do Certificado e da Marca SAS de Organização Certificada pela organização ou por terceiros, poderá acarretar a tomada de ações pela SAS podendo incluir pedidos para correção e ação corretiva, as sanções previstas neste procedimento, publicação da transgressão e, se necessário, ação legal.

14.5.9 - As sanções serão aplicadas por determinação do Diretor de Certificação, Diretor Presidente ou Conselho de Certificação da SAS, que deverá notificar a organização através de carta registrada ou e-mail.

14.5.10 - Será assegurado à organização que receber a sanção, exceto em casos de solicitação voluntária de suspensão, o direito de defesa por escrito, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento da notificação, observando que a defesa não terá efeito suspensivo.

14.5.11 - A SAS poderá realizar Auditoria Adicional Complementar nos casos de suspensão juntamente com a Auditoria de Supervisão ou Recertificação, caso aplicável, para verificar a eficácia da implementação da correção e da ação corretiva para a(s) não conformidade(s) dentro do prazo máximo estabelecido para a suspensão.

14.5.12 - No caso de cancelamento ou redução do escopo (independente de como foi determinado), a organização deverá se abster de continuar promovendo a certificação e, caso necessário, devolver todos os documentos de certificação exigidos pela SAS.

14.5.13 - A revogação das sanções, caso aplicável, serão aplicadas por determinação do Diretor de Certificação, Diretor Presidente ou Conselho de Certificação da SAS, que deverá notificar a organização através de carta registrada ou e-mail.

14.5.14 - A SAS possui Contrato de Certificação com validade jurídica com o cliente certificado em relação às condições de cancelamento, assegurando que, quando avisado do cancelamento da certificação, o cliente interrompa o uso de todo material publicitário que faça referência à situação de organização certificada.

15 - Processo de Tratamento de Apelações

15.1 - A SAS possui o processo documentado abaixo para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

Nota:
A SAS torna acessível ao público o procedimento para tratamento de apelações nos Regulamentos Gerais da Certificação – Pb e no site www.sascertificadora.com.br.

15.2 - A SAS, é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações e assegura que as pessoas envolvidas neste processo sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação (ver item 13.1).

15.3 - A submissão, investigação e decisão sobre apelações não poderão resultar em nenhuma ação discriminatória contra o apelante.

15.4 - As apelações poderão ser apresentadas a SAS pelas organizações certificadas, por escrito e devidamente fundamentadas.

15.4.1 - Após a validação das apelações apresentadas pelo Diretor de Certificação, inicia-se o processo de investigação, consultando a outra parte envolvida.

15.4.2 - É assegurado o direito de defesa para as apelações, através de notificação à outra parte que também deverá ser apresentada por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir do recebimento de notificação.

15.4.3 - Para a tomada de decisão, a SAS considera os resultados de apelações anteriores similares.

15.4.4 - A SAS mantém os registros das apelações através do FORM. 17 – Registro de Apelação e Reclamação, possibilitando o rastreamento das apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las.

15.4.5 - Caso validada, a SAS garante a implementação de correções e ações corretivas apropriadas, podendo ser:

- o cancelamento total ou parcial da não conformidade;
- a revisão da redação da não conformidade;
- a orientação ao pessoal envolvido nas atividades de certificação pertinentes.

15.5 - A SAS, que recebe a apelação, será responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação.

15.6 - A SAS confirma o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado da apelação.

15.7 - A decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

15.7.1 - As apelações serão resolvidas pelo Diretor de Certificação, respeitado o disposto neste documento.

15.7.2 - As apelações pertinentes as atividades e/ou decisões do Diretor de Certificação serão resolvidas pelo Conselho de Certificação.

15.7.3 - As apelações pertinentes às atividades e/ou decisões do Diretor Presidente serão resolvidas pelo Conselho de Certificação.

