

**TÍTULO****MANUAL DE DIRETRIZES  
DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE SERVIÇOS****ELABORADO POR**

Márcia Martins

**DATA**

20/10/2020

**NÚMERO**

MD-SGQ-001

**APROVADO POR**

Elaine Moreira /Thiago Silva

**REVISÃO**

06

**PÁGINA**

1/36

## Sumário

<b>1.OBJETIVO E ESCOPO</b> .....	2
1.1 OBJETIVO.....	3
<b>2.REFERÊNCIAS</b> .....	3
<b>4.REQUISITOS GERAIS</b> .....	5
4.1 ASPECTOS LEGAIS.....	5
4.2 GESTÃO DA IMPARCIALIDADE.....	6
4.3 RESPONSABILIDADE CIVIL E FINANÇAS.....	13
4.4 CONDIÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS.....	14
4.5 CONFIDENCIALIDADE.....	14
4.6 INFORMAÇÕES ACESSÍVEIS AO PÚBLICO.....	16
<b>5. REQUISITOS DE ESTRUTURA</b> .....	17
5.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	17
5.2. ALTA DIREÇÃO.....	17
5.3. MECANISMO PARA SALVAGUARDAR IMPARCIALIDADE.....	17
5.4. ORGANOGRAMA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	18
<b>6. REQUISITOS DE RECURSOS</b> .....	19
6.1. PESSOAL DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO.....	19
6.2. RECURSOS PARA A AVALIAÇÃO.....	20
<b>7. REQUISITOS DE PROCESSO</b> .....	20
7.1. GERAL.....	20
7.2. SOLICITAÇÃO.....	21
7.3. ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO.....	21
7.4. AVALIAÇÃO.....	22
7.5. ANÁLISE.....	22
7.6. DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO.....	23
7.7. DOCUMENTOS DE CERTIFICAÇÃO (CERTIFICADOS DE CONFORMIDADE).....	23
7.8. LISTA DE PROCESSOS CERTIFICADOS.....	23
7.9. SUPERVISÃO.....	23

7.10. MUDANÇAS QUE AFETAM A CERTIFICAÇÃO.....	23
7.11. TÉRMINO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO..	24
7.12. REGISTROS .....	25
7.13. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES .....	26
8. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO .....	26
8.1. OPÇÕES .....	26
8.2. DOCUMENTAÇÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO (OPÇÃO A) .....	27
8.3. CONTROLE DE DOCUMENTOS .....	27
8.4. CONTROLE DE REGISTROS .....	28
8.5. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO .....	28
8.6 AUDITORIAS INTERNAS .....	30
8.7 AÇÕES CORRETIVAS .....	33
<b>9. REGISTROS .....</b>	<b>35</b>
<b>10. ANEXOS .....</b>	<b>366</b>
<b>11. HISTORICOS DAS REVISÕES.....</b>	<b>36</b>
<b>12. APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO .....</b>	<b>36</b>

## 1. OBJETIVO E ESCOPO

### 1.1 OBJETIVO

O objetivo deste documento é descrever o Sistema de Gestão da AMBIPAR CERTIFICATION , tendo como referência geral a norma ABNT NBR ISO/IEC 17065, bem como apresentar os procedimentos, ou referência a eles, para a realização das atividades de avaliação da conformidade de Serviços ou Processos , visando o atendimento dos requisitos de acreditação e específicos dos programas de avaliação da conformidade (esquemas de certificação) pertinentes.

### 1.2 ESCOPO

O escopo das atividades de avaliação da conformidade de “Serviços” realizadas pela AMBIPAR CERTIFICATION é aquele definido no Escopo de acreditação conforme ABNT NBR ISO/IEC 17067, estabelecidos no PE-CERT-01 – Procedimento Especifico Certificação de Serviços

Para este documento conforme ABNT NBR ISO/IEC 17065 – ANEXO B – B.– Certificação de Produtos, Processos e Serviços. Substituiremos “Produtos(s)” por “**Serviços**”.

## 2. REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO 9000	Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário
ABNT NBR ISO 9001	Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos
ABNT NBR ISO/IEC 17065/	Avaliação da conformidade — Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços
ABNT NBR ISO/IEC 17067	Esta Norma descreve os fundamentos para certificação de processos e fornece diretrizes para esquemas de certificação de Produtos . Nesta Norma as referências ao termo “Produtos” também podem significar “serviços” ou “processos”.
ABNT NBR ISO/IEC 17000	Avaliação da conformidade - Vocabulário e

	princípios gerais
<b>ABNT NBR ISO/IEC TS17021-2</b>	Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão - Parte 2: Requisitos de competência para auditoria e certificação de sistemas de gestão ambiental
<b>Portaria Inmetro nº 248, de 25 de maio de 2015</b>	Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade
<b>PE-CERT-001</b>	Procedimento Específico Certificação de Processos
<b>PR-CERT-003</b>	Controle de Documentos

### 3.0 VISÃO ESTRATÉGICA E POLÍTICA

#### 3.1. VISÃO ESTRATÉGICA

A AMBIPAR CERTIFICATION faz parte do holding do Grupo AMBIPAR e nasceu em função do próprio core business do Grupo, já que este é líder e referência em gestão/ valorização de resíduos e resposta a emergências, estando presente em 15 países. Além disso, o Grupo Ambipar é pioneiro na implantação, na prática, do conceito de economia circular no contexto da gestão de resíduos.

Como um dos desdobramentos de sua postura de pioneirismo e criatividade na gestão, aproveitamento e valorização de resíduos, a Ambipar se prepara agora para conceder sua chancela, através de sua marca “Selo Verde”, às organizações que se destacam pelo engajamento na preservação do meio ambiente e nos desafios da sustentabilidade, seja por meio de atendimento legal, de ações de valorização de resíduos complexos e não complexos e da adoção, na prática, da economia circular. Para isto, o AMBIPAR Group resolveu criar um Organismo de Certificação de Serviços ou Processos com acreditação da Cgcre do INMETRO, de forma a dar maior credibilidade às suas atividades, pois agora essa função passa a ser exclusiva da AMBIPAR CERTIFICATION.

Nossa estratégica é ser, até o ano de 2025, a referência em certificação de GESTÃO AMBIENTAL no que diz respeito à **GESTÃO E VALORIZAÇÃO DE REÍDUOS E ECONOMIA CIRCULAR**, e o Selo Verde Ambipar será amplamente reconhecido com “a certificação” no mercado de resíduos no Brasil.

#### 3.2. POLÍTICA DE QUALIDADE

Através de nossos serviços de avaliação da conformidade de Serviços ou Processos, prover ao mercado a confiança e a credibilidade de que as empresas certificadas pela AMBIPAR CERTIFICATION atendem ao disposto nas normas ambientais e são comprometidas com a proteção

do meio ambiente e com o atendimento das leis ambientais. Além disso, será uma prova de seu compromisso com a sustentabilidade e com o melhor uso dos recursos não renováveis.

### **Nossa Visão Corporativa**

Queremos ser, até o ano de 2025, a referência em certificação de GESTÃO AMBIENTAL no que diz respeito à **GESTÃO E VALORIZAÇÃO DE RESÍDUOS E ECONOMIA CIRCULAR**, e o Selo Verde AMBIPAR será amplamente reconhecido com “a certificação” no mercado de resíduos no Brasil.

### **Nossos Princípios e Nossa Conduta**

As operações da AMBIPAR CERTIFICATION como organismo de avaliação da conformidade relacionado com o meio ambiente e a sustentabilidade, se baseiam nos seguintes princípios e condutas:

- Integridade, transparência e credibilidade em tudo que faz e promove;
- Independência para avaliar com imparcialidade de conduta e julgamento
- Excelência técnica de seu corpo de avaliadores;
- Atualização e inovação constantes de métodos e procedimentos.

### **Responsabilidades**

O Diretor Geral da AMBIPAR CERTIFICATION é o responsável primário para que esta política seja observada e cumprida por todos aqueles que atuam sob as suas diretrizes, e está engajado para que esta política seja sua própria essência.

Para facilitar a leitura e compreensão deste documento transcrevem-se as seguintes definições:

## **4. REQUISITOS GERAIS**

### **4.1. ASPECTOS LEGAIS E CONTRATUAIS**

#### **4.1.1 RESPONSABILIDADE LEGAL**

A AMBIPAR CERTIFICATION é uma unidade de negócio independente com estrutura e gestão independentes do Grupo AMBIPAR. Essa estrutura de gestão é uma matriz organizada como uma Linha de Negócios que entrega serviços de certificação.

