

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

## 1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é determinar a quantidade de tempo necessária para a auditoria de clientes de diferentes tamanhos e complexidade, ao longo de um amplo espectro de atividades.

Será possível identificar o período de duração da auditoria para a auditoria inicial de fase 1 e de fase 2, auditoria de supervisão e auditorias de recertificação para cada requerente e cliente certificado.

Este Procedimento aplica-se às atividades de Certificação de Sistema de Gestão - NBR ISO 9001:2015

Deve-se adotar os documentos comprobatórios do IAF para a Aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.

## 2. DEFINIÇÕES

### 2.1. Período de Duração da Auditoria

O período de duração da auditoria para todos os tipos de auditorias é o tempo efetivamente medido em dias de trabalho do auditor necessários para realizar a atividade de auditoria.

### 2.2. Dia de trabalho do auditor

O período do dia de trabalho de um auditor é normalmente 8 horas e pode ou não incluir tempo de viagem ou almoço, dependendo da legislação local.

### 2.3. Número Efetivo de Pessoal

O número efetivo de pessoal consiste em todo o pessoal em tempo integral envolvido no escopo da certificação incluindo o pessoal que trabalha em cada turno. O pessoal não permanente (sazonal, temporário e pessoal contratado) e o pessoal que trabalha meio período e que estarão presentes na época da auditoria devem ser incluídos nesse número.

### 2.4. Local Temporário

Um local temporário é um local estabelecido por uma organização a fim de realizar um trabalho específico ou serviço por um período determinado e que não se tornará um local permanente. (por exemplo, o local de uma construção).

## 3. APLICAÇÃO

### 3.1. Período de duração da auditoria

O período de duração da auditoria para todos os tipos de auditorias inclui o tempo gasto nas dependências do cliente e o tempo gasto fora das dependências do cliente realizando planejamento, revisão de documentos, interagindo com o pessoal do cliente e escrevendo relatórios.



Elaboração  
Karla Nascimento



Aprovação  
Jarbas Rodrigues de Sales Jr.

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

A PROVENCE calculará a duração da auditoria envolvido em tais atividade de planejamento e elaboração de relatórios em conjunto normalmente, levando em consideração a não redução do total do período de duração da auditoria in loco para menos de 80% do tempo estabelecido nas Tabelas SGQ 1. Isto aplica-se a auditoria inicial, de supervisão e de recertificação.

Sempre que tempo adicional for necessário para o planejamento e / ou elaboração de relatório, isso não será justificativa para reduzir o período de duração da auditoria in loco para qualquer tipo de auditoria.

### 3.2. Dia de trabalho do auditor

As Tabelas SGQ 1 apresentam o período de duração da auditoria calculado em dias de trabalho do auditor com base de 8 horas por dia. Os ajustes nacionais do número de dias podem ser necessários para cumprir a legislação local para viagens, pausa para almoço e horário de trabalho, para atingir o mesmo número total de horas de auditoria das Tabelas SGQ 1.

O número programado de dias de trabalho do auditor não deve ser reduzido na fase de planejamento com a programação de mais horas por dia útil.

A PROVENCE manterá registros com os dimensionamentos de dias do período de Certificação (Fase 1 / Fase 2 / 1ª manutenção / 2ª Manutenção). Este cálculo será evidenciado no formulário **FORM.021 - Proposta de Certificação** e a cada ano no **FORM.006 - Plano de Auditoria - Cliente**.

### 3.3. Número Efetivo de Pessoal

O número efetivo de pessoal é utilizado como uma base para o cálculo do período de duração da auditoria.

Dependendo das horas trabalhadas, o pessoal de meio período pode ser reduzido e convertido para um número equivalente de pessoal em tempo integral.

Deve-se fazer uma redução adequada no pessoal temporário não qualificado, que pode ser empregado em um número considerável em alguns países devido ao baixo nível de tecnologia e automação. A redução apropriada do número de pessoal também deve ser feita quando uma proporção significativa de pessoal realiza uma função simples e semelhante, por exemplo: transporte, linha de trabalho, linhas de montagem etc.

A PROVENCE acordará com a organização a ser auditada o momento da auditoria que melhor demonstrará o escopo completo de atividades do cliente. Este acordo estará registrado no **FORM.006 - Plano de Auditoria – Cliente** e no **FORM.008 - Relatório de Auditoria – Cliente**.

## 4. METODOLOGIA PARA DETERMINAR O PERÍODO DE DURAÇÃO DE UMA AUDITORIA

A metodologia utilizada como base para o cálculo do período de duração de uma auditoria inicial (fase 1 + fase 2) envolve a interpretação dos quadros e figuras do Anexo A para auditorias SGQ.

O Anexo A (SGQ) baseia-se exclusivamente no número efetivo de pessoal (veja a cláusula 4.3 para orientação sobre o cálculo do número efetivo de pessoal), mas não prevê período de duração mínima ou máxima.

A PROVENCE mantém procedimentos que preveem a atribuição de um prazo adequado para a auditoria de processos relevantes do cliente. O Formulário de Solicitação estabelece o cenário da empresa a ser certificado, e os cálculos serão mantidos na **FORM.021 - Proposta de Certificação**.

