ÍNDICE

Histórico das revisões

1 OBJECTIVO

2 ÂMBITO

3 DEFINIÇÕES

4 REFERÊNCIAS

5 RESPONSABILIDADE

6 MODO DE PROCEDER

Histórico das revisões

Versão	Data	Descrição da alteração	Observações
01	01-11-12	Versão inicial	
02	08-06-2015	Revisão total devido alteração dos estatutos	
03	22-02-2016	Actualização conforme a nova versão 17021-1:2015	
04	10.06.2016	Inclusão do QI107, 108 e 110 no ponto 6.2 e no Apêndice I decorrente da auditoria 2ª Fase IPAC	Esta revisão foi efectuada devido a constatação na auditoria de 2ª Fase do IPAC
05	18.09.2017	Alteração no ponto 6.6, revisão do período para a realização da auditoria de Acompanhamento	
06	21.02.2018	Alteração no ponto 6.2, 63, 6.53 revisão do período entre cada fase do processo de certificação e inclusão do QI177, no ponto 6.2	Esta revisão foi efectuada devido as saídas da Revisão pela Gestão
07	12.07.2018	Inclusão do QI113 e QI 114 no ponto 6.2 e no Apêndice I decorrente da auditoria 2º Acompanhamento do IPAC	Esta revisão foi efectuada devido a constatação na auditoria 2º Acompanhamento do IPAC
08	9. 11.2020	3- aprovação dos estatutos do INNOQ	Nova designação do INNOQ INNOQ,IP
09	7.07.2025	6. Adequar a funcionalidade ao novo contexto de elevada demanda.	-----

1 Objectivo

Este Procedimento estabelece a sistemática a ser utilizada na Avaliação da Conformidade dos Sistemas de Gestão, visando o atendimento aos requisitos específicos, conforme o caso, com fim de atender ao estabelecido na norma ISO/IEC 17021-1 através da certificação voluntária.

2 Âmbito

Este procedimento abrange as etapas do pedido até o momento em que o requerente fica inscrito no diretório de clientes certificados. Serve de base para a realização das auditorias, concessão, renovação, suspensão, cancelação e retirada da certificação e também reclamações e recursos.
Este procedimento aplica-se a todos serviços de certificação de sistemas de gestão fornecidos pelo INNOQ,IP.

3 Definições

Para os efeitos do presente procedimento aplicam-se as definições constantes na ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17021-1, NM ISO 9000, NM ISO 9001, NM ISO 14001 e NM ISO 45001.

Siglas

CD: Chefe de departamento
DC: Director de Certificação
INNOQ-DC: Divisão de certificação
AC- Assistentes comerciais
AQA- Assistente de Qualificação de Auditores
GP – Gestor de Processos
AD- Assistente Administrativa

4 Referências

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citados neste texto, constituem requisitos válidos para este procedimento. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como os documentos estão sujeitos a revisão, recomenda-se àqueles que utilizem este procedimento, que verifiquem a conveniência de utilização de edições mais recentes dos documentos indicados. O INNOQ-DC mantém registros dos documentos válidos atualmente.

- ISO 17000 - Conformity assessment - Vocabulary and general principles
- ISO/IEC 17021-1 - Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems – Part 1 Requirements.
- NIT-DICOR-54 - Documentos mandatórios do IAF para a aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.
- NM ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário

- NM ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos
- NM ISO 14001 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para sua utilização.
- ISO/TS 22003 "Food safety management systems - Requirements for bodies providing audit and certification of food safety management systems"
- ISO 45001 - Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho – Requisitos.

5 Responsabilidade

Os técnicos da direcção de certificação, gestores de processos devem ser responsáveis pela implementação e manutenção deste procedimento.

6 Modo de Proceder

6.1 Solicitação da Certificação

Os pedidos para a obtenção dos serviços de certificação são feitos através do preenchimento do formulário de candidatura ou através do formulário de pedido de proposta comercial disponível na página web do INNOQ, também pode ser feito através de cartas, email, contacto telefónico ou de forma presencial. Os pedidos podem ser recebidos por qualquer técnico do INNOQ-DC e encaminhadas ao assistente comercial.

O CD deverá analisar e verificar os documentos disponíveis do processo para avaliar a capacidade/ competência/ disponibilidade da equipa auditora, âmbito da certificação, a localização da organização, o tempo necessário para completar as auditorias e o custo e quaisquer outras condições de atendimento a solicitação.

