



## 10 Acreditação Integrada - Manual

Data de Impressão: 21/02/2025  
Data da Última Modificação: 17/12/2024



## Descrição

BRL100  
Manual Integrado da Qualidade BRLLOYD  
Aprovado por: Gustavo Chiodetto  
Data de Vigência: 22/11/2024

### 1. Introdução

#### 1.1 Objetivo

Este manual tem por objetivo, descrever o sistema de gestão da qualidade da BRLLOYD, que está em conformidade com as normas ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17029 e ISO/IEC 17065. Este manual estabelece diretrizes para garantir a qualidade e a integridade dos processos de certificação, validação e verificação.

#### 1.2 Escopo

Este manual se aplica a todas as atividades de certificação de sistemas de gestão, produtos, processos, serviços, validação e verificação.

### 2. Princípios

A acreditação da BRLLOYD como organismo de certificação englobando sistemas de gestão, produtos, processos, serviços, validação e verificação, exige a adesão a princípios fundamentais que garantem a integridade, competência e confiabilidade das operações. Ao integrar as normas ISO 17021-1, ISO 17065 e ISO 17029, os seguintes princípios fundamentais se destacam:

#### 2.1. Imparcialidade

Definição: A imparcialidade é essencial para garantir que as decisões de certificação e validação não estejam influenciadas por interesses externos ou internos.

Implementação: Assegurar a imparcialidade considera a análise de ameaças e riscos e um comitê consultivo para apoio e aconselhamento ao monitoramento das atividades, gerenciamento de conflitos de interesse e garantia que as decisões sejam baseadas em evidências objetivas e imparciais.

#### 2.2. Competência

Definição: A competência refere-se à capacidade do organismo e de seu pessoal em realizar certificações e validações de forma eficaz.

Implementação: A seleção, qualificação e manutenção da competência, através de ações contínuas de capacitação dos profissionais que exercem funções críticas é fundamental para assegurar que eles possuam o conhecimento e habilidades necessários.

#### 2.3. Responsabilidade

Definição: A BRLLOYD assume a responsabilidade por suas decisões e atividades.

Implementação: A manutenção de registros detalhados de todas as avaliações e decisões, através de um sistema robusto de controle e gestão da qualidade, permitirá comprovar a assertividade das decisões tomadas.

#### 2.4. Transparência

Definição: Transparência nas operações e processos ajuda a construir confiança com clientes e partes interessadas.

Implementação: A BRLLOYD disponibiliza informações claras sobre os processos de certificação e validação, incluindo critérios, métodos e resultados.

#### 2.5. Confidencialidade

Definição: Proteger informações sensíveis obtidas durante o processo de certificação e validação é crucial.

Implementação: Apesar da importância da transparência, a confidencialidade deve ser mantida e desta forma a adoção de políticas e procedimentos rigorosos para garantir a proteção de dados e informações proprietárias dos clientes é básico.

#### 2.6. Resposta às Reclamações e Apelações

Definição: Ter mecanismos eficazes para lidar com reclamações e apelações é vital para manter a confiança na certificação.

Implementação: Possuímos um processo formal e transparente para receber, avaliar e resolver reclamações e apelações de clientes e partes interessadas.

#### 2.7. Abordagem Baseada em Evidências

Definição: Decisões devem ser baseadas em fatos e dados verificáveis e não em boatos ou suposições.

Implementação: Possuir e observar métodos de auditoria e verificação que garantam a coleta e análise de evidências objetivas consistentes é essencial para assegurar a conformidade das operações da BRLLOYD.

#### 2.8. Melhoria

Definição: Buscamos continuamente melhorar nossos processos e serviços.

Implementação: Possuímos sistemáticas para monitorar o desempenho e implementar melhorias com base em feedback, desempenho, auditorias internas e externas.

#### 2.9. Engajamento das Partes Interessadas

Definição: Considerar as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes.