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

Para auditorias SGQ, a Figura SGQ 1 fornece um guia visual para fazer ajustes a partir do tempo de auditoria básicos e estabelece o quadro para um processo que deverá ser utilizado para fins de planejamento de auditoria, identificando um ponto de partida com base no total número efetivo de pessoal para todos os turnos. Quando o processo de produção de um produto ou realização de um serviço é feito em turnos, o grau de auditoria de cada turno pela PROVENCE depende dos processos realizados em cada turno, e do nível de controle de cada turno que é demonstrado pelo cliente. A justificativa para não auditar cada turno será registrada no **FORM.014B - Lista de Verificação do Processo de Certificação**.

A PROVENCE deve exercer sua capacidade de decisão a fim de assegurar que qualquer variação no período de duração da auditoria não conduza a um comprometimento da eficácia das auditorias.

O ponto de partida para determinar o período de duração da auditoria será identificado com base no número efetivo de pessoal e, em seguida, ajustado para os fatores importantes que se aplicam ao cliente a ser auditado, e atribuindo a cada fator aditivo um peso adicional ou de redução para modificar o número base. Em qualquer situação, a base para a determinação do período de duração da auditoria incluindo os ajustes efetuados serão registrados.

As determinações do período de duração da auditoria utilizando as tabelas ou figuras nos anexos A não devem incluir o tempo de "auditores em treinamento" ou o tempo de peritos técnicos.

É improvável que a redução do período de duração auditoria fosse superior a 30% das vezes estabelecidas a partir das Tabelas SGQ 1.

Nota: O parágrafo acima pode não se aplicar às situações de "multi-site" para locais individuais em operações multi-locais onde a amostragem é permitida. Nesta situação, um número limitado de processos está presente em tais locais e a implementação de todos os requisitos relevantes das normas de sistemas de gestão podem ser verificadas.

## **5. PERÍODO DE DURAÇÃO DA AUDITORIA INICIAL (FASE 1 + FASE 2)**

O período de duração da auditoria envolvido no planejamento, preparação e elaboração de relatório escrito, no conjunto não deve reduzir o total do período de duração da auditoria in loco para menos de 80% do tempo indicado nas Tabelas SGQ 1.

Sempre que o tempo adicional for necessário para o planejamento e / ou elaboração de relatório escrito, isto não será justificativa para a redução do período de duração da auditoria in loco.

As Tabelas SGQ 1 e Figura SGQ 1 fornecem um ponto de partida para estimar o período de duração de uma auditoria inicial (Fase 1 + Fase 2) para auditorias de SGQ, respectivamente.

Sempre que houver necessidade de a PROVENCE aplicar a redução para os horários estabelecidos nas Tabelas SGQ 1, será justificado no **FORM.006 - Plano de Auditoria - Cliente**.

A PROVENCE não aplica técnicas de auditoria remota tais como colaboração interativa baseada na internet, reuniões através da internet, teleconferências e / ou verificação eletrônica dos processos do cliente. Os cálculos e mecanismos de avaliação são realizadas in loco.

É improvável que o tempo de duração da Fase 2 da auditoria seja inferior a 1 dia de trabalho do auditor.

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

### 5.1. 6.1.: Avaliação complementar – NBR ISO 9001:2015

De acordo com a complexidade da norma, quanto ao Contexto da Organização, previsto no item 4 da NBR ISO 9001:2015, a PROVENCE estabeleceu critérios adicionais, para avaliação entendendo:

- A Organização e seu contexto;
- As necessidades e expectativas de partes interessadas
- Avaliação do escopo do Sistema de gestão da qualidade
- Interação do sistema e seus processos

Esta Inclusão de horas será inserida juntamente na Fase 2 ou Recertificação do Solicitante da Certificação.

## 6. SUPERVISÃO

Durante os três primeiros anos do ciclo de certificação, a inspeção do período de duração da auditoria para uma determinada organização deve ser proporcional ao tempo gasto na auditoria de inspeção de certificação inicial (fase 1 + fase 2), com o total de tempo gasto anualmente na supervisão sendo cerca de 1/3 do tempo gasto com a auditoria de certificação inicial.

Uma atualização dos dados sobre o cliente, relacionados com a certificação deve ser disponibilizada para o planejamento de cada auditoria de inspeção. O período de duração da auditoria de supervisão será revisto de tempos em tempos, pelo menos em toda auditoria de inspeção e sempre na ocasião da recertificação, a fim de levar em conta as mudanças na organização, sistema de vencimento etc.

As provas de revisão, incluindo quaisquer ajustes no período de duração da auditoria devem ser registrados no **FORM.008 - Relatório de Auditoria – Cliente**.

## 7. RECERTIFICAÇÃO

O período de duração da auditoria de recertificação deve ser calculado com base nas informações atualizadas do cliente e normalmente corresponde por cerca de 2/3 do tempo que seria necessário para uma auditoria de certificação inicial (fase 1 + fase 2) da organização, se tal auditoria inicial viesse a ser realizada na época da recertificação (ou seja, não 2/3 do período de duração da auditoria da certificação inicial). O período de duração da auditoria deve levar em conta o resultado da revisão do sistema de desempenho (ISO/IEC 17021 cl. 9.4.1.2).

