

## IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO

**Título:** ■ [S] Certificação conforme norma ABNT NBR ISO 9001:2015 - Sistema de Gestão da Qualidade

## APLICAÇÃO DO PRODUTO

<b>Quantidade de Encontros Presenciais:</b>	2	<b>Observação Quantidade de Encontros:</b>	02 visitas, sendo no mínimo 01 presencial, salvo excepcionalidade constante no campo Objetivo, para renovação (Nota 04).
<b>Público Alvo:</b>	ME - Microempresa		
<b>Complemento Publico Alvo:</b>	<p>Empresas de qualquer segmento, que já tenham passado por um processo de preparação do seu sistema de gestão.</p> <p>Porte: Microempresa, Empresa de Pequeno Porte, MEI, Produtor Rural, Artesão.</p> <p>Setor: Indústria, Comércio, Serviços, Agronegócio, Turismo, Economia Criativa.</p> <p>Segmento: Qualquer Segmento.</p> <p>- Indústria: Toda e qualquer indústria, independentemente de tamanho ou setor de atividade: construção civil (ver também PBQP-H), elétrica, metalmecânico, móveis, rochas ornamentais, plástico, madeira, serralheria, química, alimentos, medicamentos, agroindústria, gráficas, produtos naturais e tantas outras.</p> <p>- Comércio: Redes de lojas de um modo geral, supermercados, autopeças, farmácias e outras com gerenciamento; Central e Vendas Descentralizadas; Redes de franquias; Farmácias de Manipulação; Produtos Naturais e Alimentos.</p> <p>- Serviços: Clínicas e consultórios médicos e odontológicos; Transportes; Hotéis e Pousadas; Locadoras de Veículos; Agências de Turismo; Imobiliárias.</p>		
<b>Objetivo:</b>	<p><b>OBJETIVO</b> Realizar a Auditoria Externa de Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ da empresa com base nos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001 até o resultado da Certificação Principal. A ISO 9001 é uma norma de sistema de gestão da qualidade reconhecida internacionalmente, publicada pela International Organisation of Standardization - ISO e fornece uma estrutura para a gestão dos processos de qualidade de uma organização.</p> <p><b>NOTAS</b> <b>Nota 01:</b> O período de validade do certificado são de <b>03 (três) anos</b>. 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. <b>Nota 02:</b> A contratação <b>NÃO</b> contempla os dois monitoramentos anuais que devem ocorrer nos anos seguintes durante a validade do certificado. <b>Nota 03:</b> Após contratação do serviço SEBRAETEC para Certificação ISO 9001, os clientes do SEBRAE recebem, adicionalmente da empresa Prestadora de Serviço Tecnológico contratada, uma proposta comercial e um contrato que são partes do processo de certificação. Este contrato estabelece as condições da certificação, tais como: norma e escopo, obrigações da certificadora e do cliente, além de cláusulas de confidencialidade, uso da marca, entre outras informações que não constam no Termo de Adesão do Cliente com o SEBRAE. Tal procedimento é uma exigência da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021:2016. <b>Nota 04:</b> O PADRÃO da Consultoria é o de contemplar <b>02 (duas) visitas presenciais</b>, sendo no mínimo 01 (uma) presencial, salvo excepcionalidade constante na <b>Nota 05</b>, aplicável apenas para a renovação. <b>Nota 05:</b> Excepcionalmente, durante a pandemia de coronavírus, os Prestadores de Serviço Tecnológico do SEBRAETEC estão autorizados pelos acreditadores a realizar as inspeções, para clientes que estão <b>RENOVANDO</b> o processo de certificação, de forma remota (totalmente à distância, sem contemplar visitas presenciais). <u>O Cliente deve informar o interesse nesta modalidade totalmente à distância por meio de Pergunta de Dimensionamento específica</u>. Caso esta seja a modalidade de contratação escolhida pelo Cliente, a realização de visitas presenciais <b>NÃO</b> poderá ser solicitada durante a execução da Consultoria. As reuniões ocorrerão virtualmente, por meio de plataforma Skype ou similar.</p>		

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

A Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ pela norma ABNT NBR ISO 9001:2015 segue as seguintes etapas:

### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

1.1. A empresa Prestadora de Serviço Tecnológico fará a marcação dos preparativos para a auditoria (marcação de datas, logística, alocação de equipe auditora) em consonância com o Cliente;

1.2. 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;

1.3. 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?