Implementação: Envolvermos as partes interessadas no desenvolvimento de critérios, processos e na avaliação de resultados para garantir que suas necessidades sejam atendidas. Tal envolvimento se dá através do comitê consultivo, o qual representa as partes interessadas no processo de avaliação, certificação, validação e verificação imparcial da conformidade.

#### 2.10. Legalidade e Adesão aos Requisitos

Definição: Cumprir todas as leis, regulamentos e requisitos aplicáveis às atividades de certificação e validação.

Implementação: Buscamos estar atualizados em relação às mudanças regulatórias e incorporar esses requisitos ao nosso sistema de gestão.

Cada um desses princípios forma a base para um sistema de certificação e validação robusto, confiável e reconhecido internacionalmente. Ao aderir a esses princípios, a BRLLOYD garante que suas operações não apenas cumprem com os requisitos normativos, mas também inspiram confiança em seus clientes e parceiros.

### 3. Estrutura Organizacional

Os requisitos de estrutura estão detalhados no documento BRL300.

#### 3.1 Organograma

A definição de funções, bem como as linhas de autoridade são definidas e documentadas.

#### 3.2 Funções e Responsabilidades

As funções e responsabilidades de todos os níveis dentro da BRLLLOYD são definidas e documentadas para assegurar operações eficazes.

#### 4. Gestão da Imparcialidade

A gestão da imparcialidade é fundamental para a operação da BRLLLOYD e está descrita no documento BRL200.

##### 4.1 Análise de Riscos e Ameaças à Imparcialidade

Para a estruturação dos processos, definição das sistemáticas e do sistema de gestão, de modo imparcial, realizamos uma análise de riscos e ameaças à imparcialidade, onde são apresentados os controles existentes conforme criticidade e avaliada a suficiência deles, bem como a aceitabilidade de eventuais riscos residuais.

##### 4.2 Comitê de Imparcialidade

O comitê de imparcialidade tem caráter consultivo, se reúne ordinariamente a cada dois anos, ou extraordinariamente sempre que julgado necessário pelo Executivo SR.

##### 4.3 Políticas & Diretrizes

O estabelecimento de políticas é importante para a gestão e funcionamento de uma organização, pois orientam as ações e decisões, e ajudam a alcançar os objetivos. As políticas e diretrizes têm como propósito principal garantir a qualidade, eficiência e segurança nas práticas desenvolvidas, além de promover uma uniformidade e padronização que facilitem a gestão e controle dos processos. Veja as principais políticas e diretrizes da BRLLLOYD:

##### 4.3.1 Imparcialidade e Confidencialidade

Tanto a BRLLLOYD como as partes Interessadas envolvidas no processo de certificação, devem operar de forma íntegra, independente e imparcial em todas as fases, etapas e atividades do processo avaliação da conformidade e certificação, assegurando a requerida confidencialidade sobre as informações dos processos, dados e informações dos clientes, conferindo, desta forma a requerida imparcialidade e independência na tomada de decisões e evitando quaisquer pressões comerciais ou financeiras.

##### 4.3.2 Retenção de Registros

A BRLLLOYD reterá informações documentadas, (registros e evidências da conformidade de suas ações em relação às leis, regulamentos, normas, políticas, diretrizes, procedimentos, processos e atividades aplicáveis. As evidências de conformidade dos processos de certificação serão mantidas durante o ciclo de certificação vigente e por no mínimo mais um ciclo.

##### 4.3.3 Decisões e Sansões

As atividades de avaliação da conformidade e certificação sob a responsabilidade da BRLLLOYD são baseadas na conformidade às normas de acreditação e são conduzidas observando riscos, políticas, diretrizes e procedimentos estabelecidos, visando assegurar decisões íntegras, imparciais e independentes em relação aos processos de certificação para APROVAR, APROVAR COM RESTRIÇÕES, REPROVAR, ADVERTIR, SUSPENDER, CANCELAR os certificados. As decisões serão tomadas após análise imparcial e independente dos processos e devem ser retidas e notificadas formalmente ao cliente, incluindo onde aplicável, esclarecimentos sobre a possibilidade de REVOGAÇÃO das mesmas.