## 8. FATORES DE AJUSTES DO PERÍODO DE DURAÇÃO DA AUDITORIA (SGQ)

Os fatores adicionais que precisam ser considerados incluem, mas não estão limitados a:

### 8.1. Aumento no período de duração da auditoria:

- Logística complicada que envolva mais de um edifício ou local onde o trabalho é realizado, por exemplo, um Centro de Design separado deve ser auditado;
- Pessoal falando em mais de um idioma (exigência de intérprete(s) ou impedindo auditores individuais de trabalhar trabalho independentemente);
- Local muito grande para o número de pessoal (por exemplo, uma floresta);
- Alto grau de regulação (por exemplo, alimentos, medicamentos, aeroespacial, energia nuclear etc.);
- O sistema cobre processos altamente complexos ou um número relativamente elevado de atividades exclusivas;

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

- Atividades que exigem visitação a locais temporários para confirmar as atividades da instalação permanente cujo sistema de gestão está sujeito à certificação;
- Funções ou processos terceirizados;
- Atividades consideradas de Alto Risco (Ver anexo A Tabela SGQ2).

## 8.2. Diminuição do período de duração da auditoria:

- O cliente não é "responsável pelo projeto" ou outros elementos padrões que não estejam abrangidos no escopo (apenas SGQ);
- Local muito pequeno para o número de pessoal (por exemplo, apenas complexo de escritórios);
- Maturidade do sistema de gestão;
- Conhecimento prévio do sistema de gestão do cliente (por exemplo, sistemas já certificados por outra norma pela **PROVENCE**);
- Preparo do cliente para a certificação (por exemplo, já certificado ou reconhecido por uma outra norma de terceiros);
- Alto nível de automação;
- Onde os colaboradores incluem um número de pessoas que trabalham "fora do local", por exemplo, vendedores, motoristas, pessoal de manutenção etc., e é possível auditar substancialmente o cumprimento de suas atividades com o sistema através de análise de registros;
- Atividades consideradas de baixo risco (Ver anexo A Tabela SGQ2). Atividades de baixa complexidade, por exemplo:
  - Processos que envolvam atividades similar e repetitiva (ex. serviços, somente);
  - Atividades idênticas realizadas em todos os turnos com evidências adequadas de desempenho equivalente em todos os turnos;
  - Onde uma proporção significativa dos colaboradores executa uma função simples. Processos repetitivos dentro do escopo (quando os empregados realizam atividades repetitivas).

Todos os atributos do sistema do cliente, processos e produtos e serviços devem ser considerados e um ajuste adequado deve ser feito para aqueles fatores que poderiam justificar mais ou menos o tempo de um auditor para uma auditoria eficaz. Fatores adicionais podem ser compensados por fatores de subtração.

## 9. SITES TEMPORÁRIOS

Em situações em que o requerente de certificação ou cliente certificado forneça o seu produto (s) ou serviço (s) em locais temporários, esses locais devem ser incorporados nos programas de auditoria.

Os locais temporários podem variar de locais principais de gerenciamento de projetos para locais de serviços / instalações menores. A necessidade de visitar esses locais e a extensão da amostragem deve ser baseada em uma avaliação de riscos da falha do SGQ para controlar a saída do produto ou serviço.

A amostra de locais selecionados deve representar a gama de necessidades de competências do cliente e as variações de serviços, ter dado atenção aos tamanhos e tipos de atividades, e as várias fases de projetos em andamento assim como os aspectos e impactos ambientais associados.

Normalmente auditorias de locais temporários são realizadas. No entanto, os métodos seguintes podem ser considerados como alternativos para substituir algumas auditorias no local:

- Entrevistas ou acompanhamento de reuniões da organização com clientes e/ou fornecedores, em pessoa ou por teleconferência;
- Análise da documentação das atividades do local temporário;
- Acesso remoto ao sítio eletrônico que contenha registros ou outras informações que sejam relevantes para a avaliação do sistema de gestão e o local temporário(s);
- Utilização de vídeo e teleconferência ou outras tecnologias que permitam uma auditoria eficaz e que possa ser realizada remotamente.

Em cada caso, o método de auditoria deve ser devidamente documentado e justificado em termos da sua eficácia.

## 10. DURAÇÃO DE AUDITORIAS MULTI-SITES

No caso de um sistema de gestão operado sobre múltiplos sites, a PROVENCE aplicará os critérios estabelecidos no ANEXO B deste Procedimento.

O ponto de partida para calcular a duração da auditoria de sistema de gestão é o total envolvido em todos os sites, consistentes com o ANEXO A.

A proporção de tempo gasto total em cada site deve levar em conta situações onde certos processos de sistemas de gestão não são relevantes para o site.

## 11. CONTROLE DE FUNÇÕES OU PROCESSOS PRESTADOS EXTERNAMENTE (TERCEIRIZAÇÃO)

Se uma organização terceiriza parte de suas funções ou processo, é responsabilidade da PROVENCE obter evidências que a organização efetivamente determinou o tipo e extensão de controles a serem aplicados a fim de assegurar que funções ou processos externamente prestados não prejudiquem a eficácia do Sistema de Gestão incluindo a capacidade da organização para entregar consistentemente produtos e serviços à seus clientes ou controlar aspectos ambientais e o comprometimento com a conformidade com os requisitos legais.