A AMBIPAR CERTIFICATION inscrito no CNPJ sob o nº 39.658.648/0001-95, com matriz no Brasil situada na Rua Professor José Renault nº 470, Sala 01, Santa Lúcia, Belo Horizonte –MG, CEP 30350-342, está envolvido na Certificação de Serviços ou Processos conforme ABNT NBR ISO/IEC 17065 – ANEXO B.

O detalhamento da situação legal do organismo pode ser verificado no contrato social disponível para consulta.

#### **4.1.2 CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO**

A AMBIPAR CERTIFICATION possui um contrato com valor legal para a prestação das atividades de certificação para seus clientes. Este contrato é parte integrante da Proposta Comercial e apresenta às responsabilidades de ambas as partes. Clientes e Ambipar Certification.

O modelo de contrato utilizado estão definido no documentos FORM-039 – Contrato de Serviço Certificação.

#### **4.1.3 USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE**

A AMBIPAR CERTIFICATION exerce o controle sobre o uso e exibição dos Certificados de Conformidade e das Marcas de Conformidade de Serviços ou Processos de acordo com as definições contidas nos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação).

Os requisitos para utilização das marcas de conformidade de processos e/ou Certificados de Conformidade estão previstos nos documentos PR-CERT-007 – Uso da Marca AMBIPAR CERTIFICATION.

### **4.2 GESTÃO DA IMPARCIALIDADE**

#### **4.2.1 IMPARCIALIDADE**

A norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 define imparcialidade como presença de objetividade. Objetividade significa que conflitos de interesses não existem ou são resolvidos de modo a não influenciar negativamente as atividades do organismo.

Outros termos que são úteis em transmitir o conceito de imparcialidade são independência, liberdade de conflito de interesses, liberdade de tendências e preconceitos, neutralidade, justiça, mente aberta, desapego e equilíbrio.

Imparcialidade é um dos principais valores da AMBIPAR CERTIFICATION e com importância no seu Código de Ética.

A garantia da imparcialidade das atividades realizadas pela AMBIPAR CERTIFICATION é a chave para proteger a credibilidade da marca AMBIPAR, garantindo a satisfação do cliente, a confiança em suas atividades e resultados, e cumprindo com as regras de Acreditação dos organismos reguladores ou acreditadores e com a lei local.

A declaração de imparcialidade da AMBIPAR CERTIFICATION assinada pelo Diretor, Representante Legal da AMBIPAR CERTIFICATION, é de acesso público e está disponível no site [www.ambiparcertification.com.br](http://www.ambiparcertification.com.br), seção “Sobre Nós”, opção “Declaração de Imparcialidade”.

#### 4.2.2 AMEAÇAS DE IMPARCIALIDADE

As ameaças à imparcialidade incluem prejuízos que podem surgir a partir do seguinte:

- **Ameaças de interesse próprio:** são ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo agindo em causa própria. Uma das preocupações relacionadas à certificação é o interesse financeiro. São exemplos deste tipo de ameaça: a dependência excessiva de um contrato de serviço ou das taxas, ou medo de perder o cliente ou medo de ficar desempregado, de uma forma que afete negativamente a imparcialidade na realização de atividades de avaliação da conformidade.
- **Ameaças de auto avaliação:** são ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que esteja avaliando seu próprio trabalho. Um exemplo deste tipo de ameaça é realizar uma atividade de avaliação de conformidade na qual sejam avaliados os resultados de um serviço para o qual o próprio organismo prestou Consultoria anteriormente.
- **Ameaças de advocacia:** são ameaças que surgem, por exemplo, quando um organismo de certificação ou seu pessoal atua em apoio ou em oposição a uma determinada empresa que ao mesmo tempo é sua cliente.
- **Ameaças de familiaridade excessiva (ou confiança):** ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que, por ser excessivamente familiar ou muito confiante em outra pessoa, não procura evidências de conformidade (no contexto da certificação de processos, esse risco é mais difícil de gerir, porque a necessidade de pessoal com conhecimentos muito específicos, muitas vezes, limita a disponibilidade de pessoal qualificado).

- **Ameaças de intimidação:** são ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que notem que estejam sendo coagidos ou impedidos, secreta ou abertamente, de atuar com imparcialidade, seja por riscos ou medo de um cliente ou de outra parte interessada. Um exemplo é uma ameaça de ser demitido ou relatado a um supervisor.

- **Ameaças de rivalidade:** são ameaças que surgem, por exemplo, de rivalidade entre o cliente e uma pessoa contratada.

#### 4.2.3 CONFLITO DE INTERESSES

Os funcionários precisam estar cientes das suas responsabilidades relativas a este assunto.

Todos os funcionários da AMBIPAR CERTIFICATION devem assinar o “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM-009) para demonstrar para o organismo de acreditação que esta questão foi destacada e que eles estão cientes das suas responsabilidades.

Os funcionários são também responsáveis por salvaguardar a confidencialidade das informações obtidas com os clientes.

A AMBIPAR CERTIFICATION tem identificado, analisado e documentado as possibilidades do conflito de interesse que surgem a partir do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos decorrentes das relações entre outras partes da AMBIPAR GROUP.

A AMBIPAR CERTIFICATION não oferecerá serviços de certificação quando relacionamentos que ameaçam a imparcialidade não possam ser eliminados ou minimizados.

As áreas consideradas durante a análise de conflito de interesses são:

- **Envolvimento/participação com o processo ou serviço certificado:** A AMBIPAR CERTIFICATION e qualquer parte da mesma pessoa jurídica e as entidades sob seu controle organizacional não podem:

- Ser o projetista, o fabricante, instalador, distribuidor ou mantenedor dos processos certificado;
- Ser o projetista, implementador, operador ou mantenedor do processo certificado;
- Ser o projetista, implementador, provedor ou mantenedor do serviço certificado.

**NOTA:** A título de esclarecimento, no que se refere ao Controle Organizacional, este pode ser um dos seguintes:

- Propriedade completa ou majoritária de outra entidade pelo organismo de certificação;
- Participação majoritária pelo organismo de certificação no conselho de diretores de outra entidade;
- Uma autoridade documentada pelo organismo de certificação sobre uma outra entidade, em uma rede de pessoas jurídicas (na qual o organismo de certificação se encontra) ligadas por propriedade ou controle do conselho diretor.

**A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos**, não fornece serviços de Auditoria Interna nem qualquer serviço de Consultoria.

- **Taxas:** Nenhuma redução de taxa pode ser oferecida para potenciais clientes para utilização de serviços de certificação da AMBIPAR CERTIFICATION.
- **Cotações / Faturas:** Quando se levantar orçamentos para serviços, não deve haver ligação entre os serviços de certificação e outras atividades. Se outros serviços que estão sendo fornecidos por empresas da AMBIPAR GROUP, então uma cotação e fatura separada deve ser feita.
- **Atividade de Certificação:** A AMBIPAR CERTIFICATION não pode realizar a certificação de organizações que oferecem o mesmo serviço de certificação (Outro OCP).
- **Terceirização:** A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, não deve terceirizar atividades de Auditoria para uma organização que tenha prestado serviços de Consultoria e ou Auditorias nas organizações clientes da AMBIPAR CERTIFICATION.

**NOTA:** No caso de recrutamento de auditores subcontratados que também realizam serviços de consultoria em Sistemas de Gestão como parte de seu negócio, a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos possui um controle específico com relação aos últimos trabalhos realizados pelos respectivos auditores.

- **Pressão Comercial:** os funcionários responsáveis por fazer e aprovar a decisão de certificação devem estar livres de pressões comerciais e não devem ter responsabilidades inferiores dentro da organização.
- **Emprego Anterior:** quando um auditor foi empregado anteriormente em um cliente da AMBIPAR CERTIFICATION, o auditor não deve ser usado para uma auditoria da organização por pelo menos 2

anos. Qualquer funcionário responsável por fazer e aprovar a decisão de certificação não deve ter sido empregado anteriormente, pelo cliente, por pelo menos 2 anos.