##### 4.3.4 Alteração de Escopo

A BRLLLOYD e seus profissionais devem assegurar que assim como as decisões e sansões estabelecidas, qualquer alteração no escopo certificado será manejada formal e profissionalmente, permitindo a tomada de decisão de forma imparcial, sobre qualquer ampliação ou redução dos escopos certificados.

##### 4.3.5 Governança

A BRLLLOYD se compromete a atuar e influenciar onde for possível visando estabelecer um efetivo sistema de gestão que: observe a conformidade à legislação, regulamentações, normas, políticas, diretrizes e procedimentos aplicáveis; busque a melhoria do desempenho; mantenha foco no atendimento ao cliente e partes interessadas aplicáveis; promova formas de trabalho seguros e saudáveis que evitem lesões e doenças relacionadas; não pratique trabalho infantil, forçado ou análogo; promovendo a proteção do meio ambiente e prevenção da poluição.

##### 4.3.6 Integridade dos Negócios

A BRLLLOYD deve adotar práticas alinhadas aos requisitos dos Programas de Integridade reconhecidos nacionalmente ou internacionalmente, em observância à legislação local aplicável. Administradores, Colaboradores e Parceiros de Negócios devem observar os requisitos das Leis Antissuborno, Anticorrupção, Proteção de Dados, Políticas, Diretrizes e Procedimentos da Certificadora de forma a garantir que a prestação dos serviços seja realizada de forma ÍNTEGRA, LEGAL, ÉTICA e TRANSPARENTE. Todas as partes interessadas, as quais a BRLLLOYD tem autoridade ou influência devem atuar em conformidade com as Leis Antissuborno e Anticorrupção, bem como, com os requisitos Legais, regulamentares ou contratuais relacionados às respectivas atividades. É PROIBIDO aos Administradores, Colaboradores e Parceiros de Negócios qualquer ato que possa ser caracterizado como suborno, corrupção, incluindo pagar ou receber propina. Fica assegurado o direito de qualquer parte interessada de denunciar qualquer ato, situação real ou potencial que coloque em risco a efetividade desta DIRETRIZ.

##### 4.3.7 Código de Ética Profissional

A BRLLLOYD, seus diretores, administradores e todos os profissionais envolvidos na avaliação da conformidade e certificação de forma direta ou indireta, quer sejam contratados, subcontratados ou terceirizados, comprometem-se a atuar observando as normas, regulamentos, políticas e procedimentos aplicáveis, de forma ética e respeitando os princípios da integridade, imparcialidade, independência, confidencialidade e antissuborno, evitando conflitos de interesse, mantendo atualizados os registros e informações que comprovam a respectiva competência profissional.

A utilização de parceiros para o fornecimento de mão de obra subcontratada, deverá observar o código de ética profissional acima e zelar pela privacidade da informação e dados pessoais de acordo com a Lei 13.709 de 14/08/2018.

##### 4.3.8 Reclamações e Apelações

A BRLLLOYD deve adotar práticas alinhadas aos requisitos normativos aplicáveis, objetivando o adequado recebimento, registro, notificação, análise e tratamento de reclamações e apelações recebidas, por qualquer meio de comunicação disponibilizado. A sistemática formal deve ainda observar o RGCP (Portaria Inmetro 200:21), quando aplicável.

##### 4.3.9 Qualidade e Estratégia

A qualidade é resultado do trabalho comprometido e profissional, assim definimos nosso compromisso com a qualidade no Portal PGSWEB módulo Estratégia e Gestão, como pode ser visto a seguir:

- Missão: Contribuir com o comércio nacional e internacional, oferecendo serviços confiáveis de avaliação da conformidade e certificação, visando estabelecer uma nova opção de prestação de serviço ágil e competente.
- Visão: Ser reconhecido como um player moderno, ágil, confiável e competente, que se destaque no mercado de avaliação e certificação da conformidade.
- Valores: Foco no cliente, ética e independência profissional, valor agregado, competência, atendimento diferenciado, agilidade, relação custo/benefício satisfatória.
- Política Geral da Qualidade (PGQ):

B: buscar sistematicamente satisfazer o cliente com foco nas partes interessadas, melhorando continuamente o desempenho.