A PROVENCE irá auditar e avaliar a eficácia do Sistema de Gestão dos seus clientes a gestão de qualquer atividade fornecida e os riscos que isto representa no atendimento dos objetivos, clientes e requisitos de conformidades.

## 12. CONTROLE DAS REVISÕES

Revisão	Natureza das Alterações	Data
00	Liberação inicial	11/01/2018
01	Extinção do FORM.027 - Memorial de Cálculo	19/12/2019
02	Alteração do item 4. Metodologia para determinar o período de duração de uma auditoria	18/10/2021
03	Revisão do item 1. Objetivo e Atualização do documento devido alteração do logo da PROVENCE.	08/02/2022

**Anexo A - Sistemas de Gestão da Qualidade**
**Tabela SGQ 1 - Sistemas de Gestão da Qualidade**

- **Relação entre número efetivo de pessoal e período de duração da auditoria (somente auditoria inicial)**

Número efetivo de Pessoal	Período de duração da auditoria Fase 1 + Fase 2	Número efetivo de Pessoal	Período de duração da auditoria Fase 1 + Fase 2
1 – 5	1,5	626 – 875	12
6 – 10	2	876 – 1175	13
11 – 15	2,5	1176 – 1550	14
16 – 25	3	1551 – 2025	15
26 – 45	4	2026 – 2675	16
46 – 65	5	2676 – 3450	17
66 – 85	6	3451 – 4350	18
86 – 125	7	4351 – 5450	19
126 – 175	8	5451 – 6800	20
176 – 275	9	6801 – 8500	21
276 – 425	10	8501 – 10700	22
426 – 625	11	> 10700	Seguir a progressão acima

**Nota 1:** O número de empregados na Tabela SGQ 1 deve ser visto como um contínuo e não como uma mudança escalonada. Ou seja, se plotados em um gráfico, a linha deveria começar com os valores na faixa inferior e terminar no ponto final de cada faixa. O ponto inicial do gráfico deve ser 1 pessoa em 1,5 dia.

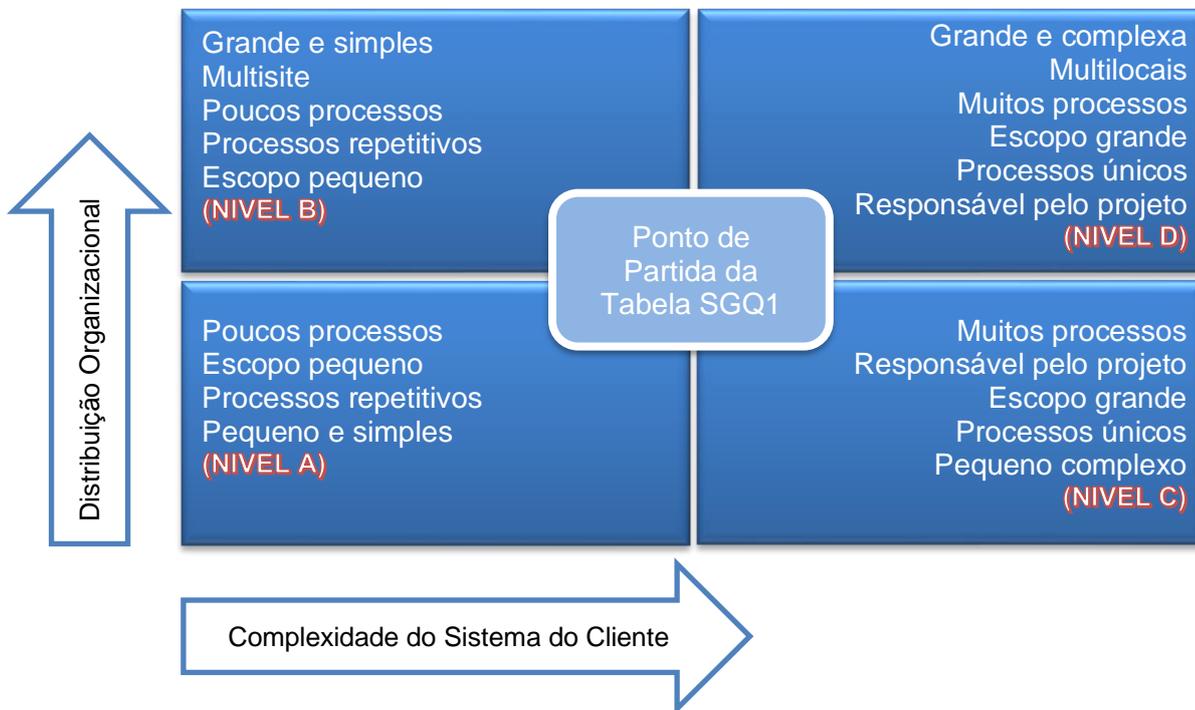
**Nota 2:** A PROVENCE pode estipular o período de duração da auditoria para número de empregados superior a 10.700. Esse período de duração da auditoria deve seguir a progressão na Tabela SGQ 1 de uma forma consistente.