- Profissional que atua pela AMBIPAR CERTIFICATION envolvido em consultoria prestada anteriormente ao cliente: Um auditor não deve ser usado para auditoria de um cliente quando ele foi envolvido anteriormente em atividade de consultoria relacionada a gestão de resíduos , por pelo menos 2 anos.
- **Relacionamento Pessoal:** é da responsabilidade do auditor e qualquer funcionário que toma decisão de certificação identificar potenciais conflitos de interesse, isso deve ser declarado ao responsável do sistema de gestão para tomar ações apropriadas.
- **Envolvimento Financeiro:** nem o auditor ou o funcionário responsável por fazer e tomar a decisão de certificação devem ter qualquer envolvimento financeiro com o cliente ou estar em uma posição de benefício, a partir de um processo de certificação bem-sucedido.

#### 4.2.4 Comitê para Salvaguardar a Imparcialidade

A AMBIPAR CERTIFICATION para salvaguardar a sua imparcialidade criou o Comitê de Imparcialidade. Este Comitê se reúne pelo menos uma vez por ano para analisar as operações e políticas da AMBIPAR CERTIFICATION.

##### 4.2.4.1 Responsabilidade

O Comitê de Imparcialidade é responsável por fornecer dados de entrada para o seguinte:

- Políticas e princípios relativos à imparcialidade das atividades de certificação (auxílio no desenvolvimento);
- Qualquer tendência por parte de um organismo de certificação em permitir que considerações comerciais ou outras evitem a provisão das atividades de certificação de forma consistente e imparcial;
- Assuntos que afetem a imparcialidade e confiança na certificação, incluindo transparência e imagem pública (aconselhamento);
- Realizar uma análise crítica, no mínimo uma vez por ano, da imparcialidade dos processos de auditoria, certificação e tomada de decisão do organismo de certificação (aplicável somente aos processos de certificação de sistemas de gestão).

#### **4.2.4.2 Autoridade**

Quando o Comitê de Imparcialidade puder demonstrar que seus conselhos foram ignorados pela AMBIPAR CERTIFICATION, até o ponto onde as regras de acreditação internacional forem quebradas, o Comitê de imparcialidade tem autoridade para tomar ações independentes (por exemplo, informar autoridades, organismos de acreditação e demais partes interessadas). Ao tomar uma ação independente, o Comitê deve respeitar os requisitos de confidencialidade dos clientes e da AMBIPAR CERTIFICATION.

O Comitê deve também reportar suas preocupações ao Diretor Técnico da AMBIPAR CERTIFICATION para uma maior investigação e ação, quando considerar necessário.

O Comitê de Imparcialidade deve ter acesso a todas as informações necessárias para permitir o cumprimento de todas as suas funções.

Convém que os dados de entrada que estejam em conflito com os procedimentos de funcionamento do organismo de certificação ou outros requisitos obrigatórios não sejam seguidos. É recomendado que a direção documente a justificativa por trás da decisão de não seguir os dados de entrada e mantenha o documento para análise pelo pessoal apropriado, inclusive pela Cgcre.

#### **4.2.4.3 Membros do Comitê de Imparcialidade**

Os membros do Comitê serão aqueles que representam as atividades, normas, processos e escopos da AMBIPAR CERTIFICATION. Reconhece-se que nem todas as partes interessadas poderão participar. Contudo, é essencial que aqueles com maior interesse (interesse significativo) nas atividades subsidiadas da AMBIPAR CERTIFICATION sejam representados.

Este Comitê deve estar livre de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras que possam influenciar suas decisões.

A AMBIPAR CERTIFICATION retém a autoridade para nomear e retirar os membros deste Comitê.

A composição do Comitê deve ser tal que garanta uma representação equilibrada das partes significativamente interessadas, de modo que nenhum interesse único predomine. Como uma regra geral, nenhum interesse individual deve representar mais do que 40% do Comitê. Representantes de empresas clientes (mesmo se principalmente representam diferentes setores) devem ser cuidadosamente monitorizados para assegurar que um adequado equilíbrio de interesses permanece.

Os membros do Comitê devem incluir usuários dos serviços da AMBIPAR CERTIFICATION e também aqueles que utilizam o serviço de clientes certificados. Organizações governamentais e não governamentais (ONG) podem também ser representados quando necessário; especialmente quando processos ambientais são parte significativa das atividades do país.

O Currículo de todos os membros participantes deve ser mantido.

Os membros externos do comitê devem cumprir com as regras de confidencialidade da AMBIPAR CERTIFICATION.

A AMBIPAR CERTIFICATION retém as evidências de convites para participar do Comitê de Imparcialidade, mesmo se o convite for recusado. Isso permite demonstrar que as partes interessadas foram convidadas a participar.

O Comitê de Imparcialidade deve ter um quórum com 5 membros para garantir que nenhum interesse individual possa predominar. Decisões tomadas nas reuniões do Comitê de Imparcialidade só serão válidas quando pelo menos 5 membros participarem.

Cada categoria representativa deve ter um voto (ex.: se existirem três membros da AMBIPAR CERTIFICATION presentes na reunião, deverá haver um único voto entre eles).

Em casos de empate dos votos, o presidente dará o voto de minerva.

#### **4.2.4.4 Competência dos Membros do Comitê de Imparcialidade**

Cada membro do Comitê de Imparcialidade deve ser/estar:

- Ciente dos conceitos de imparcialidade na atividade de certificação, conforme descrito na ABNT NBR ISO/IEC 17065.
- Capaz de realizar uma análise objetiva das políticas e práticas relacionadas com a imparcialidade das atividades de certificação;
- Compreender a necessidade da transparência e percepção pública sobre as atividades de certificação de terceira parte;
- Compreender as expectativas e percepções das partes interessadas como: clientes, clientes de clientes certificados, autoridades governamentais e não-governamentais, consumidores e outros membros interessados do público;
- Capaz de dar orientação/aconselhamento sobre assuntos que afetem a confiança na certificação, incluindo abertura e percepção pública.

#### **4.2.4.5 Frequência das Reuniões**

Deve haver ao menos uma reunião anual do Comitê de Imparcialidade. Reuniões extraordinárias podem ser realizadas, se necessário.

#### **4.2.4.6 Agenda da Reunião**

Antes da reunião uma agenda será preparada e distribuída para todos os membros, para garantir que tópicos de discussão possam ser pesquisados, se for necessário. A agenda desenvolvida para a reunião será criada, considerando os termos de referência do Comitê.

A agenda identificará as responsabilidades individuais por apresentar as informações relativas aos itens específicos da agenda.

#### **4.2.4.7 Comunicação e Registro**

Atas das reuniões do Comitê de Imparcialidade deverão ser preparadas.

As atas devem ter a aprovação de um membro do Comitê de Imparcialidade e devem ser distribuídas para:

- Os membros;
- Os gestores

### **4.3 RESPONSABILIDADE CIVIL E FINANÇAS**

*O GRUPO AMBIPAR, bem como as suas subsidiárias, dentre as quais está inserida a AMBIPAR CERTIFICATION, mantém suas atividades acobertadas em razão de todo o patrimônio líquido do grupo e pelos lucros obtidos.*

*O GRUPO AMBIPAR possui muitas empresas de capital aberto, e, portanto, divulga aos seus acionistas balanços periódicos sobre sua saúde financeira.*

*Os recursos disponibilizados à AMBIPAR CERTIFICATION e a comprovação da estabilidade financeira das operações do GRUPO AMBIPAR constam do Relatório de Resultado Financeiro, publicado trimestralmente no site do Grupo Ambipar através do link:*

<https://ri.ambipar.com/informacoes-financeiras/resultados-trimestrais/>

#### **Central de Resultados - Ambipar RI**

Relações com Investidores. Institucional. A AMBIPAR. Quem Somos; História; Serviços; Países; GOVERNANÇA  
ri.ambipar.com

Em razão do montante constante no Relatório de Resultado Financeiro, considera-se que os clientes da AMBIPAR CERTIFICATION já estão assegurados por qualquer ato de responsabilidade civil ou financeira praticado pela certificadora ou seus representantes.

#### **4.4 CONDIÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS**

A AMBIPAR CERTIFICATION realiza suas atividades de certificação de processos de acordo com critérios específicos, quer sejam estabelecidos externamente, por meio de documentos legais e normativos, quer sejam estabelecidos internamente, por meio de instruções técnicas e outras especificações.