Para o caso do SGSA, deverá estabelecer se o requerente teria clientes com necessidades especiais e considerar os aspectos importantes a serem auditados.

A partir das informações contidas na Solicitação, o assistente comercial analisa o formulário de candidatura e realiza o dimensionamento da auditoria para elaboração da memória de cálculo e emissão da proposta comercial ate 72 horas.

6.2 Elaboração da proposta comercial

Após a solicitação feita através de contacto telefónico, Email ou da página web do INNOQ,IP e o preenchimento do formulário de candidatura ou do pedido da proposta comercial é elaborada a proposta comercial **(QI110)/QI113/QI114)** com base ao apêndice 1 e a Tabela de duração de auditorias a sistemas de gestão (**do IAF**). As propostas comerciais após serem enviadas (via email ou papel) são registados para o seu posterior acompanhamento (no registo de codificação das Propostas).

Para efeito de evidenciar a Memória de Cálculo, os mesmos serão registrados no Formulário **QI116** – Tempo de auditoria.
A aceitação da proposta por parte do cliente é formalizada através do preenchimento da última página da proposta comercial **(QI110/QI113/QI114)** e enviada ao INNOQ-DC.

O AC deverá verificar e analisar a conformidade de toda documentação solicitada ao cliente e deverá criar um arquivo onde armazenará informação relevante recebida do cliente e a documentação referente ao processo comercial.

6.3 Inicio do Processo de Certificação

Após a adjudicação do processo, a AD segue com os trâmites administrativos para efeitos de pagamento que, após ser efectivado comunica às GP e as AQA para darem inicio ao planeamento da(s) auditoria(s). Estas por sua vez, procedem a codificação do (s) processo(s) e entram em contacto com o AC para obterem os dados da duração da (s) auditoria(s). Concluída fase administrativa, a AQA identifica os auditores adequados, considerando os critérios estabelecidos no procedimento QP004 e coordena, por telefone, com a (s) empresa (s) as datas disponíveis para a realização da (s) auditoria (a) de concessão. Nesta fase, as AQA têm 10 dias úteis para comunicar às empresas sobre o agendamento da auditoria e solicitar a documentação para a efeitos de preparação para a auditoria.

O gestor do processo deverá verificar e analisar a conformidade de toda documentação solicitada ao cliente e deverá criar um arquivo codificado conforme o código do processo onde armazenará a documentação referente ao processo de certificação.

O gestor do processo tem a responsabilidade de mandar ao cliente os prazos do processo de certificação (QI177), de modo a consciencializar os clientes sobre os prazos envolvidos em cada etapa do processo.

6.4 Preparação para auditoria de Certificação

Nesta etapa, após ter sido comunicada a empresa sobre o agendamento da auditoria, o AQA ou o gestor do processo deverá enviar toda a documentação relativa ao sistema de gestão do cliente à equipa auditora (conforme o manual geral do auditor), a qual devera elaborar e enviar o plano de auditoria com no minino de 5 dias uteis aos clientes, com o conhecimento do Gestor do Processo.

A equipa auditora deverá declarar a existência de qualquer conflito de interesse.

6.5 Realização da Auditoria

6.5.1 Auditoria Fase 1

A equipa auditora deverá realizar a auditoria fase 1 conforme o descrito no Manual Geral do Auditor.
A equipa auditora deverá informar ao cliente os resultados da auditoria e a sua opinião sobre a disposição do cliente para a auditoria fase 2.
O auditor coordenador da equipa deverá enviar o relatório da auditoria fase 1 ao cliente e ao gestor de processo.
Caso não seja recomendada a realização da auditoria fase 2, o gestor do processo em coordenação com o CD deverá formalmente informar por escrito ao cliente as razões e as recomendações da equipa auditora.
A partir da realização da auditoria de concessão fase I os GP devem registar na planilha de controlo das datas de auditorias (QI_163) para o planeamento das próximas auditorias.

6.5.1 Auditoria Fase 2

O gestor do processo em coordenação com o assistente de qualificação de auditores deverá indicar se necessário uma nova equipa auditora para a realização da auditoria fase 2, caso os membros da equipa for diferente da fase 1 deve informar ao cliente a composição da equipa. Deverá também solicitar a actualização do sistema de gestão se necessário.
A equipa auditora deverá realizar a auditoria fase 2 conforme descrito no Manual Geral do auditor.
O período entre as auditorias fase 1 e fase 2 não deve exceder 1 ano desde da data da realização da auditoria fase 1. Se o período for superior a 12 meses deverá realizar-se outra auditoria Fase1.