**Inclusão do Cálculo PROVENCE – Contexto da Organização**

Nº efetivo de Pessoal	Qtde Homem/dia	Nº efetivo de Pessoal	Qtde Homem/dia
1 – 5	0,5	626 – 875	1,0
6 – 10	0,5	876 – 1175	1,0
11 – 15	0,5	1176 – 1550	1,0
16 – 25	0,5	1551 – 2025	1,0
26 – 45	0,5	2026 – 2675	1,0
46 – 65	0,5	2676 – 3450	1,0
66 – 85	0,5	3451 – 4350	1,0
86 – 125	0,5	4351 – 5450	1,0
126 – 175	0,5	5451 – 6800	1,0
176 – 275	0,5	6801 – 8500	1,0
276 – 425	1,0	8501 – 10700	1,0
426 – 625	1,0	> 10700	1,0

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

**Figura SGQ 1- Relação entre a complexidade e o período de duração da auditoria**



**Anexo A - Sistemas de Gestão da Qualidade  
Tabela SGQ 2 – Exemplos de categorias de Risco**

Estas categorias de risco não são definitivas, elas são apenas exemplos que poderão ser usadas pela PROVENCE ao determinar a categoria de risco de uma auditoria.

**Alto Risco**

Onde a falha do produto ou serviço causa uma catástrofe econômica ou põe vidas em risco. Exemplo: incluem, mas não se limitam a:

Alimentos; produtos farmacêuticos; aeronaves; construção naval; componentes e estruturas de suporte de carga; atividades de construção complexa; equipamentos elétricos a gás; serviços médicos e de saúde; pesca; combustível nuclear; químicos; produtos químicos e fibras.

**Médio Risco**

Onde a falha no produto ou serviço poderia causar danos ou doenças. Exemplos incluem, mas não se limitam a:

Componentes e estruturas de suporte sem carga; atividades de construção simples; metal básico e produtos fabricados; produtos não metálicos; mobiliário; equipamento óptico; laser e serviços pessoais.

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

## Baixo Risco

Onde a falha do produto ou serviço é improvável causar danos ou doenças. Exemplos incluem, mas não se limitam a:

Têxteis e vestuários; celulose; papel e produtos de papel; edição; serviços de escritório; educação; varejo; hotéis e restaurante.

Nota 1: Espera-se que atividades de negócios definidas como baixo risco podem exigir menos tempo de auditoria que o tempo calculado na Tabela SGQ1, atividades definidas como médio risco terão o tempo calculado usando a Tabela SGQ1, e atividades de alto risco terão um tempo maior.

Nota 2: Se a companhia está fornecendo uma mistura de atividades de negócio (exemplo: companhia de construção que constrói construção simples – médio risco – e pontes – alto risco) cabe a PROVENCE determinar a correta duração da auditoria, levando em consideração o número de pessoal envolvido em cada atividade.

## ANEXO B – CRITÉRIO PARA CERTIFICAÇÃO DE MULTISITES BASEADA EM AMOSTRAGEM

Este anexo é para a auditoria e, se apropriado, a certificação de sistemas de gestão em organizações com uma rede de sites para assegurar que a auditoria proporciona confiança adequada na conformidade do sistema de gestão para a norma apropriada através de todos os sites listados e que a auditoria é eficaz e viável em termos econômicos e operacionais.

Normalmente, convém que a auditoria inicial para certificação e subseqüentes auditorias de supervisão e recertificação ocorram em todo site da organização que deve ser coberto pela certificação. Entretanto, quando a atividade de uma organização sujeita à certificação for realizada de forma similar em sites diferentes, estando todos sujeitos ao controle e autoridade da organização, a PROVENCE adotará amostragens dos sites na auditoria inicial e subseqüentes auditorias de supervisão e recertificação.

Este anexo apresenta às condições sob as quais a certificação multi-site é aceita pela PROVENCE e inclui o cálculo do tamanho da amostra e duração da auditoria.

Este anexo não se aplica a auditorias de organizações que tenham multi-sites onde fundamentalmente dissimilares processos ou atividades são usados nos sites diferentes, ou numa combinação de sites, embora eles possam estar sob o mesmo sistema de gestão, neste caso, todos serão avaliados independentes.

As condições sob as quais a PROVENCE fará a redução na auditoria completa normal de todos os sites, nestas circunstâncias, será justificada no **FORM.006 - Plano de Auditoria - Cliente**, onde a redução é proposta.

### B.1. DEFINIÇÕES

**1.1. Organização:** O termo organização é usado para designar qualquer empresa ou outra organização que possua um sistema de gestão sujeito à auditoria e certificação.

**1.2. Site:** Um site é uma locação permanente onde uma organização realiza trabalho ou serviço.

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

**1.3. Site Temporário:** Um site temporário é aquele estabelecido por uma organização para desempenhar trabalho específico ou serviço por um período finito e que não se tornará um site permanente. (ex. site de construção).

**1.4. Sites Adicionais:** Um novo site ou grupo de sites que serão adicionados a uma rede multi-site certificada existente.

**1.5. Organização Multi-site:** Uma organização multi-site é definida como uma organização que tenha uma função central identificada (daqui por diante designada como escritório central- mas não necessariamente a sede da organização), onde determinadas atividades são planejadas, controladas ou gerenciadas, e uma rede de escritórios locais ou filiais (sites), onde tais atividades são executadas completa ou parcialmente.

