



O processo de certificação

ISO 9001 - ISO/TS / IATF 16949 - VDA 6.1/6.4 - KBA - ISO 14001 - OHSAS 18001 - ISO/IEC 27001 - ISO/IEC 17065 - Avaliação ONA

I. Fluxo do processo

A DQS segue, durante todo o processo de certificação, as regras nacionais e internacionais de acreditação, tais como a tabela do IAF MD 5:2015, Código de prática para Organismos de Certificação, para certificações ISO/TS / IATF 16949 (IATF) e outras regras obrigatórias para normas específicas e produtos.

O processo de certificação de sistemas de gestão ou produto é composto de cinco etapas principais:

- A. Contato inicial / Contrato
- B. Pré-avaliação / análise do sistema / diagnóstico
- C. Auditoria de certificação nas instalações da empresa
- D. Decisão sobre a certificação
- E. Auditorias semestrais ou anuais de acompanhamento / recertificação

A. Contato inicial / Contrato

Após os contatos preliminares e a aceitação formal da proposta de certificação (solicitação formal) é celebrado um contrato formal sobre o processo de certificação, estabelecendo os direitos e obrigações da organização e da DQS. Se houver interesse, a organização pode solicitar uma cópia do contrato padrão da DQS para fins informativos. O contrato deve ser devolvido à DQS, preenchido e assinado antes da confirmação da pré-avaliação / análise de sistema.

B. Pré-avaliação / análise do sistema / diagnóstico

O auditor líder realizará uma pré-avaliação / análise do sistema de gestão ou do produto nas instalações do cliente. Esta visita inicial destina-se a uma verificação formal da documentação do sistema de gestão ou do produto e uma avaliação do grau de implementação do sistema. Esta visita também busca assegurar que a empresa e o auditor estabeleçam um contato pessoal, e que possíveis dúvidas sejam dirimidas no que se refere ao processo de verificação. O auditor líder elabora um relatório dos resultados com uma avaliação final que indica a necessidade de providências e potencial de melhoria com vistas à certificação. Não-conformidades constatadas devem ser corrigidas, antes da realização da auditoria de certificação, que será adiada até que as inadequações pendentes sejam satisfatoriamente solucionadas. Considerando o resultado da avaliação, o auditor líder, juntamente com o cliente, planejará a auditoria de certificação e elaborará a agenda da auditoria.

A pré-avaliação / análise do sistema normalmente é realizada por um auditor com duração de um dia ou mais e segue o seguinte roteiro:

- Apresentação da organização e da DQS;
- Entrevista com a direção para verificação dos requisitos em relação as suas responsabilidades;
- Verificação da adequação da documentação do sistema de gestão ou do produto;
- Verificação da situação da implementação do sistema de gestão ou do produto através da verificação dos requisitos em relação a auditorias internas, ações corretivas e treinamento;
- Confirmação das informações relevantes para a certificação;
- Visita às instalações da organização e verificação do atendimento a alguns requisitos selecionados da norma de referência;
- Planejamento da auditoria de certificação.



Opcionalmente a DQS pode prolongar a estadia do auditor nas instalações da empresa para realizar uma pré-avaliação / análise do sistema mais profunda abrangendo todos os requisitos do sistema de gestão ou do produto. O número de auditores / dias pode ser combinado de acordo com a profundidade desejada.

Somente para certificações de sistemas de gestão ambiental:

Durante a visita inicial, o auditor líder verificará se as pré-condições para a realização da auditoria de certificação estão sendo preenchidas. Adicionalmente, serão verificados os seguintes aspectos:

- Avaliação do grau de implementação do sistema: o sistema deve ser completamente implementado (documentação, auditorias internas, treinamento, análise crítica) antes da certificação;
- Levantamento dos aspectos ambientais;
- Requisitos legais;
- Documentação ambiental, registros de auditorias internas e da análise crítica.

C. Auditoria de certificação nas instalações do cliente

Esta etapa determina o nível de implementação e a eficácia do sistema de gestão ou do produto nas instalações do cliente. A auditoria é realizada na empresa do cliente na data marcada, com base numa lista de verificação. Caso aplicável, a auditoria considera todos os turnos de trabalho. A auditoria inclui a verificação de todos os elementos/processos do sistema de gestão ou produtos do cliente. Parte das evidências requeridas são os resultados de pelo menos um ciclo completo de auditorias internas e de uma análise crítica pela direção.