15.8 - O apelante será comunicado formalmente da decisão final e término do processo relativo às apelações, decisão esta, tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto das apelações.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

16 - Processo de Tratamento de Reclamações

16.1 - A SAS é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

16.2 - A SAS assegura que a submissão, investigação e decisão sobre reclamações não resultem em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

16.3 - Ao receber as reclamações, a SAS deverá confirmar se as mesmas estão relacionadas com atividades de certificação pelas quais é responsável e, se estiverem, deve tratá-las. Se as reclamações forem relativas a um cliente certificado, o exame das reclamações deverá incluir a análise da eficácia do sistema de gestão da qualidade certificado.

16.4 - Quaisquer reclamações sobre um cliente certificado deverão ser comunicadas pela SAS ao cliente certificado em questão em um tempo adequado.

16.5 - A SAS descreve, neste capítulo, o processo para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações. Este processo está sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação.

16.5.1 - As reclamações poderão ser apresentadas à SAS pelas organizações certificadas ou outras partes, por escrito e devidamente fundamentadas.

Nota:

A SAS torna acessível ao público o procedimento para tratamento de reclamações nos Regulamentos Gerais da Certificação – Pb e no site www.sascertificadora.com.br.

16.6 - O processo de tratamento de reclamações da SAS inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da reclamação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela;
- b) rastreamento e registro de reclamações, incluindo as ações tomadas em resposta a elas;
- c) garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

16.7 - A SAS, ao receber a reclamação, é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

16.8 - Sempre que possível, a SAS confirma o recebimento das reclamações e fornece ao reclamante informações sobre o andamento e o resultado do processo.

16.8.1 - É assegurado o direito de defesa para as reclamações, através de notificação à outra parte que também deverá ser apresentada por escrito no prazo máximo de 30 (trinta) dias à partir do recebimento de notificação.

16.9 - A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto das reclamações.

16.9.1 - As reclamações serão resolvidas pelo Diretor de Certificação, respeitado o disposto neste capítulo.

16.9.2 - As reclamações pertinentes às atividades e/ou decisões do Diretor de Certificação serão resolvidas pelo Conselho de Certificação.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

16.9.3 - As reclamações pertinentes às atividades e/ou decisões do Diretor Presidente, serão resolvidas pelo Conselho de Certificação.

16.9.4 - Caso aplicável, a SAS poderá aplicar as sanções descritas no item 14.5.2.

16.10 - Sempre que possível, a SAS enviará ao reclamante uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

Nota:

A SAS mantém os registros das reclamações através do FORM. 17 - Registro de apelação e reclamação, que inclui ações tomadas para solucionar-las, quaisquer correções, ações corretivas ou preventivas tomadas e avalia sua eficácia.

16.11 - A SAS determina, junto com o cliente certificado e o reclamante, se ele deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, em que extensão.

16.12 - Caso a análise de uma reclamação ou outra qualquer informação indicar que a organização certificada não mais atende aos requisitos da certificação, a SAS também poderá, à critério do Diretor de Certificação realizar Auditoria Adicional Complementar para verificar a implementação das correções e ações corretivas ou poderá aplicar as sanções previstas neste Regulamento.

17 - Imparcialidade

17.1 - A SAS realiza suas atividades baseada em princípios para inspirar confiança, não permitindo a existência de situações que configurem ameaça à imparcialidade, ou seja, deve haver a presença real e perceptível de objetividade, implicando na ausência de conflitos de interesse ou a sua resolução de modo a não influenciar de forma adversa as atividades subseqüentes da SAS.

17.2 - Observando-se o princípio da imparcialidade, configuram conflitos de interesse, situações em que um ou mais membros do Conselho de Certificação, da Equipe Auditora, além de todos os que estiverem ligados à SAS por vínculos empregatícios tenham:

- a) parentesco até o segundo grau, com administradores da organização solicitante ou com acionistas que tenham um percentual significativo, no seu controle acionário;
- b) participação acionária na organização solicitante;
- c) esteja prestando serviços de qualquer tipo à solicitante;
- d) participado da implementação e/ou desenvolvimento de Sistemas de Gestão da Qualidade da organização solicitante, nos últimos três(3) anos.