## **B.2. APLICAÇÃO**

### **2.1 Site**

Um site pode incluir todos os terrenos nos quais atividades sob o controle de uma organização numa dada locação são realizadas incluindo qualquer armazenamento conectado ou associado de matéria-prima, subprodutos, produtos intermediários, produtos acabados e resíduos, e qualquer equipamento ou infraestrutura envolvidos nas atividades, fixos ou não. Alternativamente, quando requerido por lei, definições estabelecidas por regimes de licenciamento nacional ou local devem ser aplicadas.

Quando não é viável definir a locação (p. ex. para serviços), convém que a cobertura da certificação leve em conta as atividades da sede da organização, bem como a entrega dos seus serviços.

Quando pertinente, a PROVENCE decidirá pela auditoria de certificação seja conduzida somente onde a organização entrega seus serviços. Em tais casos, todas as interfaces com seu escritório central devem ser identificadas e auditadas.

### **2.2 Site Temporário:**

Sites temporários que estão cobertos pelo sistema de gestão da organização estarão sujeitos a auditoria com base amostral para fornecer evidência da operação e eficácia do sistema de gestão. Eles serão incluídos dentro do escopo de uma certificação multi-site, conforme Programa de Auditoria estabelecido pela PROVENCE durante a Fase 2 e apresentada à Organização.

Quando incluído no escopo, tais sites devem ser identificados como temporários.

### **2.3 Organização Multi-site:**

A organização multi-site não precisa ser uma entidade legal única, porém todos os sites devem ter um vínculo legal ou contratual com o escritório central da organização e devem estar sujeitos a um sistema de gestão comum, o qual é formulado, estabelecido e sujeito à supervisão contínua e auditorias internas pelo escritório central. Isto significa que o escritório central tem direito de requerer que os sites implementem ações corretivas, quando necessárias, em qualquer site. Quando for aplicável, convém que esta condição seja estabelecida no contrato formal entre o escritório central e os sites. Exemplos de possíveis organizações multi-site: Organizações que operam com franquia, empresas de fabricação com uma rede de escritórios de vendas (este documento aplicar-se-ia à rede de vendas), empresas de serviço com sites múltiplos oferecendo um serviço similar, empresas com várias filiais

## **B.3. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE PARA A ORGANIZAÇÃO**

Os processos de todos os sites têm que ser essencialmente do mesmo tipo e têm de ser operados por métodos e procedimentos similares. Quando alguns dos sites sob consideração conduzem

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

processos similares, mas em menor número que os demais processos, eles podem ser elegíveis para inclusão na certificação multi-site, desde que os sites que conduzem a maior parte dos processos ou processos críticos sejam sujeitos a auditoria completa.

Organizações que conduzem seus negócios através processos vinculados em localidades diferentes são também elegíveis para amostragem, desde que sejam atendidas todas as outras cláusulas deste procedimento. Quando os processos em cada localização não são similares, mas são claramente vinculados, o plano de amostragem deve incluir no mínimo um exemplo de cada processo conduzido pela organização (p.ex. fabricação de componentes eletrônicos em uma localização, montagem dos mesmos componentes – pela mesma empresa em muitas outras localidades).

O sistema de gestão da organização deve estar sob um plano controlado e administrado centralmente e estar sujeito à análise crítica da administração central. Todos os sites pertinentes (inclusive a função de administração central) devem estar sujeitos ao programa de auditoria interna da organização e todos devem ter sido auditados de acordo com esse programa, antes do organismo de certificação iniciar sua auditoria.

Deve ser demonstrado que o escritório central da organização estabeleceu um sistema de gestão de acordo com a norma de sistema de gestão pertinente sob auditoria e que toda a organização atende aos requisitos da norma.

Deve-se incluir a análise dos regulamentos pertinentes.

Convém que a organização demonstre sua capacidade para coleta e análise de dados (inclusive, mas não limitado aos itens listados a seguir) de todos os sites, inclusive do escritório central, e sua autoridade e capacidade para iniciar alteração organizacional, se necessário:

- Documentação do sistema e mudanças do sistema;
- Análise crítica pela administração;
- Reclamações;
- Avaliação de ações corretivas;
- Planejamento de auditoria interna e avaliação do resultado e
- Requisitos legais diferentes.

Nem todas as organizações que se encaixam na definição de “organização multi-site” serão elegíveis para amostragem.

Caso a organização não demonstre confiança suficiente no sistema de gestão da qualidade, o critério de amostragem pode ser restringido pela equipe auditora ou através de análise crítica do processo, exigindo a necessidade de avaliação do sistema de gestão de todos os sites. Caso seja detectado através da complexidade da avaliação dos riscos, os critérios de amostragem poderão sofrer alterações.

## **B.4. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE PARA O ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO**

### **4.1. Análise Crítica de Contrato**

A PROVENCE através do Formulário **FORM.014B - Lista de Verificação do Processo de Certificação**, assegura que a análise crítica inicial de contrato identifica a complexidade e escala das atividades cobertas pelo sistema de gestão, sujeitas à certificação, bem como quaisquer diferenças entre os sites como base para a determinação do nível de amostragem.