R: reconhecer o trabalho ético e competente, criando vínculos profissionais consistentes e colaborativos.

L: liderar pela simplicidade, agilidade e inovação.

• Objetivos Gerais da Qualidade (OGQ):

o Manter um SG simples e efetivo.

o Zelar pela integridade e imparcialidade das operações.

o Proporcionar confiança às partes interessadas.

o Atingir a sustentabilidade financeira.

o Tratar eventuais reclamações e apelações de forma transparente, imparcial e em tempo hábil.

• Indicadores (kpi's): Sustentabilidade econômica, desenvolvimento de negócios, agilidade operacional e feedback.

#### 5. Recursos

A gestão de recursos é crítica para qualquer organização, incluindo, mas não limitado a recursos humanos, infraestrutura, recursos financeiros e equipamentos utilizados nas atividades de certificação e verificação. A gestão de recursos é detalhada no documento BRL400.

##### 5.1 Competência

A competência é um fator chave de sucesso das atividades de avaliação, certificação, validação e verificação da conformidade e, portanto, auditores, validadores e outros funcionários chave que executam atividades críticas devem ser competentes. O documento BRL400 trata do assunto, incluindo seleção, qualificação e manutenção da competência dos profissionais da BRLLLOYD.

##### 5.2 Treinamento

Sempre que necessário ou oportuno, programas de formação e desenvolvimento poderão ser estabelecidos para assegurar e/ou melhorar a competência dos profissionais envolvidos com as funções críticas da BRLLLOYD nas atividades de campo ou de escritório. Tais

ações, quando aplicáveis, serão tratadas formalmente através de planos de ação através do Portal PGSWEB módulo Melhoria.

#### 6. Processos de Certificação e Verificação

O procedimento BRL600, descreve o procedimento integrado para requisitos de processo de avaliação, certificação, validação e verificação, bem como seus documentos complementares relacionados. Tal documento pode ser desdobrado em outros conforme a necessidade, acreditações, normas ou esquemas.

##### 6.1 Esquemas e Programas

Atuamos de forma geral, quer seja, no âmbito voluntário ou compulsório observando esquemas de certificação formalmente estabelecidos e reconhecidos nacional ou internacionalmente. Contudo em certas situações, pode ser necessário o desenvolvimento de esquemas próprios de certificação e neste caso observaremos o documento BRL700.

#### 7. Gestão de Informações Documentadas

Informações documentadas mantidas ou retidas são tipos de informações que devem ser controladas e atualizadas por uma organização para manter a relevância e conformidade ao longo do tempo.

A informação documentada mantida é diferente da informação documentada retida, que se refere a registros de dados e informações que comprovam as atividades realizadas na empresa.

A principal ferramenta o Sistema de Gestão da BRLLOYD é o Portal PGSWEB. Observe em BRL800 as rotinas de gestão sistêmica, incluindo a gestão de informações documentadas.

##### 7.1 Controle de Documentos

A informação documentada pode ser mantida em vários formatos e meios, como em papel ou em arquivos eletrônicos. Pode ser constituída por manuais, procedimentos, tabelas, figuras, vídeos, fotos, formatos de áudio, entre outros.

A informação documentada mantida é importante para:

- Manter o Sistema de Gestão atualizado;
- Simplificar os processos organizacionais;
- Comunicar detalhes sobre o Sistema de Gestão ou projetos específicos; e
- Preservar o conhecimento organizacional.

Portanto, controlar a criação, revisão, aprovação e distribuição de documentos é importante para assegurar a preservação do conhecimento.

##### 7.2 Controle de Registros

A retenção de informações documentadas é a prática de guardar registros que são relevantes para o Sistema de Gestão.

A informação documentada é um conjunto de dados que deve ser controlado e mantido por uma organização, podendo estar em qualquer formato ou meio. A retenção de informações documentadas é importante para garantir: Rastreabilidade, Evidência de conformidade e Histórico de atividades.