A equipe de auditores discutirá na reunião final com o cliente eventuais pontos fracos constatados. Esses serão relacionados em relatórios de não-conformidades, assinados pelos auditores e subscritos pelo(s) encarregado(s) da auditoria como clientes. Os relatórios de não-conformidades serão entregues no final da auditoria ao cliente, que deve definir ações corretivas adequadas e os prazos para implementação. Caso não existam não-conformidades maiores abertas, ou não-conformidades menores que não comprometam o funcionamento efetivo do sistema de gestão ou produtos do cliente, os auditores recomendam a certificação à comissão de certificação da DQS.

O cliente receberá da DQS, dentro de um prazo de 14 dias, um relatório formal da auditoria, incluindo eventuais relatórios de não-conformidades e oportunidades de melhorias, desde que se tornem evidentes durante a auditoria, sem a recomendação de soluções específicas.

Somente para certificações automotivas (ISO/TS / IATF 16949, VDA e KBA):

A auditoria inclui a verificação de todos os requisitos do sistema de gestão ou dos produtos do fornecedor, implementados para atender às necessidades dos clientes automotivos, mesmo quando estes requisitos vão além da norma de referência. É necessária a correção de todas as não-conformidades, antes da emissão do certificado.

D. Decisão sobre a emissão do certificado

A comissão de certificação da DQS realiza uma análise crítica dos resultados da auditoria para decisão sobre a concessão do certificado.

Em caso de aprovação da certificação, o cliente recebe os certificados da DQS e do IQNet. O prazo entre a recomendação pelos auditores e a entrega do certificado ao cliente varia entre quatro e cinco semanas.

Caso após a realização da auditoria de certificação, ainda existam não-conformidades maiores ou menores abertas que comprometam o sistema, (normas automotivas: qualquer tipo de não-conformidade), a DQS não poderá conceder o certificado. Nesses casos, a DQS emite relatórios de não-conformidades e o cliente define e documenta nos mesmos, ações corretivas e prazos para correção dos problemas apontados. Somente após o fechamento das não-conformidades, o certificado poderá ser concedido. Dependendo da natureza da não-conformidade, a mesma poderá ser fechada após a verificação da documentação (evidências), ou após a realização de uma pós-auditoria "in loco".



E. Auditorias de acompanhamento / recertificação.

Os certificados da DQS têm validade de três anos. Auditorias de acompanhamento devem ser realizadas dentro do prazo de 12 meses ou, quando solicitadas pelo cliente, dentro do prazo de 6 meses. Cada auditoria reexamina parte do sistema, de tal forma que seja completada uma avaliação total, dentro de cada ciclo de três anos. Porém, cada auditoria de sistemas de gestão ou produtos inclui os requisitos em relação à responsabilidade da direção, bem como a verificação de reclamações sobre o sistema e do uso do certificado pelo cliente.

Para auditorias ISO/TS / IATF 16949, VDA e KBA, adicionalmente serão verificados os seguintes itens:

- Reclamações do cliente e resposta do fornecedor
- Resultados de auditorias internas e sua análise crítica
- Progresso obtido em relação aos objetivos para melhoria contínua

Antes do vencimento do certificado será realizada uma auditoria para uma reavaliação completa do sistema de gestão ou dos produtos (recertificação). Após a decisão positiva sobre a recertificação, inicia-se um novo ciclo de certificação.

II. Equipe auditora

A equipe auditora será constituída por auditores qualificados em ISO 9001, ISO 14001, VDA 6.1 (aprovados pela VDA), ISO/TS / IATF 16949 (aprovados pela IATF), e outras normas aplicáveis, registrados na DQS (Alemanha). A DQS emprega somente auditores com qualificação formal de auditor (European Quality Manager - EOQ, Auditor EOQ, Lead Assessor - IRQA/IQA, EARA, Auditor ABCQ, ou equivalente). Todos os auditores da DQS dispõem, além da formação acadêmica/técnica, larga experiência prática e profissional e passaram por um treinamento profundo pela DQS. Pelo menos um auditor da equipe tem experiência profissional (ou necessária) no ramo de atividade da empresa a ser certificada.

Para certificações automotivas: Pelo menos um auditor da equipe tem experiência profissional na indústria automotiva (mínimo exigido pela DQS: 4 anos).