6.5.2 Conclusão da auditoria

A equipa auditora deverá analisar toda informação e as evidencias constatadas nas auditorias fase 1 e 2.
O auditor coordenador da equipa deverá preparar o relatório da auditoria incluindo o programa de auditoria (QI154) abragendo o ciclo completo de certificacao e as respectivas conclusões conforme o prescrito no Manual do auditor e enviar ao cliente e ao gestor do processo. Caso existam não conformidades o cliente deve enviar o plano de acções correctivas num prazo de 30 dias a contar do ultimo dia de auditoria.
O Gestor de processo é encarregue de entregar o processo de cliente à comissão de decisão.
A comissão de decisão deverá analisar todo processo que resulta no relatório (QI121) final com a sua deliberação e enviado ao DC.

A Decisão deve ser comunicada ao cliente pelo Gestor do Processo num prazo 30 dias após a recepção da documentação para o efeito.

6.5.3 Decisão de Certificação

A decisão de certificação deverá ser tomada pela comissão de decisão conforme o procedimento de funcionamento da mesma (QP008).
O gestor de processo deverá comunicar a decisão ao cliente através do envio de e-mail com o conhecimento do CD e DC.
Posteriormente deverá adicionar-se o cliente no diretório das empresas certificadas e enviar o certificado em formato eletrónico e físico, assim como as marcas de certificação.
Nota: todos os registos de qualquer alteração aos documentos de certificação deverão ser guardados.
A certificação é valida por três (3) anos a partir da data de decisão e deverá ser objecto de renovação.

Auditorias de acompanhamento

O gestor de processo deverá garantir a implementação da programação das auditorias de acompanhamento durante o período da duração do contrato de certificação e assegurar que são cobertas todas áreas e funções abrangidas pelo sistema de gestão.
A data de realização da auditoria do primeiro acompanhamento não deverá ser superior a 12 meses após a data da decisão de certificação.
Em relação a auditoria de segundo acompanhamento, esta deve ser realizada até 12 meses após a realização do primeiro acompanhamento.

6.6 Manutenção da Certificação

A manutenção da certificação do cliente deverá ser baseada nas conclusões finais emitida pela equipa auditora (EA) e também com base nos termos e condições contratuais. O gestor de processo deverá comunicar a decisão ao cliente.
Sempre que dectectado alterações significativas nos processos, operações, localização geografica, recursos humanos, recursos tecnicos, funções e obrigações legais, assim como impedimentos logisticos de realização parcial de auditoria, deve a EA promover respectiva actualização no programa de auditorias (**QI154**) e na folha de actualização de dados (**QI153**) com conhecimento do cliente.

6.7 Renovação da certificação

Com pelo menos quatro (4) meses antes do fim do período do contrato, o gestor do processo deverá notificar o cliente anunciando a expiração do certificado.

Durante a preparação da auditoria, a equipa auditora deverá considerar o desempenho do sistema de gestão durante o período da certificação incluindo a análise dos relatórios das auditorias de acompanhamento. Cabe a EA emitir novo programa de auditorias (**QI154**) para o ciclo da certificação iniciado, comunicando a organização o novo planeamento.

O gestor do processo encaminha toda documentacao procedente da auditoria de renovacao (processo do cliente) para a tomada de decisão conforme descrito no ponto **6.5.3** deste procedimento.

6.8 Auditorias especiais

6.8.1 Auditorias de Extensão

Quando o cliente solicitar a extensão do âmbito de certificação deverá preencher o formulário de candidatura (QI111). O gestor do processo encaminha o pedido a Comissão de Decisão.

Caso a solicitação for procedente, o âmbito deverá ser incluído na auditoria seguinte, caso contrário, o gestor de processo deverá informar ao cliente as razões da não concessão.

6.8.2 Auditorias de aviso Prévio Curto

As auditorias de aviso prévio curto podem ocorrer nos seguintes casos descritos no regulamento geral de certificação (artigo 20).

Devido a falta de oportunidade do cliente se opor a escolha dos membros da equipa auditora, as auditorias de aviso prévio curto devem ser realizadas por auditores experientes.

O gestor do processo deve informar o cliente com antecedência as condições em que a auditoria de aviso prévio curto serão realizadas.

6.9 Reclamações e apelações

As reclamações e apelações dos clientes serão tratadas conforme o procedimento (QP010).