18 - Requisitos para referência à Certificação, Uso do Certificado e da Marca SAS de Organização Certificada

18.1 - A SAS possui regras para gerir qualquer marca de certificação de sistema de gestão da qualidade ue ela autorize os clientes certificados a usar. Estas regras asseguram, entre outros aspectos, a rastreabilidade à SAS.

18.2 - Não deve existir ambigüidade na marca ou no texto que a acompanha, em relação ao que foi certificado e à qual organismo concedeu a certificação.

18.3 - A Marca SAS de Organização Certificada **não deve ser usada** em um produto nem na embalagem (primária ou secundária) do produto nem de qualquer outra maneira que possa ser

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

interpretada como denotando conformidade do produto. Na embalagem poderá haver declaração (ver 18.8 e 18.10).

18.4 - A organização deverá encaminhar à Diretoria de Certificação da SAS, o material a ser divulgado referente à certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade SAS, para autorização, antes de sua divulgação para impressão em gráfica, distribuição ou publicação em meios de comunicação tais como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos.

18.5 - Se a SAS autorizar o direito de uso de uma logomarca para indicar a certificação de um sistema de gestão da qualidade, a organização pode usar esta logomarca especificada somente conforme autorizado pela SAS. Esta logomarca **não poderá ser usada** em um produto, ou de modo a poder ser interpretado como denotando conformidade do produto.

18.6 - A SAS **não permite** que sua Marca SAS de Organização Certificada seja aplicada a relatórios de laboratórios referentes a ensaio, calibração ou inspeção ou certificados.

18.7 - A SAS possui regras para gerir o uso de qualquer declaração, na embalagem ou nas informações que acompanham o produto, que o cliente certificado possui um sistema de gestão certificado.

18.8 - A SAS **não permite** o uso de declaração no produto de que o sistema de gestão é certificado. É permitido o uso de tal declaração na embalagem (ver nota abaixo).

Notas:

Embalagem do produto é considerada aquela que pode ser removida sem que o produto seja desintegrado ou danificado.

Informações que acompanham o produto são consideradas como disponíveis separadamente ou facilmente destacadas.

Rótulos ou placas de identificação são consideradas parte do produto.

18.9 - A declaração **não pode inferir** que o produto, processo ou serviço seja certificado.

18.10 - A declaração **deverá** incluir referência aos três itens abaixo:

- identificação (ex. marca ou nome) do cliente certificado;
- o tipo de sistema de gestão (ex. qualidade, ambiental) e a norma aplicável;
- identificação da SAS.

18.11 - A tabela abaixo provê um resumo referente ao uso da Marca SAS de Organização Certificada ou declaração para indicar quando um produto/serviço foi feito ou realizado sob um sistema de gestão da qualidade certificado:

	No produto, incluindo rótulos e placas de identificação (*a).	Na embalagem (*b) ou nas informações que acompanham o produto.
Uso da Marca (*c)	Não permitido	Não permitido
Uso da declaração (*d)	Não permitido	Permitido

*a) Pode ser o próprio produto tangível ou um produto em uma embalagem individual, caixa, etc. No caso de atividades de ensaio/análise, pode ser um relatório de ensaio/análise.

*b) É considerado produto e não embalagem se, ao ser removido, o produto se desintegre ou se danifique.

*c) Aplica-se para a marca apresentada em uma forma específica. Uma declaração somente em palavras não constitui uma marca. Tal declaração deve ser verdadeira e não induzir a erro.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

*d) A declaração pode ser uma afirmação declarando que “(Este produto) foi fabricado em uma organização cujo sistema de gestão da qualidade é certificado e está em conformidade com a NBR ISO 9001 ou Sistema de Gestão da Qualidade Certificado – NBR ISO 9001. Esta declaração, porém, deve atender aos três itens citados em 18.10.