É assegurado a toda e qualquer empresa o direito à solicitação de Avaliação da Conformidade, conforme os critérios da AMBIPAR CERTIFICATION e dentro das diretrizes recomendadas pelo Organismo Acreditador, conforme aplicável.

Toda solicitação é recebida e conduzida com imparcialidade, honestidade e de forma não discriminatória. A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos mantém os seus serviços acessíveis a todos os solicitantes cujas atividades se enquadrem no escopo de suas operações. Não há condições impróprias, financeiras ou outras. O acesso à Avaliação da Conformidade não está condicionado ao tamanho do fornecedor solicitante ou de sua participação em qualquer associação ou grupo, assim como a Avaliação da Conformidade não está condicionada ao número de certificados já emitidos.

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos deve restringir os seus requisitos, avaliação, análise, decisão e supervisão (se houver) para as questões especificamente relacionadas ao escopo de certificação.

#### **4.5 CONFIDENCIALIDADE**

Para a AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos, a salvaguarda da confidencialidade das informações obtidas com seus clientes é fundamental para o negócio, constituindo assim um dos principais fatores para garantia da integridade de suas operações e para obtenção de confiança por parte dos clientes e outras partes interessadas.

São consideradas confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Processos, exceto as informações que o cliente torna publicamente disponíveis ou quando acordado entre a AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos e o cliente. Quando houver acordo entre as partes para a divulgação de informações a terceiros ou inclusão em canais de domínio público, o AMBIPAR CERTIFICATION deverá informar ao cliente com antecedência.

A AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Serviços ou Processos assegura a confidencialidade de todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das suas atividades por meio de compromissos formais com todas as partes envolvidas no processo de certificação.

Estes compromissos formais são assumidos de maneiras distintas, conforme definições a seguir:

- **Pessoal interno da AMBIPAR CERTIFICATION** : todo pessoal interno envolvido no processo de certificação de processos deve assinar o “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM - 009), no qual se comprometem formalmente a tratar como estritamente confidencial toda documentação e informação fornecida pela AMBIPAR CERTIFICATION ou por qualquer cliente da AMBIPAR CERTIFICATION além de não divulgar nenhuma informação a terceiros sem prévia autorização por escrito do cliente.

- **Auditores e Especialistas:** todos Auditores e Especialistas devem assinar o “Termo de Compromisso - Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM-009), no qual se comprometem formalmente a tratar como estritamente confidencial toda documentação e informação fornecida pela AMBIPAR CERTIFICATION ou por qualquer cliente do AMBIPAR CERTIFICATION, além de não divulgar nenhuma informação a terceiros sem prévia autorização por escrito do cliente.

Adicionalmente, consta dos Contratos de Prestação de Serviços firmados entre a AMBIPAR CERTIFICATION e estes profissionais uma cláusula que trata da questão da Confidencialidade, incluindo obrigação entre as partes em manter tal cláusula em vigor mesmo após o término ou rescisão do contrato.

- **Membros do Comitê de Imparcialidade:** todos os membros do Comitê de Imparcialidade devem assinar o “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM-009), nos quais se comprometem formalmente a tratar como estritamente confidencial toda documentação e informação fornecida pela AMBIPAR CERTIFICATION ou por qualquer cliente da AMBIPAR CERTIFICATION, além de não divulgar nenhuma informação a terceiros sem prévia autorização por escrito do cliente.

Considerando que o maior volume de informações confidenciais obtidas junto aos clientes é manuseado pelas funções internas e pelos auditores durante as atividades de campo, este pessoal é conscientizado de suas responsabilidades em relação à salvaguarda destes dados.

Quando a Lei ou qualquer tipo de acordo contratual determinar que informação seja dada a um terceiro, o cliente deverá ser informado do conteúdo fornecido sempre que isto não for vedado.

Informações sobre os clientes obtidas de outras fontes que não o cliente, por exemplo, a partir de um reclamante ou dos reguladores) também deverão ser tratadas como confidenciais.

#### 4.6 INFORMAÇÕES ACESSÍVEIS AO PÚBLICO

A AMBIPAR CERTIFICATION mantém disponível em seu site [www.ambiparcertification.com.br](http://www.ambiparcertification.com.br) para acesso público os seguintes documentos e informações:

- **Manual do Sistema de Gestão da Qualidade na Certificação de Serviços ou Processos** : procedimento que descreve o Sistema de Gestão de Certificação de Serviços ou Processos e Serviços AMBIPAR CERTIFICATION tendo como referência geral a norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, bem como apresenta os procedimentos, ou referência a eles, para a realização das atividades de avaliação da conformidade de processos visando o atendimento dos requisitos de acreditação e dos requisitos específicos dos programas de avaliação da conformidade (esquemas de certificação) pertinentes.

- **FORMULÁRIOS**: documentos do Sistema de Gestão que registram / evidenciam o cumprimento dos requisitos da ISO 17065:2013 para o atendimento do processo avaliação da conformidade de processos e serviços. São disponibilizados aos clientes no processo de Certificação ou em eventos específicos como Reclamações e Apelações:

FORM-008 – Tratamento de Reclamações ou Apelações.

- **PE-CERT-001 – Procedimento Especifico Certificação de Serviço Gestão de Resíduos**: documento que descreve as regras gerais para a Certificação de Serviços, incluindo as regras para concessão e manutenção da certificação, extensão e redução de escopo, bem como para suspensão, cancelamento e recusa da certificação. Apresenta também informações gerais acerca do uso da marca de conformidade.

- **Autorização para o uso da marca Ambipar Certification**: documento que apresenta os critérios gerais acerca do uso da marca de conformidade da certificação do processo , Gestão de Resíduos e sobre as maneiras de se referir à certificação concedida.

## **5.0 REQUISITOS DE ESTRUTURA**

### **5.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

As atividades de certificação da AMBIPAR CERTIFICATION- Certificação de Processos, são estruturadas e geridas de modo a salvaguardar a imparcialidade.

A Estrutura organizacional de Certificação de Serviços da AMBIPAR CERTIFICATION, está documentada por meio do Organograma apresentado no item 5.4 deste documento que apresenta as linhas de autoridade e responsabilidade.

### **5.2. ALTA DIREÇÃO**

A Alta Direção é composta pelo Diretor Executivo , Gerente da Qualidade e Gerente Técnico de Certificação. A administração está comprometida com a implementação do sistema de gestão da qualidade, agindo com o propósito de disseminar a “Política de Qualidade” e a “Declaração da Imparcialidade”, manter atualizados e revisados os Documentos do Sistema da Qualidade, as Instruções Técnicas e Administrativas e conduzir as análises críticas para a verificação desta implementação.

O procedimento para a condução das “Análises Críticas” está citado no item 8.5 deste documento.

Os deveres e responsabilidades da gerência e do pessoal da divisão de Certificação de Serviços ou Processos , incluindo auditores contratados e comitês envolvidos no processo de certificação, são definidos nos seguintes documentos:

- Pessoal interno e Auditores e Especialistas da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Processos: PR-CERT-003 - Competências
- Membros dos Comitês da Imparcialidade: Item 4.2.4 deste documento

