

PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE ISO 9000

Este material contém algumas perguntas e respostas relacionadas à certificação ISO 9000 e tem como objetivo orientar e esclarecer possíveis dúvidas sobre o processo de avaliação e certificação.

Desde já, colocamo-nos à disposição para orientar sobre qualquer aspecto não mencionado ou não esclarecido plenamente.

Instituto Totum

PERGUNTAS E RESPOSTAS

1. É obrigatória a realização de auditoria em duas fases?

Sim. As auditorias iniciais de certificação devem ser realizadas obrigatoriamente em duas fases.

A 1ª fase refere-se a uma análise de toda a documentação da empresa, permitindo que o organismo certificador avalie, principalmente: a localização da empresa e condições específicas do local; situação e compreensão da empresa em relação aos requisitos da Norma; a necessidade de coleta de informações para realização da 2ª fase da auditoria (como por exemplo, aspectos regulamentares e legais aplicados ao negócio da empresa); análise de recursos e planejamento para a 2ª fase da auditoria, acordando com o cliente detalhes da logística; avaliação das auditorias internas e análises crítica já realizadas pela empresa, verificando se a empresa está preparada para a 2ª fase da auditoria.

A 2ª fase de auditoria tem como objetivo a avaliação da implementação do sistema de gestão da qualidade da empresa.

2. A duas fases de auditoria deverão ocorrer nas dependências de minha empresa?

É possível que uma parte da 1ª fase de auditoria seja realizada nas dependências da empresa, dependendo da complexidade e necessidade de informações. Isto não é obrigatório, mas caso seja necessário, o agendamento da auditoria será feito previamente e em comum acordo com a empresa. Já a 2ª fase deve ser realizada nas dependências da empresa, obrigatoriamente.

3. Os resultados da 1ª fase são comunicados à empresa?

Sim. As constatações da 1ª fase de auditoria serão documentadas e informadas à empresa, incluindo a identificação de qualquer área de preocupação que poderia ser classificada como não-conformidade durante a 2ª fase.

4. Qual é o intervalo entre a 1ª e 2ª fase da auditoria?

Para determinação do intervalo será levado em conta o tempo necessário para que a empresa consiga resolver os pontos de preocupação identificados durante a 1ª fase.

5. Caso não sejam encontradas preocupações e pontos críticos na 1ª fase de auditoria, a



PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE ISO 9000

certificadora fornecerá o certificado?

Não, o certificado somente será emitido após a finalização da 2ª fase da auditoria, desde que não encontradas não-conformidades.

6. A certificadora avisa quais áreas serão auditadas?

Sim, o Instituto Totum envia o planejamento da auditoria, informando as áreas que serão auditadas.

7. Quais os possíveis resultados de uma auditoria?

- Recomendação da certificação.
- Recomendação da certificação com auditoria documental para as não-conformidades críticas.
- Recomendação da certificação com auditoria de "follow-up" para as não-conformidades críticas.
- Não recomendação da certificação.

8. O que é uma Recertificação?

A cada três anos o sistema certificado precisa ser reavaliado, conforme regras internacionais do IAF – International Accreditation Fórum – para renovação da sua vigência.

9. Com quais critérios é dimensionado o tempo para realização de uma auditoria?

O Instituto Totum segue diretrizes internacionais do IAF – International Accreditation Fórum – para realização do dimensionamento de uma auditoria. As diretrizes estão disponíveis para consulta no site www.iaf.nu.

10. Caso a empresa a ser certificada não concorde com uma decisão do Instituto Totum, há possibilidade de recorrer a alguma outra instância?

Sim, o Instituto Totum possui procedimentos que permitem a revisão de uma decisão. Essa solicitação é denominada "Apelação". São definidas duas instâncias, Comissão de Certificação e Conselho de Certificação, respectivamente. As discordâncias deverão ser registradas no formulário de Avaliação da Auditoria, que será encaminhado ao responsável. Uma solicitação de ação corretiva (SAC) será aberta e o problema será tratado conforme procedimentos do Instituto Totum.

11. Para certificação é preciso fazer auditorias em todas as filiais ?

Há possibilidade de realizar auditoria por amostragem, mas para isso, a organização precisa atender aos critérios de elegibilidade. Sendo elegível, o Instituto Totum seguirá as diretrizes internacionais do IAF – International Accreditation Fórum – para realização do dimensionamento de multisite. As diretrizes estão disponíveis para consulta no site www.iaf.nu.



PERGUNTAS FREQUENTES SOBRE ISO 9000

12. É possível registrar uma reclamação em relação aos serviços prestados pelo Instituto Totum?

Sim, o Instituto Totum possui mecanismos internos para tratar as reclamações feitas pelas empresas-clientes, de forma a tomar as ações corretivas pertinentes. As reclamações podem ser enviadas para o e-mail calmeida@institutototum.com.br ou via fax / correio. Uma solicitação de ação corretiva (SAC) será aberta e encaminhada ao responsável. Todas as ações e contatos realizados junto ao reclamante serão registrados para controle e acompanhamento da solução do problema.

13. Qual é o prazo final para mudança do certificado da NBR ISO 9001 versão 2000 para 2008?

Vinte e quatro meses após a publicação da ISO 9001:2008 nenhum certificado na ISO 9001:2000 será válido. Ou seja, todos os certificados ISO 9001:2000 válidos, serão trocados até 14/11/2010.

14. Onde estão descritas as principais diferenças da ISO 9001:2008 e a ISO 9001:2000?

As diferenças entre as versões 2000 e 2008 estão detalhadas no anexo B da NBR ISO 9001:2008.