*e) É permitido o uso de símbolos ou logomarcas em panfletos e material publicitário. A organização deverá ter atenção adequada, para a não utilização da certificação de sistemas de gestão da qualidade SAS de maneira a prejudicar a imagem da SAS com declarações indevidas ou não autorizadas.

18.12 - A SAS, através deste regulamento, parte integrante da Proposta Técnica-Comercial/Contrato exige que o cliente certificado:

a) atenda aos requisitos da SAS ao fazer referência à sua condição de certificação nos meios de comunicação, como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos.

b) não faça ou permita qualquer declaração que induza a erro em relação à sua certificação,

c) não use ou permita o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a erro,

d) em caso de cancelamento da sua certificação, interrompa o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação, conforme orientações da SAS,

e) altere todo material publicitário quando o escopo da certificação tiver sido reduzido,

f) não permita que a referência à certificação de seu sistema de gestão seja usada de tal forma que implique que a SAS certifique um produto (incluindo serviço) ou processo,



g) não dê a entender que a certificação aplica-se a atividades e locais fora do escopo de certificação, e





h) não use sua certificação de tal maneira que possa comprometer a reputação da SAS e/ou o sistema de certificação e perder a confiança pública.

18.13 - A SAS controla através do Relatório de Auditoria - FORM. 11.1, quanto à propriedade, uso e exibição das marcas e logomarcas da certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade SAS.

19 - Marca SAS de Organização Certificada (Desenhos, Logomarcas e Modelos)

São as seguintes as Marcas SAS de Organização Certificada: (quadro 1)

A) Certificado ISO9001:2008 acreditado pela CGCRE	B) Certificado ISO9001:2008 não acreditado
	

<p align="center">C) Certificado ISO9001:2015 acreditado pela CGCRE</p>	<p align="center">D) Certificado ISO9001:2015 não acreditado</p>
	
	
	

19.1 O tamanho mínimo para apresentação da Marca SAS de Organização Certificada aplicável é de 2,5 cm de altura, de forma a garantir a perfeita legibilidade nas mídias impressas.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

19.2 As tonalidades das cores da Marca SAS de Organização Certificada aplicável deverão ser mantidas ou deverão ser aplicadas em uma só cor (PRETO).

19.3 A SAS deverá fornecer às organizações que possuem o Certificado de Sistemas de Gestão da Qualidade SAS, por meio eletrônico, um modelo da Marca aplicável.

19.4 Caso o certificado da organização seja acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação - CGCRE (o que é identificado na Proposta técnica –comercia/Contrato de certificação aceita pela organização e pelo símbolo de acreditação no rodapé do Certificado), esta deverá utilizar uma das Marcas SAS de Organização Certificada aplicáveis apresentadas nas colunas a) ou c) do quadro 1 acima.

Caso não possua acreditação a organização deverá utilizar a Marca SAS de Organização Certificada aplicável apresentada nas colunas b) ou d) do quadro 1 acima.

19.5 As organizações (acreditadas ou não pela CGCRE) não poderão utilizar a logomarca institucional do INMETRO ou o símbolo de acreditação CGCRE, de uso exclusivo da SAS, para identificar a certificação do Sistema de Gestão da Qualidade NBR ISO 9001.

19.6 As dúvidas que porventura surgirem referentes à divulgação da certificação da organização, deverão ser encaminhadas à Diretoria de Certificação da SAS para apresentação de solução.

20 - Responsabilidade

A concessão do Certificado de Sistemas de Gestão da Qualidade e do direito de uso da Marca SAS de Organização Certificada não substituem, em caso algum, a garantia que corresponde à organização nos termos da Lei.

20.1 O uso abusivo do Certificado e da Marca SAS de Organização Certificada pela organização ou por terceiros, poderá acarretar a tomada de ações pela SAS podendo incluir pedidos para correção e ação corretiva, as sanções previstas no item 14.5.2 deste Regulamento, publicação da transgressão e, se necessário, ação legal.