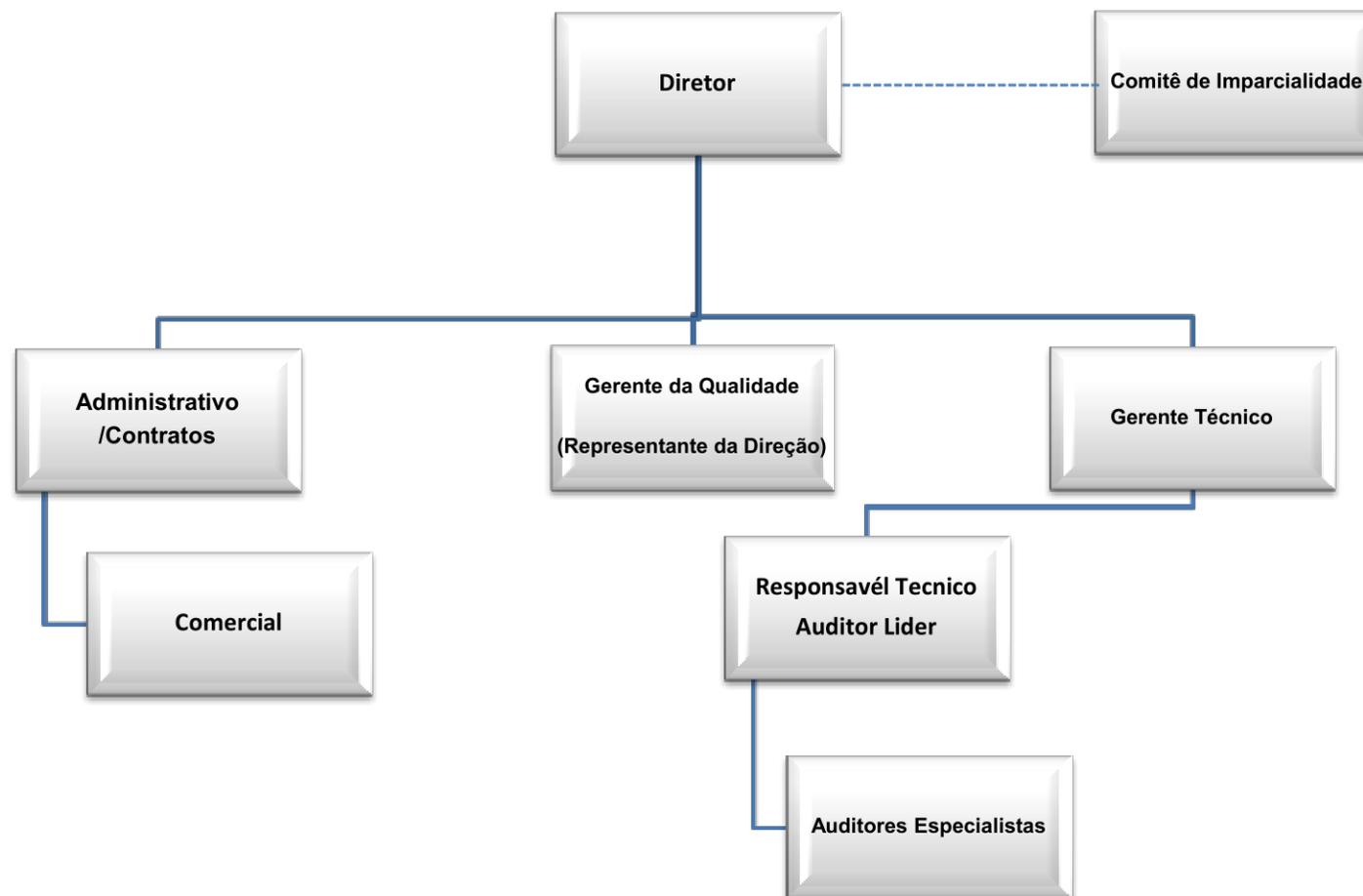
As regras formais para a nomeação, termos de referência e operação do Comitê de Imparcialidade estão definidas nos documentos pertinentes citados acima, que estabelecem critérios para garantir que estes comitês estejam livres de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras que possam influenciar decisões.

A autoridade para nomear e retirar membros desses Comitê é absolutamente da AMBIPAR CERTIFICATION – Certificação de Serviços ou Processos.

### **5.3. MECANISMO PARA SALVAGUARDAR IMPARCIALIDADE**

O mecanismo escolhido pela AMBIPAR CERTIFICATION para salvaguardar a sua imparcialidade é o Comitê de Imparcialidade, previsto no item 4.2.4 deste documento.

#### 5.4. ORGANOGRAMA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



## 6. REQUISITOS DE RECURSOS

### 6.1. PESSOAL DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

#### 6.1.1 Geral

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos mantém uma estrutura com um número suficiente de pessoas para cobrir suas operações relacionadas à Certificação de Processos.

O pessoal empregado é competente com base nos critérios de qualificação definidos para cada uma das diferentes funções que atuam nas atividades do processo de certificação.

A confidencialidade das informações deverá ser mantida por todo o pessoal envolvido no processo de certificação, de acordo com as definições do item 4.5 deste documento.

#### 6.1.2 Gestão da competência para o pessoal envolvido no processo de certificação

O pessoal envolvido no processo de certificação é classificado em três grupos principais: pessoal interno; auditores e especialistas; membros dos Comitês de Imparcialidade.

Os critérios para a gestão da competência de cada grupo estão definidos da seguinte forma:

- Pessoal interno e Auditores e Especialistas: O pessoal que compõe estes grupos está sujeito às determinações do PR-CERT-003.
- Membros do Comitê de Imparcialidade: O pessoal que compõe este Comitê está sujeito às determinações previstas no item 4.2.4 deste documento.

#### 6.1.3 Contrato com o pessoal

A AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos, exige de todo pessoal envolvido no processo de certificação a assinatura do “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM-009) de modo a demonstrar formalmente o compromisso de todos com o seguinte:

- a) cumprir com as regras definidas pela AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, incluindo as relativas à confidencialidade e independência de interesses comerciais e outros;
- b) declarar qualquer associação prévia e/ou presente da sua parte, ou da parte do seu empregador, com
  - 1) um fornecedor ou projetista de processos, ou
  - 2) um provedor ou desenvolvedor de serviços, ou

3) um operador ou desenvolvedor de processos para avaliação ou certificação para as quais eles sejam designados;

c) revelar qualquer situação conhecida por eles que possa apresentar a eles ou a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Processos, um conflito de interesses.

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, utiliza todas estas informações como dados de entrada para a identificação de riscos à imparcialidade levantados pelas atividades de tal pessoal, ou pelas organizações que a emprega.

## **6.2. RECURSOS PARA A AVALIAÇÃO**

### **6.2.1 Recursos Internos**

As atividades de avaliação realizadas pela AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, por meio de seus recursos internos e ou contratados são conduzidas por pessoal devidamente qualificado e competente (conforme item 6.1.2), atendendo aos requisitos de acreditação, bem como dos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquemas de Certificação) pertinentes.

### **6.2.2 Recursos externos (Contratados)**

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, não subcontrata e ou terceiriza seus serviços.

Os Auditores Líderes e Especialistas serão contratados e deverá atender e seguir os procedimentos da AMBIPAR CERTIFICATION conforme contrato FORM-020 – Contrato de Prestação de Serviço como Auditor.

Os prestadores de serviços devem ser homologados como fornecedores no Sistema Impar – Gestão de Fornecedores.

A AMBIPAR CERTIFICATION segue o esquema de certificação tipo 6 , portanto não executa ensaios.

## **7. REQUISITOS DE PROCESSO**

### **7.1. GERAL**

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos opera Programas de Avaliação da Conformidade (Esquemas de Certificação) nos campos compulsório e voluntário,

tanto no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) sob acreditação da Cgcre, quanto fora do âmbito do SBAC, sob suas próprias regras

Somente podem ser oferecidas pelo AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, atividades de certificação que façam parte de seu escopo de atuação.

Os requisitos contra os quais os serviços ou processos dos clientes são avaliados são definidos nos documentos de cada Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), dentre os quais estão incluídos documentos normativos (tais como Normas Técnicas e Regulamentos Técnicos da Qualidade), documentos legais (tais como Portarias, e Resoluções), bem como em documentos específicos como procedimentos próprios da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos.

Se explicações são necessárias quanto à aplicação dos documentos especificados nos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), elas devem ser formuladas por pessoal competente da AMBIPAR CERTIFICATION - *Certificação de Serviços ou Processos*, devendo ser disponibilizadas mediante solicitação.

## 7.2. SOLICITAÇÃO

Para a solicitação, a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, deve obter todas as informações necessárias para completar o processo de certificação de acordo com o Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) pertinente.

As condições para a Solicitação estão definidas PE-CERT-001 item 5.3 e FORM-001.

## 7.3. ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO

A AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos analisa as informações obtidas na solicitação para assegurar que:

- As informações sobre o cliente e os processos sejam suficientes para a realização do processo de certificação;
- Qualquer diferença conhecida no entendimento entre AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, e o cliente seja resolvida, incluindo acordo sobre normas ou outros documentos normativos;
- O escopo da certificação pretendida esteja definido;
- Os recursos estejam disponíveis para executar todas as atividades de avaliação
- A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Processos, tenha a competência e capacidade para realizar a atividade de certificação.

As condições para a Análise da Solicitação estão definidas no PE-CERT-001 5.4 , que inclui os critérios para identificação de solicitações relacionadas a processos, documentos normativos e esquemas de certificação com os quais a AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos, não tenha experiência prévia, bem como estabelece as formas para o registro da decisão de realizar a certificação, entendido como registro da análise crítica da solicitação da certificação.