6.10 Suspensão, retirada ou redução do âmbito da certificação

As condições para a suspensão, retirada ou redução do âmbito de certificação estão previstas no regulamento geral de certificação (capítulo V).

Caso a equipa auditora submeta um relatório com recomendações de suspensão, retirada ou redução do âmbito, o gestor do processo deverá proceder conforme descrito no ponto (6.5.2).

O CD deverá comunicar a decisão do comité ao cliente. Devem ser realizadas acções subsequentes a suspensão pelo INNOQ-DC, que deve incluir:

a) Repor a certificação caso seja regularizada a situações que levaram a sansão;e

© do INNOQ Cópia não controlada quando se trate de um documento impresso **QP003_10**

b) Retirada do certificado caso o período da suspensão expirar sem o cliente não abordar as questões que levaram a suspensão.

A pedido de qualquer parte, o INNOQ-DC deverá corretamente anunciar o estado do sistema de gestão do cliente como sendo suspenso, retirado ou reduzido.

6.11 Registo das solicitações e clientes

Os registos de candidatura e organizações certificadas são conservados durante o período de duração do ciclo actual, mais um ciclo completo de certificação, conforme aplicável. A integridade do processo e confidencialidade das informações dos registos é assegurada por armazenamento numa área designada. Depois de seu período de retenção longo, os registos são fisicamente destruídos.

O gestor de processo deverá manter os registos das auditorias e das actividades de certificação para todos os clientes incluindo os com a certificação suspensa ou retirada. Esses registos deverão ser mantidos em pastas de arquivo organizados por cliente conforme o procedimento QP001. Também o assistente comercial deverá manter os registos de todos pedidos submetidos pelas organizações.

Os registos dos clientes certificados deverá obedecer a seguinte estrutura:

a) Facturação;

b) Correspondência com o cliente;

c) Registos;

d) Relatórios;

e) PAC´s;

f) Certificados.

Essa informação deverá ser controlada conforme o procedimento de controlo dos documentos e registos QP001 e mantidos durante o ciclo da certificação (ver lista mestre).

Apêndices

A. Critérios para a definição de áreas técnicas

O agrupamento de códigos de actividade CAE/NACE, classificado e diferenciado pelo nível "classe, e concretizado em função da natureza, complexidade, estrutura, área do conhecimento e campo de actuação, tendo em consideração os factores endógenos e exógenos de cada sector de actividade.

Critérios para o enquadramento da complexidade / Qualificação de Auditores

Alta – Sectores caracterizados por riscos e impacte ambientais de expressão elevada e de extrema complexidade técnica necessitando competência técnicas de natureza especializada que incluam em simultâneo de no mínimo duas das variadas expressões do saber (saber saber: saber fazer) garantidas via a realização de auditorias, experiencia profissional, formação profissional ou escolaridade (em qualquer caso a realização de auditorias é obrigatória).

Media – Organizações de demandam dos auditores conhecimentos sobre o sector/cadeia de valor dependentes de uma compreensão clara dos riscos para a SST, impactos ambientais expressivos. Para a atribuição de AT de complexidade media poderá haver conjugação de várias áreas do saber não sendo obrigatório a aportação de uma determinada área específica.

Baixa – Sectores com diminuta gravidade ambiental e com riscos ordinários cujos auditores necessitam de possuir conhecimento de natureza genérica. A atribuição de AT é concretizada através da aportação de conhecimento em qualquer das condições do saber.

Critérios para o enquadramento da complexidade / Duração de Auditorias

Alta – Organizações pertencentes a sectores de actividade com riscos graves e impactes severos para o ambiente. Caracterizam-se por sectores de actividade com elevada sinistralidade laboral e com riscos para a SST de caracter excepcional. No domínio ambiental verifica-se a produção de impactos de natureza irreversível (ou dificilmente reversível) que demandam recursos naturais com forte intensidade.

Media – Sectores de actividade no domínio primário e secundários onde os riscos para a SST e os impactes ambientais são importantes e necessitam de acompanhamento de caracter assertivo. Empresas de mão de obra intensiva encontram-se englobadas neste sector. A natureza dos aspectos ambientais, apesar da magnitude importante, permite a reversibilidade dos impactes ambientais.

Reduzida/ Baixa – Sector de actividade caracterizado pela existência de riscos para a SST e impactes ambientais de caracter ordinário.