## Descrição dos Serviços:

### ETAPA 02 | EXECUÇÃO DAS 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.

2.1. Serão realizadas em 02 (duas) etapas - auditoria inicial (presencial ou não presencial) e auditoria principal (presencial), com cerca de 30 (trinta) dias de intervalo entre esses eventos, **salvo excepcionalidade, conforme Nota 05 constante no campo Objetivo;**

2.2. Emissão de Relatório de Auditoria, com resultados. Caso haja não conformidades identificadas, o Cliente deve providenciar a sua resolução. Neste caso, será necessária 01 (uma) auditoria especial ou follow-up em no máximo 90

(noventa) dias após a Auditoria Principal, para verificação das tratativas definidas para o fechamento das não conformidades identificadas. **Tais custos são de responsabilidade do Cliente e devem ser contratadas diretamente com a Certificadora;**

2.3. Encerramento do processo com recomendação final para a certificação;

2.4. A validade do certificado é de **03 (três) anos**. Além disso, é obrigatória a contratação de manutenções anuais para acompanhamento de melhorias contínuas e garantia do certificado ativo. As manutenções anuais devem ser contratada com antecedência de 120 (cento e vinte) dias do prazo de até 01 (um) ano após a data da auditoria principal.

## Conteúdo programático:

Não aplicável.

## BENEFÍCIOS

Os potenciais benefícios da implantação de um sistema de gestão incluem:

- Melhoria do desempenho do produto/serviço realizado;
- Redução dos custos com a falta de qualidade, refugos, retrabalho, devolução e reclamação;
- Aumento da satisfação dos clientes, gerando uma melhor imagem no mercado;
- A certificação é uma evidência formal de atendimento dos requisitos da norma e é demandada por muitos clientes como critério de seleção de fornecedores;
- 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.

## Benefícios:

## PRÉ-REQUISITOS PARA ATENDIMENTO DO CLIENTE

Recomendável que a empresa demandante tenha realizado a adequação de seu Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ, conforme requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001.

## 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.

## 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).

## 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.

## OBSERVAÇÕES

1. Esse serviço não contempla as consultorias para a adequação do sistema de gestão da qualidade da empresa demandante;
2. 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;
3. Os serviços contemplados nesta Ficha Técnica compreendem a certificação com período de validade do certificado de 03 (três) anos. Considerando a necessidade de realizar a manutenção da certificação de 1 em 1 ano, essa demanda deve se configurar como um novo serviço, com base no escopo desta Ficha Técnica, e deve ocorrer em até 01 (um) ano após a data da certificação;
4. 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;
5. 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;
6. 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;
7. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
8. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante cliente;
9. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.
10. 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.

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

O processo de auditoria é relativamente curto em relação às etapas de preparação da empresa. Seu dimensionamento depende de algumas informações que precisam ser disponibilizadas pela empresa previamente, como número de funcionários, logística complicada envolvendo mais de um edifício ou locação onde o trabalho é realizado, grau de regulação (exemplo: alimentos, drogas, aeroespacial, energia nuclear, etc.).

Faz-se necessário que o Gestor de Atendimento, no lançamento da demanda, verifique as seguintes informações:

1. Qual o escopo de certificação desejado (atividades abrangidas pelo sistema)?

Exemplos:

- a) Segmento Hoteleiro. Escopo: Serviços de Hospedagem e Atendimento ao Cliente.
- b) Segmento Automotivo: Assistência Técnica, Atendimento ao Cliente, Fabricação do Carro.

2. Existe algum requisito excluído no Sistema de Gestão? Se sim, aquele determinado item não passará pelo processo de auditoria?

Exemplo: 7.3. Projetos.

3. Qual a quantidade de funcionários envolvidos no escopo da Certificação?

O número de funcionários deve ser segmentado identificando quantos são administrativos e quantos são operacionais (atividades simples, de baixa qualificação).

Exemplo: 50 funcionários administrativos e 10 funcionários operacionais (limpeza e segurança).

4. O cliente está ciente da possibilidade de realização de evento adicional não contemplados pelo Programa SEBRAETEC no caso de haver a necessidade de uma auditoria especial ou follow-up em caso de não conformidades identificadas? Tais custos são de responsabilidade do Cliente e devem ser contratadas diretamente com a Certificadora.