#### **7.4. AVALIAÇÃO**

AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, planeja as atividades de avaliação para permitir que os preparativos necessários sejam gerenciados.

Este planejamento envolve tanto a preparação das atividades de um modo genérico, incluindo as atividades de programação e agendamento de auditorias, entre outras, quanto a elaboração de planos para atividades específicas, como Planos de Auditoria.

Os critérios gerais para programação de atividades no processo de certificação estão definidos na PE-CERT-001.

Os critérios para planejamento de atividades específicas estão definidos no PE-CERT-001.

As atividades de avaliação são realizadas por pessoal competente, qualificado de acordo com as condições previstas no PR-CERT-003.

Todas as informações necessárias para as atividades de avaliação ficam disponíveis ao pessoal. Tais informações podem ser obtidas nos sistemas informatizados, mediante senha de acesso.

Os processos são avaliados segundo os requisitos abrangidos pelo escopo da certificação e outros requisitos especificados no Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação).

Não conformidades identificadas no curso das atividades de avaliação, por exemplo, não conformidades de auditorias, devem ser registradas e comunicadas aos clientes. Os critérios para o registro e comunicação de não conformidades, inclusive para o fornecimento de informações e de condições para realização de tarefas de avaliação adicionais para verificar se as não conformidades foram corrigidas, estão definidos no PE-CERT-001.

Os resultados de todas as atividades de avaliação são registrados de acordo com o previsto no Sistema de Gestão.

#### **7.5. ANÁLISE**

Todas as informações e resultados relativos à avaliação são analisados pela AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços e Processos.

As recomendações para a decisão sobre a certificação com base na análise são documentadas.

Os critérios para realização do processo de Análise estão definidos no PE-CERT-001.

#### **7.6. DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO**

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, é responsável por suas decisões relativas à certificação e mantém a autoridade sobre estas.

Os critérios para a realização da Decisão sobre a Certificação estão definidos na PE-CERT-001.

#### **7.7. DOCUMENTOS DE CERTIFICAÇÃO (CERTIFICADOS DE CONFORMIDADE)**

A AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos, após a Decisão sobre a Certificação, fornece ao cliente o Certificado de Conformidade.

As condições para a emissão bem como a definição dos dados que devem constar no Certificado de Conformidade constam da PE-CERT-001.

#### **7.8. LISTA DE SERVIÇOS CERTIFICADOS**

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, mantém informações sobre o Serviços de Gestão de Resíduos realizados e certificados , por meio da Planilha de Controle de Certificados e por meio dos próprios Certificados de Conformidade emitidos.

As partes dessa informação que precisam ser publicadas ou disponibilizadas, quando solicitado, devem ser disponibilizadas em lista a ser preparada de acordo com a necessidade.

#### **7.9. SUPERVISÃO**

O esquema de certificação adotado Tipo 6 , não contempla Supervisão.

Será realizado auditorias de Manutenção conforme definido no PE-CERT-001.

#### **7.10. MUDANÇAS QUE AFETAM A CERTIFICAÇÃO**

Quando o Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) introduz requisitos novos ou revisados que afetam o cliente a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, deve assegurar que essas mudanças são comunicadas a todos os clientes.

Adicionalmente, a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, deve verificar a implementação das mudanças por seus clientes e tomar ações requeridas pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação)

Outras mudanças que afetam a certificação, incluindo mudanças iniciadas pelos clientes, são consideradas pela AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos. Tais mudanças incluem, entre outras, as seguintes:

- Alteração do processo certificado;
- Solicitação de extensão do escopo da certificação;
- Solicitação de redução do escopo da certificação.

Para cada situação de mudança, a AMBIPAR CERTIFICATION decidirá sobre a ação apropriada a ser tomada.

A AMBIPAR CERTIFICATION , realiza, conforme apropriado, as seguintes ações para concluir a implementação de mudanças:

- Avaliação (ver 7.4);
- Análise (ver 7.5);
- Decisão sobre a certificação (ver 7.6);
- Emissão de Certificados de Conformidade (ver item 7.7) para estender ou reduzir o escopo de certificação;
- Emissão de documentação de certificação de atividades de supervisão revisadas, se exigido pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação).

As condições para realização de comunicação de mudanças aos clientes, verificação da implementação das mudanças pelos mesmos e registro de todas as etapas relativas a este processo, incluindo a necessidade de justificar a exclusão de quaisquer atividades citadas no parágrafo acima, estão definidas na PE-CERT-001.

#### **7.11. TÉRMINO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO**

Quando uma não conformidade com os requisitos de certificação é fundamentada, quer como resultado de supervisão quer de outra forma a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, considera e decide sobre cada ação apropriada.

As ações apropriadas nestes casos podem incluir o seguinte:

- Continuação da certificação mediante requisitos especificados pela AMBIPAR CERTIFICATION, por exemplo, apresentação e implementação de ações corretivas em resposta a não conformidades identificadas dentro de um prazo especificado;
- Redução do escopo de certificação para remover variantes dos processos não conforme ou por solicitação do cliente;

- Suspensão da certificação em razão de pendências por parte do cliente;
- Cancelamento da certificação

Quando a ação apropriada inclui avaliação, análise ou uma decisão de certificação, os requisitos de 7.4, 7.5 ou 7.6, respectivamente, são atendidos, consideradas as particularidades próprias de cada tipo de ação.

Se a certificação é encerrada (por solicitação do cliente), suspensa ou cancelada, ou ainda é terminada (tem a validade do certificado expirada), a AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos, toma as ações especificadas pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) e faz todas as modificações necessárias nos Certificados de Conformidade, informação pública, autorização para o uso de marcas, etc., a fim de assegurar que não seja fornecida nenhuma indicação de que o processos continua certificado.

Se um escopo de certificação é reduzido, inclusive nos casos em que esta for uma condição para o reestabelecimento da certificação em decorrência de suspensão, a AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos, toma as ações especificadas pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) e faz todas as modificações necessárias nos Certificados de Conformidade, informação pública, autorização para o uso de marcas, etc., a fim de assegurar que o escopo reduzido da certificação seja claramente comunicado ao cliente e claramente especificado na documentação de certificação e informação pública

Se a certificação é reestabelecida após a suspensão, a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, faz todas as modificações necessárias nos Certificados de Conformidade, informação pública, autorização para o uso de marcas, etc., a fim de assegurar que todas as indicações apropriadas sejam de que o processo continua certificado.

## **7.12. REGISTROS**

A AMBIPAR CERTIFICATION - mantém registros para demonstrar que todos os requisitos do processo de certificação foram efetivamente atendidos.

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, mantém os registros confidenciais, de modo que os mesmos são transportados, transmitidos e transferidos de forma que a manutenção da confidencialidade seja assegurada.

Os registros são mantidos, no mínimo, pelo tempo correspondente ao ciclo de certificação em que o registro foi gerado mais o tempo correspondente a um ciclo de certificação completo. Todavia,

considerando o fato de que todos os registros são eletrônicos e que não há limitação para armazenamento na rede AMBIPAR não há descarte dos registros após o tempo mínimo de retenção. Os critérios para a identificação, armazenamento, recuperação, retenção, proteção e confidencialidade dos registros da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, estão definidos no PR-SGQ-003 - Controle de Documentos.

### **7.13. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES**

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, possui um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações.

A AMBIPAR CERTIFICATION ao receber uma reclamação, deve confirmar se a mesma está relacionada com as atividades de certificação, pelas quais ela é responsável e, se estiver, deve documentá-la no formulário FORM-008 - Tratamento de Reclamações e Apelações - e iniciar seu devido tratamento.

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, acusará o recebimento de reclamação ou apelação formais pelo Site <https://ambiparcertification.com.br/fale-conosco/gestao-de-denuncias/> e para condução do tratamento através do FORM-008 – Tratamento de Reclamação ou Apelação

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, sempre que possível, dará conhecimento formal do resultado e do final do processo de reclamação ao reclamante.

A AMBIPAR CERTIFICATIO Notificação de Serviços ou Processos sempre que possível, dará conhecimento formal do resultado e do final do processo de apelação ao apelante.

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, tomará qualquer ação posterior que seja necessária para solucionar a reclamação ou apelação.