Limitada – Empresas pertencentes a sectores de actividade cujos aspectos ambientais ou riscos para a SST são irrelevantes. A concretização deste tipo de actividade não acrescenta risco ou potencial impacto ambiental ao desenvolvimento da actividade humana, tratando-se essencialmente de empresas do sector terciário (serviços)

© do INNOQ Cópia não controlada quando se trate de um documento impresso

APENDICE I:

ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

Etapas do processo de Certificação

Informação e Orçamento

- Recepção do pedido
- Análise da informação
- Elaboração e envio da proposta comercial

- QI111_Formulário de Candidatura
- QP001_Controlo de documentos e Registos
- MQ_Manual de Gestão
- QP007_Selecção de locais a auditar
- QP005_Cálculo durações 22000
- QP009_Cálculo de duração de auditorias
- RG01_RegGeralCertificação
- QP010_Tratamento de Reclamações
- QI110/QI113/QI114 _Proposta de Certificação de Sistemas de gestão

- **Instrução de Processo**
- Recepção do processo e codificação
- Planeamento de auditorias e proposta de Equipa Auditora
- Análise documental do sistema de gestão

- QP001_Controle de documentos e Registos
- MQ_Manual de Gestão
- QP004_Procedimento de Qualificação de Auditores
- QP003_Procedimento Geral de Certificação
- RG01_RegGeralCertificação
- QI117_Termo de confidencialidade e Imparcialidade
- QP010_Tratamento de Reclamações
- QI 154_ Programa de Auditoria

Auditoria de Concessão 1ª Fase

- Plano de auditoria
- Realização
- Elaboração do Relatório

- QP001_Controle de documentos e Registos
- MQ_Manual de Gestão
- QP003_Procedimento Geral de Certificação
- RG01_RegGeralCertificação
- MA01_Manual Geral do Auditor
- QP010_Tratamento de Reclamações
- QI107_Plano de Auditoria
- QI108_Relatorio de Auditoria

Auditoria de Concessão 2ª Fase

- Plano de auditoria
- Realização
- Elaboração do Relatório
- Análise do Relatório e o Plano de Acções Corretivas (PAC)
  Após a execução da Auditoria, caso existam Não-Conformidades constatadas, deve ser definido pela Organização um Plano de Ações Corretivas, cujo conteúdo contemple: análise de causas, acções planeadas, responsáveis e data de conclusão das acções.
- Decisão de certificação
- Emissão dos certificados (3 anos de validade)

- QP001_Controle de documentos e Registos
- MQ_Manual de Gestão
- QP003_Procedimento Geral de Certificação
- RG01_RegGeralCertificação
- MA01_Manual Geral do Auditor
- Política de Imparcialidade
- QP008_Funcionamento da comissão de Decisão
- QI117_Termo de confidencialidade e Imparcialidade
- QP010_Tratamento de Reclamações
- QI 154_ Programa de Auditoria
- QI107_Plano de Auditoria
- QI108_Relatorio de Auditoria

Não existe intervalo mínimo de tempo entre fases e o prazo máximo é de 1 ano.

Auditorias de Acompanhamento

- Plano de auditoria
- Realização
- Elaboração do Relatório
- Análise do Relatório e Plano de Ações Corretivas (PAC)
- Decisão de manutenção da certificação

- QP001_Controle de documentos e Registos
- MQ_Manual de Gestão
- QP004_Procedimento de Qualificação de Auditores
- QP003_Procedimento Geral de Certificação
- RG01_RegGeralCertificação
- Política de Imparcialidade
- QP008_Funcionamento da comissão de Decisão
- QI117_Termo de confidencialidade e Imparcialidade
- QP010_Tratamento de Reclamações
- QI 154_ Programa de Auditoria
- QI153_Ficha de actualização de dados
- QI107_Plano de Auditoria
- QI108_Relatorio de Auditoria

Renovação

- Plano de auditoria
- Realização
- Elaboração do Relatório
- Análise do Relatório e Plano de Ações Corretivas (PAC)
- Decisão de Renovação da certificação

- QP001_Controle de documentos e Registos
- Manual da Qualidade
- QP003 _Procedimento Geral de Certificação
- RG01_RegGeralCertificação
- MA01_Manual Geral do Auditor
- Política de Imparcialidade
- QP008_Funcionamento da comissão
- de Decisão
- QI117- Termo de confidencialidade e Imparcialidade
- QP010_ Tratamento de Reclamações
  - QI107_Plano de Auditoria
  - QI108_Relatorio de Auditoria