**Descrição Comercial:**

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.

## ENTREGAS DO PRODUTO

ENTREGAS	DOCUMENTO(S) - EVIDÊNCIA(S)	Percentual
ENTREGA 1	Relatório de Planejamento para a Auditoria Principal. Deve contemplar, dentre outras informações, 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.	50,00
ENTREGA 2	Relatório de auditoria externa, com os seus achados, contendo a assinatura do empresário. É importante ressaltar que desvios de atendimento aos requisitos da ISO verificados durante a auditoria devem ser reanalisados pela empresa certificadora. Neste caso haverá a necessidade de passar por uma nova auditoria, onde a empresa auditada terá que incorrer em contratação de uma nova auditoria e o Certificado, até então, não será emitido.	40,00
ENTREGA 3	<b>Print de tela do sistema SAS que evidencia o registro do atendimento.</b> 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. Havendo a recomendação, a entrega será o Certificado. Não havendo a recomendação, a entrega será uma Carta informando que a Empresa não foi recomendada.	10,00

## DIMENSIONAMENTO DA DEMANDA

Código	Dimensionamento (Respondido pelo Cliente)	Unidade
00. UGEP-00210-2019	00. O Cliente tem conhecimento absoluto do conteúdo da Ficha Técnica do Produto e está de acordo com as Condições descritas no Documento? Se a resposta for NÃO, o produto NÃO poderá ser contratado.	Sim ou Não
01. UAIT-00522-2017	01. O cliente está ciente de que o certificado, se concedido, terá validade de 03 (três) anos com necessidade de monitoramento anual ?	Sim ou Não
02. UGEP-00065-2021	02. A empresa já possui a Certificação e deseja apenas o monitoramento anual?	Sim ou Não
03. UAIT-00255-2017	03. A empresa já possui a Certificação e deseja apenas renová-la?	Sim ou Não
04. UGEP-00023-2019	04. O cliente está ciente de que a solução contempla, por PADRÃO, a realização de somente 02 (duas) visitas de auditoria, sendo no mínimo 01 (uma) presencial, tanto para o processo de Certificação quanto para o processo de Renovação da Certificação?	Sim ou Não
05. UGEP-00061-2020	05. EXCEPCIONALMENTE para o processo de RENOVAÇÃO da Certificação, o Cliente, face a pandemia de coronavírus, deseja contratar a Certificação na modalidade totalmente remota (à distância, sem contemplar visitas presenciais)?	Sim ou Não
06. UAIT-00203-2017	06. A empresa possui uma Política de Qualidade conhecida pelos seus colaboradores e público?	Sim ou Não
07. UAIT-00197-2017	07. A empresa já dispõe de Manual da Qualidade?	Sim ou Não

08. UAIT-00240-2017	08. Quantos processos de sua empresa o cliente deseja certificar?	Processo
09. UAIT-00242-2017	09. A empresa já foi atendida pela consultoria de preparação para certificação?	Sim ou Não
10. UAIT-00200-2017	10. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?	Sim ou Não
11. UAIT-00516-2017	11. Qual a quantidade de funcionários envolvidos no escopo da Certificação?	Funcionário
12. UAIT-00517-2017	12. Existe algum requisito excluído no Sistema de Gestão? Se sim, o item não passará pelo processo de auditoria e deve ser informado pelo cliente no momento de contratação da demanda.	Sim ou Não
13. UAIT-00518-2017	13. O cliente sabe informar qual o escopo de certificação desejado?	Sim ou Não
14. UAIT-00519-2017	14. Qual a versão da norma ISO 9001 para a qual o cliente deseja obter a certificação?	Versão da Norma
15. UAIT-00520-2017	15. O cliente está ciente que são contempladas apenas a auditoria inicial e principal?	Sim ou Não
16. UAIT-00521-2017	16. O cliente está ciente que NÃO estão contempladas as auditorias de manutenção?	Sim ou Não
17. UAIT-00523-2017	17. O cliente está ciente que pode NÃO receber o certificado por NÃO atendimento aos requisitos?	Sim ou Não
18. UAIT-00204-2017	18. Possui clientes que exijam o Certificado de Qualidade como requisito para atendimento?	Sim ou Não