20.2 Será considerado uso abusivo do Certificado e da Marca SAS de Organização Certificada o não cumprimento do disposto nos itens 18 e 19 deste Regulamento, bem como as referências enganosas ao Sistema de Certificação, ou uso incorreto do Certificado e da Marca na internet, folhetos ou propaganda, outros documentos, no próprio produto e etc.

20.3 A SAS considera como falta grave aquela cometida por uma organização certificada que tenha realizado uma ou mais das seguintes condutas o descrito no item 14.5 deste Regulamento.

21 - Confidencialidade

A SAS, por meio de acordos legais e vigentes, possuirá política e mecanismos para salvaguardar a confidencialidade das informações obtidas ou geradas durante a realização de atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, inclusive Conselho de Certificação e organismos externos ou pessoas atuando em seu nome.

21.1 As informações consideradas pela SAS como de acesso confidencial são documentos/informações dos clientes (organizações certificadas ou em processo de certificação) ou pessoa em particular obtidas em função das atividades de certificação, salvo aquelas que o cliente tornou acessíveis ao público.

21.2 As informações sobre o cliente provenientes de outras fontes que não o próprio cliente (reclamante, regulamentadores ou outros aplicáveis) também são consideradas pela SAS como de acesso confidencial, em coerência com sua política.

Título: Regulamento Geral da Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade	Número: Pb 1	Data de aprovação: 16/07/2018
--	-----------------	----------------------------------

21.3 Respeitado o disposto neste item ou por força de Lei, as informações sobre um cliente ou pessoa em particular não deverão ser divulgadas a terceiros sem o prévio consentimento, por escrito, da organização em questão ou pessoa envolvida. Caso a SAS seja obrigada por Lei a revelar informações de acesso confidencial a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida, a menos se regulamentado por Lei, deverá ser notificado antecipadamente das informações fornecidas.

21.4 O pessoal da SAS, inclusive quaisquer membros do Conselho de Certificação, fornecedores, pessoal de organismos externos ou pessoas externas atuando em nome da SAS, deverão manter confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante a realização das atividades pertinentes. A este propósito, são assinados os Códigos de Ética e os Contratos firmados deverão conter cláusula que estabeleça o compromisso com a confidencialidade das informações objeto destes.

21.5 A SAS possui disponíveis e usa equipamentos e instalações que garantem a segurança no tratamento das informações de acesso confidenciais (documentos, registros e outros aplicáveis).

21.5.1 Os documentos de acesso de confidencialidade diferentes, quando conservados em uma mesma pasta ou arquivo, deverão ser tratados como de acesso confidencial.

21.5.2 O acesso a computadores, em cuja memória estejam arquivadas informações confidenciais, deverá ser protegido por senhas.

21.5.3 A critério da SAS e quando necessário, os documentos confidenciais serão enviados através de carta registrada ou através de portador/mensageiros contra recibo ou protocolo.

21.5.4 A confidencialidade das informações é de responsabilidade do Diretor de Certificação e só terão acesso às mesmas, os Diretores e o pessoal administrativo da SAS.

21.6 Quando informações confidenciais forem divulgadas a outros organismos (organismo de acreditação, grupo de acordo de um esquema de avaliação entre pares e outros aplicáveis), a SAS deverá informar o cliente dessa ação.

21.7 Caso o certificado da organização seja acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação - CGCRE (o que é identificado pelo símbolo de acreditação no rodapé do certificado) é assegurado a CGCRE o acesso a todas as informações pertinentes aos processos de certificação desenvolvidos no âmbito da acreditação da SAS.

22 - Notificação de alterações pela SAS

O presente Regulamento poderá ser alterado por iniciativa da SAS.

A SAS disponibiliza o presente regulamento em seu website, devendo a organização monitorar as alterações realizadas através da consulta periódica ao mesmo e durante as auditorias subsequentes será verificado se cada cliente certificado atende aos novos requisitos.

23 - Disposições finais

Os casos omissos e dúvidas suscitadas quanto à aplicação desta Publicação serão dirimidos pelo Diretor de Certificação ou pelo Conselho de Certificação da SAS.