A PROVENCE identifica a função central da organização que tem contrato legal e vigente para o fornecimento das atividades de certificação.

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

A PROVENCE verifica, em cada caso individual, em que extensão os sites de uma organização operam substancialmente o mesmo tipo de processos, de acordo com os mesmos procedimentos e métodos.

Veja cláusula A.3 para sites que conduzem processos similares, mas em menor número que os demais processos, e para sites envolvendo processos conectados. Somente após uma verificação completa, que confirme, pela PROVENCE de que todos os sites propostos para inclusão no multi-site atendem às provisões de elegibilidade, é que os procedimentos de amostragem poderão ser aplicados a cada site individualmente, o qual será enviada à equipe auditora.

Se nem todos os sites de uma organização de serviço, onde a atividade sujeita à certificação estiver sendo realizada, estiverem prontos para serem submetidos à certificação ao mesmo tempo, A PROVENCE solicitará a organização que informe, com antecedência, quais os sites que ela quer incluir no certificado e aqueles que serão excluídos.

#### **4.2. Auditoria**

A PROVENCE através do **FORM.006 - Plano de Auditoria - Cliente** apresenta a organização, a estrutura da auditora que será realizada na Organização e nas unidades que compõem a estrutura multi-site, com objetivo de garantir que o sistema de gestão da qualidade está devidamente implementado.

Através das informações apresentadas no **FORM.008 - Relatório de Auditoria - Cliente**, devidamente identificando as informações na Organização, assim como em cada unidade avaliada, a PROVENCE justificará as e registrará as razões para prosseguir com a abordagem multi-site.

Se mais de uma equipe auditora estiver envolvida na auditoria ou supervisão da rede, será designado um único auditor líder cuja responsabilidade seja a de consolidar as constatações de todas as equipes auditoras e produzir um relatório de síntese.

#### **4.3. Não-Conformidades**

Quando não conformidades forem encontradas em qualquer site individual, seja por meio de auditoria interna da organização ou de auditoria pelo organismo de certificação, será realizada uma investigação para determinar se os outros sites podem ser afetados. Portanto, será avaliada a abrangência pela organização da análise crítica das não conformidades para determinar se elas indicam uma deficiência geral do sistema aplicável ou não a todos os sites.

Em caso positivo, convém que ação corretiva seja realizada e verificada tanto no escritório central como nos sites individuais afetados. Em caso negativo, convém que a organização seja capaz de demonstrar ao organismo de certificação a justificativa para limitar seu acompanhamento da ação corretiva.

A PROVENCE solicitará evidências dessas ações e avaliará a necessidade de aumentar sua frequência de amostragem e/ou o tamanho da amostra até estar convencido de que o controle foi restabelecido.

Durante o processo de tomada de decisão, se qualquer site tiver uma não conformidade, a certificação será negada a toda rede de sites listada, pendente de ação corretiva satisfatória.

Não será admissível que, para superar o obstáculo levantado pela existência de uma não conformidade em um único site, a organização procure excluir do escopo o site "problemático" durante o processo de certificação. Tal exclusão pode somente ser acordada com antecedência.

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

#### 4.4. Documentos de Certificação

A PROVENCE emitirá o Certificado de Conformidade apresentando todos os sites, desde que cada site incluído no escopo da certificação tenha sido auditado individualmente pela PROVENCE ou auditado utilizando-se abordagem de amostragem definida neste documento.

Quando sites temporários são incluídos no escopo, tais sites devem ser identificados como temporários nos documentos de certificação.

A documentação da certificação será totalmente cancelada, se o escritório central ou quaisquer dos sites não atenderem às provisões necessárias para a manutenção da certificação.

A lista de sites será mantida atualizada pela PROVENCE. Para esse fim, a PROVENCE solicitará a organização que informe sobre o fechamento de qualquer dos sites cobertos pela certificação. A falha no fornecimento dessas informações será considerada pela PROVENCE como mau uso da certificação, e convém que aja conseqüentemente de acordo com o **PQ.08 - Uso do Logotipo, Certificados e Marcas**.

Sites adicionais podem ser adicionados a uma certificação existente como resultado das atividades de supervisão ou recertificação ou aumento de escopo.

Para inclusão de novos sites, a empresa deverá apresentar o **FORM.026 - Solicitação de Avaliação da Conformidade** atualizado, para início de uma nova análise.

#### B.5. AMOSTRAGEM

Convém que a amostra seja parcialmente seletiva, com base nos fatores estabelecidos abaixo e parcialmente não seletiva, e que resulte na seleção de uma gama de diferentes sites, sem excluir o elemento aleatório de amostragem.

A PROVENCE estabelece que pelo menos 25% da amostra seja selecionada aleatoriamente.

Levando em consideração os critérios mencionados a seguir, convém que o restante seja escolhido de forma que as diferenças entre os sites selecionados, no período de validade do certificado, sejam as maiores possíveis.

