

## **CERTIFICAÇÃO CONFORME NORMA ABNT NBR ISO 9001:2015 – SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

### **1. Tema**

Produção e da Qualidade

### **2. Subtema**

Certificação/Inspeção

### **3. Categoria de serviço**

Acesso a Serviços de Terceiros

### **4. Tipo de serviço / instrumento**

Avaliação da Conformidade / Acesso a Serviço tecnológico

### **5. Modalidade**

Presencial

### **6. Público alvo**

ME, EPP, Produtor Rural e Artesão

### **7. Setor indicado**

Agronegócios, Comércio, Indústria e Serviços

### **8. Macrosssegmento**

-

### **9. Descrição**

#### **ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA**

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante para definição das diretrizes de serviço, agendamento da auditoria e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante e da prestadora de serviço.

O levantamento das seguintes informações é imprescindível nesta etapa:

- Qual o escopo de certificação desejado (processos abrangidos pelo sistema)?
- Há algum requisito excluído no Sistema de Gestão?
- Qual a quantidade de empregados envolvidos nos processos a serem avaliados?
- A empresa demandante está ciente da possibilidade de não obter o certificado, a depender do atendimento aos requisitos da norma?

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os prazos para recebimento dos documentos da empresa demandante, prazos para a análise documental, datas das visitas de auditoria, os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

## **ETAPA 02 | AUDITORIAS**

Realização das auditorias para avaliação da conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade da empresa com base nos requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001 com vistas à certificação ou à manutenção da certificação.

Inclui a auditoria inicial e a auditoria principal, ambas presenciais, com intervalo de cerca de 30 dias entre os dois eventos.

### **ENTREGAS ETAPA 2:**

- Relatório de auditoria final com indicação e considerações sobre pontos de conformidade/não-conformidade previstos na certificação pretendida, assinado pela empresa demandante.
- Certificado de Avaliação da Conformidade conforme ABNT NBR ISO 9001 emitido, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) nos casos em que não houver não conformidades identificadas.
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou presencialmente à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

## **10. Benefícios e resultados esperados**

- A certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa é requisito para a certificação compulsória de vários produtos e condição para o fornecimento para grandes empresas.
- A norma técnica ISO 9001 é publicada pela International Organisation for Standardization (ISO), adotada no Brasil pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), com reconhecimento internacional.

### **PRÉ REQUISITOS PARA ATENDIMENTO DO CLIENTE**

Recomendável que a empresa demandante tenha realizado a adequação do seu sistema de gestão da qualidade conforme requisitos da ABNT NBR ISO 9001.

## 11. Estrutura e materiais necessários

-

## 12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Avaliar o serviço prestado.
6. Adequar previamente ao serviço de certificação, os produtos, serviços, processos, documentos (e outros requisitos) às condições necessárias para obtenção da certificação, sendo a obtenção da certificação pretendida não garantida pelo Sebrae nem pela prestadora de serviço.
7. Declarar a veracidade de informações, de maneira responsável e transparente.

## 13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Proporcionar o(s) devido(s) esclarecimento do(s) processo(s) de auditoria junto à empresa demandante, bem como: realizar o agendamento; realizar a prestação do serviço; comunicar o resultado; e emitir e entregar o certificado (em caso de atendimento aos requisitos).

## 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

É necessário que a prestadora de serviço seja acreditada pelo Inmetro em Sistema de Gestão da Qualidade ABNT NBR ISO 9001 para o escopo específico apresentado pela empresa demandante.

## 15. Pré-diagnóstico

-

## 16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. Esse serviço não contempla as consultorias para a adequação do sistema de gestão da qualidade da empresa demandante.
4. Caso haja não-conformidades identificadas, que inviabilizem a certificação, a empresa demandante deve providenciar a adequação de seus processos e, oportunamente, apresentar ao Sebrae uma nova demanda de serviço para avaliação da conformidade com vistas à certificação.
5. O período de validade do certificado são de 03 (três) anos. Para a realização de auditorias de acompanhamento (manutenção) para verificar a melhoria contínua é necessário manutenções anuais, que pode ser contratada com antecedência de 120 (cento e vinte) dias do prazo de até 01 (um) ano após a data da auditoria principal.
6. A contratação do serviço de manutenção da certificação conforme norma ABNT NBR ISO 9001:2015 deve ser efetuada com antecedência de 120 (cento e vinte) dias do prazo de validade do certificado anterior.
7. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
8. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho.
9. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
10. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante cliente.

<b>HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES</b>			
<b>Versão</b>	<b>Data</b>	<b>Link</b>	<b>Responsável</b>
1	10/04/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-90012015---Sistema-de-gestão-da-qualidade-CI12003-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/04/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-90012015---Sistema-de-gestão-da-qualidade-CI12003-1.pdf</a>	
2	15/05/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-90012015---Sistema-de-gestão-da-qualidade-CI12003-2.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/05/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-90012015---Sistema-de-gestão-da-qualidade-CI12003-2.pdf</a>	Eduardo Garrido e Hulda Giesbrecht
3	14/04/2020	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-90012015---Sistema-de-gestão-da-qualidade-CI12003-3.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-90012015---Sistema-de-gestão-da-qualidade-CI12003-3.pdf</a>	Coordenação Sebraetec
4	24/09/2021	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-90012015---Sistema-de-gestão-da-qualidade-CI12003-4.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2021/09/Certificação-conforme-norma-ABNT-NBR-ISO-90012015---Sistema-de-gestão-da-qualidade-CI12003-4.pdf</a>	Arthur Guimaraes Carneiro  Eder Max de Oliveira