O Procedimento Interno PE-CERT-001 – Avaliação da Conformidade - estabelece a metodologia adotada para solucionar reclamações e apelações quanto às decisões da AMBIPAR CERTIFICATION. Estas incluem mecanismos formais de apelações às instâncias superiores às que originaram a decisão

## **8. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO**

### **8.1. OPÇÕES**

#### **8.1.1 Opção A**

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços e Processos, estabelece e mantém um sistema de gestão capaz de atingir o atendimento consistente dos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, de acordo com a **Opção A**.

## 8.2. DOCUMENTAÇÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO (OPÇÃO A)

A alta direção da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de **Serviços ou Processos** estabelece e mantém as políticas e objetivos para atendimento desta norma e do Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) e assegura que as políticas e objetivos são:

Reconhecidos e implementados em todos os níveis da organização da AMBIPAR CERTIFICATION.

A alta direção da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, evidencia o seu comprometimento com o desenvolvimento e implementação do sistema de gestão e sua eficácia na realização consistente do cumprimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, principalmente, por meio de seu envolvimento efetivo na Análise Crítica (ver item 8.5) e por meio da disponibilidade de recursos para o adequado andamento das atividades.

A alta direção da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, nomeia a função Gerente da Qualidade que, independentemente de suas atribuições e responsabilidades definidas, também tem responsabilidade e autoridade que incluem o seguinte:

- Assegurar que os processos e procedimentos necessários para o cumprimento do sistema de gestão sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- Relatar à alta direção sobre o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria.

Toda a documentação, processos, sistemas, registros, etc. relacionados com a atendimento dos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 são incluídos, referenciados ou ligados à documentação do sistema de gestão.

Todo pessoal envolvido nas atividades de certificação tem acesso às partes da documentação do sistema de gestão e informações relacionadas que são pertinentes às suas responsabilidades. Este acesso é garantido por meio da Rede AMBIPAR e dos sistemas informatizados da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, acesso realizado mediante senha.

## 8.3. CONTROLE DE DOCUMENTOS

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, estabelece o PR-SGQ-003 para controlar os documentos (internos e externos) que se relacionem com o atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013.

- Tal procedimento define os controles necessários para:
- Aprovar documentos quanto à sua adequação antes de sua emissão;
- Revisão e atualização (se necessário) e aprovação de documentos;
- Assegurar que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas;
- Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- Assegurar que documentos de origem externa estejam identificados e que sua distribuição seja controlada;
- Prevenir o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que forem mantidos por qualquer propósito.

#### **8.4. CONTROLE DE REGISTROS**

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, estabelece PR-SGQ-003 Controle de Documentos e Registros para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte de seus registros relacionados ao atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 , bem como para estabelecer os critérios para retenção dos registros por um período consistente com as suas obrigações contratuais e legais, conforme FORM-013 – Controle de Documentos Internos e Externos. Será utilizado o Sistema Siga, para o controle dos Registros.

#### **8.5. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO**

##### **8.5.1 Geral**

A alta direção da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Processos analisa criticamente seu sistema de gestão para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia, incluindo as políticas e objetivos formulados, relacionados com o atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC

17065:2013. Tal análise deve ser realizada e concluída em até 12 meses da última análise crítica realizada.

Reuniões de análise crítica extraordinária podem ser convocadas a qualquer momento, sempre que necessário.

Para assegurar que a análise do desempenho das atividades da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, seja realizada sob um ponto de vista equilibrado, minimamente, as seguintes funções devem estar representadas na reunião de análise crítica:

- Diretor
- Gerente Técnico
- Gerente da Qualidade

### 8.5.2 Entradas para a análise crítica

As entradas para a análise crítica pela direção devem incluir informações relacionadas com o seguinte:

- Resultados de auditorias internas e externas;
- Realimentação das informações de clientes e partes interessadas relacionada com o atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, por meio do resultado das pesquisas de satisfação e reclamações;
- Realimentação das informações do Comitê de Imparcialidade;
- Situação das ações preventivas e corretivas;
- Ações de acompanhamento das análises críticas anteriores;
- Atendimento de objetivos;
- Mudanças que possam afetar o sistema de gestão, tais como mudanças organizacionais, mudanças nas normas e critérios de acreditação, novos requisitos de processos etc.;
- Apelações e reclamações.

### 8.5.3 Saídas da análise crítica

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir decisões e ações relacionadas ao seguinte:

- Melhoria da eficácia do sistema de gestão e de seus processos;
- Melhoria da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, relacionada com o atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013;
- Necessidades de recursos.

Os resultados da reunião de análise crítica de gestão devem ser documentados por meio de ata.

## **8.6 AUDITORIAS INTERNAS**

### **8.6.1 Geral**

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços e Processos, estabelece as condições para realização de auditorias internas para verificar o atendimento aos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 e se o sistema de gestão está efetivamente implementado e mantido.

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços e Processos, assegura por meio da sistemática definida neste item que:

Auditorias internas são realizadas por pessoal com qualificação em certificação, auditoria e nos requisitos desta norma;

- Os auditores não auditem seu próprio trabalho;
- O pessoal responsável pela área auditada é informado dos resultados da auditoria;
- Quaisquer ações resultantes de auditorias internas são tomadas dentro de prazo e forma adequados;
- Todas as oportunidades de melhoria são identificadas.

### **8.6.2 Planejamento das Auditorias Internas**

- A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos planeja as Auditorias Internas levando em consideração a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores.
- A cada 12 meses auditorias internas que verifiquem todos os requisitos pertinentes devem ser concluídas, podendo ocorrer em uma única vez ou de forma fracionada (auditoria interna segmentada).
- Um Plano de Auditoria deve ser preparado para cada Auditoria Interna conforme FORM 066.
- A frequência pode ser reduzida ou aumentada com base nos resultados das auditorias anteriores (internas ou externas), considerando a estabilidade relativa e a eficácia contínua do sistema de gestão. Os resultados das auditorias anteriores e a situação do sistema de gestão devem ser analisadas no momento do planejamento da auditoria interna e a decisão da frequência deve ser registrada na ata da análise crítica.
- A equipe de auditoria interna deve ser selecionada considerando o dimensionamento previsto para os trabalhos e somente auditores qualificados de acordo com os critérios definidos no item 8.6.4 devem ser escolhidos. A equipe deve ser composta, no mínimo, por um auditor qualificado.

Quando a equipe tiver mais de um profissional, um dos membros da equipe deve ser indicado como Líder, para coordenar os trabalhos.

- O Plano de Auditoria deve ser distribuído, com antecedência, às áreas que serão auditadas.

### 8.6.3 Realização das Auditorias Internas

O auditor indicado como líder deve assegurar que sua equipe está de posse de toda documentação relevante e que está totalmente informada dos critérios e do plano da auditoria.

Deve-se realizar uma reunião de abertura formal com a direção/gerência e a coordenação do AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços e Processos, e, quando apropriado, com o pessoal que será auditado. O propósito da reunião de abertura é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas, incluindo os métodos utilizados para relatar as constatações identificadas.

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos critérios da auditoria devem ser coletadas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria. Os métodos para coletar informações devem incluir, dentre outros:

- Entrevistas;
- Observação de processos e atividades;
- Análise de documentação e registros.

#### 8.6.3.1 Observações

Correspondem a situações potenciais de Não Conformidade que, embora não cheguem a ferir nenhum dos requisitos avaliados, sejam requisitos regulamentares, normativos ou prescritos pelo próprio sistema de gestão A AMBIPAR CERTIFICATION - *Certificação de Serviços ou Processos*, *tendem a se concretizarem como não conformes*.

**Nota:** Situações de não conformidades pontuais jamais devem ser registradas como Observações.

#### 8.6.3.2 Oportunidades de Melhoria

Correspondem a situações identificadas pela equipe auditora, com base em sua expertise, que a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, pode melhorar ou aperfeiçoar em seu sistema de gestão.

**Nota:** Situações de não conformidades pontuais jamais devem ser registradas como Oportunidade de Melhoria.

### 8.6.3.3 Não Conformidades

Correspondem ao não atendimento a um requisito, seja ele um requisito da Norma de Acreditação, requisitos dos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) ou requisitos prescritos pelo próprio sistema de gestão a AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação Serviços ou Processos,

As constatações da auditoria e as evidências de auditoria que as suportam, devem ser registradas no FORM-016 – Relatório de Auditoria Interna . As não conformidades, quando identificadas, devem ser registradas no Sistema Midas ( Software de Gestão de Ocorrências). O tratamento de não conformidades identificadas em auditoria interna seguem a mesma sistemática de Ações Corretivas definidas no item 8.7.