III. Cálculo de auditores/dias para condução da auditoria de certificação

A DQS usa como base para o cálculo dos dias necessários para a auditoria de certificação, o número mínimo estabelecido na tabela da "NIT-DICOR-054" e outras diretrizes para normas específicas, **(obrigatório para todos os organismos de certificação com acreditação equivalente)**, considerando fatores tais como:

- Ramo de atividade / produtos;
- Número de funcionários;
- Número de turnos;
- Quantidade de plantas / sites
- Complexidade das atividades da organização
- Impactos ambientais (ISO 14000)

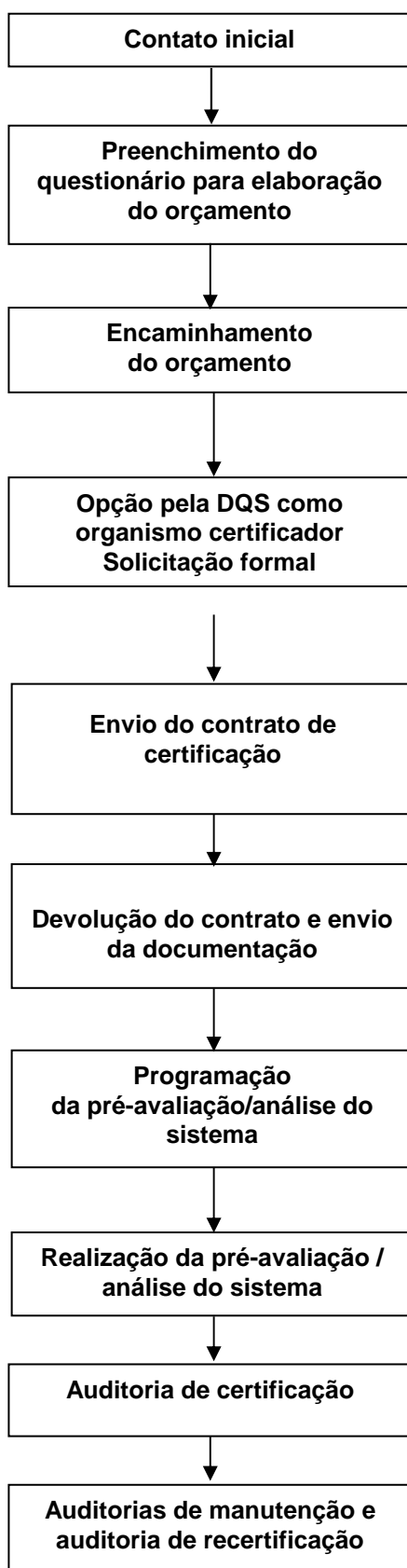
As tabelas para cálculo de auditores/dias podem ser consultadas no Homepage da DQS - www.dqs.com.br ou solicitada ao escritório em São Paulo.

IV. Cronograma da certificação

Os trabalhos poderão ser iniciados em data a ser acertada entre as partes. Recomenda-se reserva das datas desejadas com a maior antecedência possível, com o objetivo de evitar problemas de agenda.



Seqüência do processo de certificação:



A organização interessada receberá as informações que compõe o material informativo institucional da DQS.

A organização responderá a um questionário com informações básicas sobre a empresa, tais como: número de funcionários, área de atuação, escopo para a certificação, produtos, situação atual do sistema de gestão ou produtos, impacto, entre outras.

A DQS enviará à organização um orçamento de certificação do sistema de gestão ou produto.

A organização encaminhará uma “Solicitação formal de certificação”, de acordo com o modelo da DQS, comprometendo-se formalmente com o processo de certificação do seu sistema de gestão ou produto.

O novo cliente receberá da DQS o contrato de certificação, que estabelece as responsabilidades, custos, condições de pagamento e disposições relativas ao direito de uso da logomarca de certificação, entre outros pontos.

O cliente devolverá o contrato de certificação devidamente assinado à DQS.

De acordo com a disponibilidade do cliente e do auditor líder, a DQS agendará a pré-avaliação / análise do sistema nas instalações do cliente. A DQS enviará uma confirmação formal da avaliação que deve ser assinada pelo cliente e devolvida à DQS. A empresa enviará uma cópia não controlada do manual de gestão ou produto ao auditor líder para preparação da auditoria.

- conforme descrição na página 1 deste informativo -

- conforme descrição na página 2 deste informativo -

- conforme descrição na página 3 deste informativo -