Os critérios de seleção do site poderão incluir entre outros os seguintes aspectos:

- Resultados de auditorias internas de site e análises críticas ou certificação prévia;
- Registros de reclamações e outros aspectos pertinentes de ação corretiva e preventiva;
- Variações significativas no tamanho dos sites;
- Variações nas mudanças de tendência e procedimentos de trabalho;
- Complexidade do sistema de gestão e processos conduzidos nos sites;
- Modificações desde a última auditoria de certificação;
- Maturidade do sistema de gestão e conhecimento da organização;
- Diferenças de cultura, idioma e requisitos regulatórios; e
- Dispersão geográfica.

Não é obrigatório que esta seleção seja feita no início do processo de auditoria. Ela também pode ser feita quando a auditoria no escritório central tiver sido concluída. Em qualquer caso, o escritório central deve ser informado sobre os sites a serem incluídos na amostra. O envio destas informações pode ser feito com pouca antecedência, mas convém que permita tempo adequado para a preparação para a auditoria.

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

### 5.1. Tamanho da Amostra

A PROVENCE registrará no **FORM.014B - Lista de Verificação do Processo de Certificação**, sobre cada solicitação de amostragem multi-site justificando que ele está operando de acordo com este documento.

O cálculo a seguir é um exemplo baseado no exemplo de uma atividade de pequena a médio risco com menos de 50 empregados em cada site. O número mínimo de sites a serem visitados por auditoria é de:

- Auditoria inicial: convém que o tamanho da amostra seja a raiz quadrada do número de sites remotos: ( $y = \sqrt{x}$ ), arredondado ao número inteiro superior.
- Auditoria de supervisão: convém que o tamanho da amostra anual seja a raiz quadrada do número de sites remotos com 0,6 como um coeficiente ( $y = 0,6 \sqrt{x}$ ), arredondado ao número inteiro superior.
- Auditoria de Recertificação: convém que o tamanho da amostra seja o mesmo de uma auditoria inicial. Não obstante, quando o sistema de gestão demonstrar ser eficaz num período de três anos, o tamanho da amostra poderá ser reduzido por um fator de 0,8, isto é: ( $y = 0,8 \sqrt{x}$ ), arredondado ao número inteiro superior.

A PROVENCE avaliará dentro do seu sistema de gestão os níveis de risco das atividades, como aplicado acima.

O escritório central também deve ser auditado durante cada auditoria inicial de certificação e certificação e no mínimo anualmente como parte da supervisão.

O tamanho ou a frequência da amostra seja aumentado quando a análise de risco realizado pela PROVENCE, da atividade coberta pelo sistema de gestão sujeito à certificação, indicar circunstâncias especiais em relação a fatores tais como:

- O tamanho dos sites e número de empregados (p.ex. mais de 50 empregados num site);
- A complexidade do nível de risco da atividade e do sistema de gestão;
- Variações nas práticas de trabalho (p.ex. trabalho em turno);
- Variações nas atividades empreendidas;
- Registros de reclamações e outros aspectos pertinentes de ação corretiva e preventiva;
- Quaisquer aspectos multinacionais;
- Resultados de auditorias internas e análise crítica.

Quando a organização tiver um sistema hierárquico de filiais (p. ex. escritório sede (central), escritórios nacionais, escritórios regionais, filiais locais), o modelo de amostragem para a auditoria inicial, conforme definido anteriormente, se aplica a cada nível.

Exemplos:

- 1 escritório sede: visitado em cada ciclo de auditoria (inicial ou supervisão ou recertificação)
- 4 escritórios nacionais: amostra = 2: mínimo 1, aleatoriamente
- 27 escritórios regionais: amostra = 6: mínimo 2, aleatoriamente
- 1700 filiais locais: amostra = 42: mínimo 11, aleatoriamente.

### 5.2. Tempos de Auditoria

	<b>PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE DIMENSIONAMENTO DE AUDITORIA</b>		
	Código PQ.21	Revisão 03	Emissão 08/02/2022

O tempo utilizado na auditoria de cada site individual é outro elemento importante a ser considerado, e a PROVENCE estará preparado para justificar o tempo utilizado nas auditorias multi-site quanto à sua política global de alocação de tempo de auditoria.

Os cálculos de hora estarão previstos no Formulário **FORM.006 - Plano de Auditoria - Cliente**.

Podem ser aplicadas reduções que levem em consideração as cláusulas que não sejam pertinentes ao escritório central e/ou sites locais. As razões para a justificativa de tais reduções devem ser registradas pela PROVENCE.

Nota: Sites que conduzem a maior parte dos processos ou processos críticos não estão sujeitos à redução

O tempo total utilizado na auditoria inicial e supervisão, que é a soma total do tempo utilizado em cada site adicionado ao do escritório central, não pode ser menor do que aquele que teria sido calculado para o tamanho e a complexidade da operação, caso todo o trabalho tivesse sido realizado em um único site (isto é, com todos os empregados da empresa no mesmo site).

### **5.3 Sites Adicionais**

Na necessidade de inclusão de novos sites, a organização enviará o **FORM.026 - Solicitação de Avaliação da Conformidade**, atualizada com os sites existentes, assim como as informações do novo site.

Com as informações apresentadas, a PROVENCE realizará um novo **FORM.006 - Plano de Auditoria - Cliente**, para avaliar os ajustes, e planejar as ações das auditorias complementares, tamanho das amostras, e as futuras auditorias de supervisão e recertificação.