Ao término da auditoria, deve-se realizar uma reunião de encerramento formal com a direção/gerência e a coordenação da AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, e, quando apropriado, com o pessoal que será auditado. O objetivo da reunião de encerramento é apresentar as conclusões da auditoria.

Relatório de Auditoria, assim que concluído, deve ser distribuído para todas as áreas, na pessoa do Gerente das mesmas.

### 8.6.4 Competência do Auditor Interno

A seguir estão descritas as competências do auditor interno:

- Ter experiência de no mínimo 2 anos como Auditor interno e ou (atividades internas do organismo ou atividades de campo, tais como auditorias)
- Ter realizado treinamento de no mínimo 8 horas nas normas ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, conforme for o escopo da auditoria.
- Ser auditor Líder em Sistema de Gestão , como ISO 14001:2015

Registros são mantidos para evidenciar o atendimento aos requisitos de competência.

## 8.7 AÇÕES CORRETIVAS

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, estabelece sistemática para a identificação e gestão de não conformidades em suas operações. Tal sistemática, apresentada na, define requisitos para o seguinte:

- Identificação da origem e registro de não conformidades (por exemplo, a partir de auditorias internas, denúncias e reclamações, etc.);
- Determinação da equipe responsável pela solução de não conformidades;
- Correção das não conformidades;
- Análise da abrangência e determinação das causas da não conformidade;
- Avaliação da necessidade de ações para assegurar que as não conformidades não se repitam (ações corretivas);
- Determinação e implementação das ações corretivas necessárias;
- Monitoramento do andamento da implementação das ações;
- Verificação da eficácia das ações corretivas.
- As ações corretivas tomadas pela AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, devem ser apropriadas ao impacto dos problemas encontrados, conforme processo de investigação conduzido.
- A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Processos, entende que todas as não conformidades são vistas como oportunidades de melhoria para o sistema de gestão, portanto, o uso constante do Sistema Midas é incentivado em todos os níveis.
- Não conformidades podem ser relatadas a partir de qualquer uma dessas fontes, não limitadas a estas:
  - Auditorias internas;
  - Ocorrências nos processos internos;
  - Avaliações da Cgcre (de escritório e testemunhas); Processos relacionados à acreditação (sistema Orquestra);
  - Demandas do regulamentador e/ou do acreditador;
  - Apelos ou reclamações (quando aplicável)

O Organismo de Acreditação local pode ter suas ferramentas e formulários para gestão das respostas das não conformidades, no entanto, para manter a consistência das entradas e melhorar o Sistema de Gestão da AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de Processos, e para garantir a segurança dos dados, toda não conformidade externa deve ser registrada no sistema de

gestão (Midas), além do sistema de gerenciamento do Organismo Acreditador (Cgcre) é o sistema Orquestra (<http://orquestra.inmetro.gov.br>).

**Nota:** O registro no sistema de gestão da AMBIPAR CERTIFICATION - divisão de Certificação de adotando o formulário de Ocorrência /Ação Corretivas do sistema Midas.

## 8.8 AÇÕES PREVENTIVAS

### 8.8.1 Geral

A AMBIPAR CERTIFICATION - Certificação de Serviços ou Processos, estabelece sistemática para a identificação e tomada de ações preventivas para eliminar as causas de não conformidades potenciais. Tal sistemática, apresentada a seguir, define requisitos para o seguinte:

- Identificação de não conformidades potenciais e suas causas;
- Avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não conformidades;
- Determinação e implementação da ação necessária;
- Registro dos resultados de ações tomadas;
- Análise crítica da eficácia das ações preventivas tomadas.

As ações preventivas tomadas pela AMBIPAR CERTIFICATION- Certificação de Processos, devem ser apropriadas ao impacto provável dos problemas potenciais.

A AMBIPAR CERTIFICATION entende que problemas potenciais são vistos como oportunidade de melhoria para o sistema de gestão, portanto do Sistema de Ocorrências /Ações Preventivas é incentivado em todos os níveis.

Problemas potenciais podem ser detectados a qualquer momento, sendo que o colaborador que identificou a não conformidade potencial e suas causas diretas deverá, conforme apropriado, solicitar a abertura de uma Ocorrência no sistema Midas.

Independentemente da abertura de ações preventivas pontuais, conforme indicado acima, deve ser realizada anualmente, no mínimo, uma reunião com o propósito específico de analisar o processo de tomada de ações preventivas, tendo como pauta o quanto segue:

- Avaliação do andamento de cada ação preventiva aberta ao longo do último ano;
- Avaliação das fontes abaixo listadas, não se limitando a estas, com o objetivo de identificar eventuais necessidades de ações preventivas;
- Oportunidades de Melhoria (OM) ou Observações (OBS) de auditorias internas;
- Oportunidades de Melhoria (OM) ou Observações (OBS) de auditorias externas;
- Análises de indicadores;
- Relatos de clientes;

- Proposição de eventuais alterações na sistemática de ações preventivas;
- Verificação da eficácia de ações preventivas já implementadas.

### 8.8.2 Abertura de Ação Preventiva

Sempre que decidido tomar uma ação preventiva as etapas abaixo deverão ser seguidas. Para tanto, deve se abrir uma Ocorrência com ações preventivas no sistema Midas.

- Identificação da não conformidade potencial e suas causas;
- Registro das evidências que nos levaram a concluir tratar-se de uma não conformidade potencial;
- Avaliação dos requisitos do nosso sistema de gestão que seriam afetados caso tal não conformidade de fato venha a ocorrer;
- Aprofundamento da análise das causas que poderiam provocar tal não conformidade;
- Determinação e implementação das ações preventivas necessárias, identificando as partes responsáveis pelas ações e os prazos (datas) para implementação das mesmas; e
- Registro dos resultados das ações tomadas (evidência suficiente deve ser fornecida para mostrar que as ações determinadas estão sendo implementadas conforme formalizado e dentro do prazo).

### 8.8.3 Verificação da eficácia

No mínimo anualmente deve-se fazer uma análise crítica da eficácia das ações preventivas tomadas.

A eficácia das ações é periodicamente verificada durante a reunião citada no item 8.8.1 e também pode ser analisada durante as auditorias internas.

## 9 REGISTROS

FORM-001 - Questionário de Solicitação de Certificação

FORM-008 - Tratamento de Reclamações e Apelação

FORM-009 - Termo de Compromisso e Imparcialidade

FORM-013 - Controle de Documentos Internos e Externos

FORM-020 - Modelo de Contrato de Prestação de Serviços como Auditor

FORM-030 – Ata do Conselho de Imparcialidade

FORM-039 – Modelo Contrato de Serviço de Certificação

MIDAS – Sistema de Gestão de Ocorrências

SIGA- Sistema de Gestão de Documentos

## 10 ANEXOS

N.A

## 11. HISTORICOS DAS REVISÕES

Revisão	Data	Autores	Descrição	Observação
00	20/10/2020	Márcia Martins	Primeira emissão	
01	12/04/2020	Márcia Martins	Revisão Geral	
02	20/09/2021	Márcia Martins	** Revisão do nome AMBIPAR CERTIFICATION – Certificação de Processos para: AMBIPAR CERTIFICATION – Certificação de Serviços ou Processos . Revisão itens: 1.2; 3.1 e 3.2; 4.11 ,4,13,4.21;4.22 e 4.2.44;4.2.7.85.1;5.4;7. e 7.8; 8.5.1	
03	29/10/2021	Márcia Martins	Revisão Geral	
04	28/01/2022	Márcia Martins	<b>Revisão Itens:</b> 4.6 ; 7.13 8.5.1 ; 8.6.4	Revisão para adequações e melhorias após avaliação da Completeza da Documentação realizada pelo Cgcre/INMETRO
05	17/02/2022	Márcia Martins	<b>Revisão itens:</b> 4.1.2 , 9 e 12	
06	05/05/2022	Márcia Martins	<b>Revisão Item:</b> <b>4.3</b>	

**Nota:** *Os itens revisados estão sinalizados na cor verde itálico em negrito*

## 12. APROVAÇÃO DO PROCEDIMENTO

ELABORADO POR	APROVADO POR
Márcia Martins	Thiago Silva