Informação documentada retida se refere aos registros de dados e informações que comprovam que atividades foram realizadas, pagamentos foram feitos, resultados foram alcançados, entre outros e fornece evidências tangíveis da conformidade entre o planejado e o que foi realizado.

#### 8. Tratamento de Ocorrências

Como já apresentado anteriormente, a melhoria é importante para o sucesso das operações e dos negócios, portanto tratar ocorrências identificadas, de forma sistematizada é importante para a correção de rotas, como: não-conformidades internas e externas críticas ou não críticas, oportunidades de melhoria, problemas potenciais, reclamações ou apelações. O tratamento de ocorrências é feito através do Portal PGSWEB. Observe em BRL800 as rotinas de gestão sistêmica, incluindo a sistemática de tratamento de ocorrências.

#### 9. Auditorias Internas

A realização de auditorias internas é uma importante ferramenta para a manutenção da conformidade em relação às normas aplicáveis, bem como para a melhoria do Sistema de Gestão. O BRL800 define as rotinas de gestão sistêmica, incluindo as auditorias internas.

#### 10. Revisão pela Direção

O PDCA é a base da administração, assim o Sistema de Gestão e o Negócio são planejados de forma integrada, controlados através de auditorias internas e análises Críticas periódicas pela Direção. Vide o BRL800 o qual define as rotinas de gestão sistêmica, incluindo as análises críticas pela direção.

#### 11. Informação

A gestão eficaz da informação relacionada às atividades de certificação e verificação da BRLLOYD, em conformidade com os requisitos das normas ISO/IEC 17021-1, ISO/IEC 17029 e ISO/IEC 17065 é fundamental para a satisfação das partes interessadas e imparcialidade das operações. O documento BRL500 detalha como a BRLLOYD trata todas as informações obtidas ou geradas durante o processo de certificação e verificação, incluindo dados de clientes, relatórios de auditoria, registros de avaliação e documentos de suporte.

##### 11.1 Comunicação com as Partes Interessadas

Estratégias para comunicação eficaz com clientes, órgãos regulamentadores e outras partes interessadas são estabelecidas como segue:

- E-Mail: contato@brlloyd.com.br
- Fone: +55 (11) 5194-3797
- Celular: +55 (11) 99020-7120
- Website: www.brlloyd.com.br
- Medias sociais:

o Instagram

o LinkedIn

Veja ainda o Portal PGSWEB módulo Estratégia e Gestão/Comunicação.

##### 11.2 Confidencialidade

Apesar de zelar pela transparência a confidencialidade das informações é um princípio fundamental da avaliação, certificação, validação e verificação da conformidade, bem como é tratada em vários aspectos da legislação vigente.

#### 12. Estrutura Sistêmica

O Portal PGSWEB é a principal ferramenta de gestão, nele poderão ser encontrados, entre outros, os módulos: Estratégia e Gestão, Info Doc, Competência, Links Úteis, Melhoria, Certificações, Avaliações, Certificados.

Os documentos do Sistema de Gestão estão estruturados em:

- MEGS Manual Estratégico de Gestão Sistêmica: Documento gerado automaticamente pelo PGSWEB módulo Estratégia e que mostra os principais documentos do Sistema de Gestão.
- Documentos de 1º Nível: com foco nos requisitos normativos de acreditação. (manual integrado da qualidade e procedimentos de acreditação). BRLn00.
- Documentos de 2º Nível: com foco em informações adicionais ou complementares aos documentos de 1 (procedimentos operacionais). BRLnn0.
- Documentos de 3º Nível: com foco em informações específicas relacionadas (formulários, figuras, tabelas etc.). BRLnnn.
- BRL100 - Manual Integrado da Qualidade da BRLLOYD.
- BRL200 – Procedimento Integrado para Requisitos Gerais.
- BRL300 - Procedimento Integrado para Requisitos de Estrutura.
- BRL400 - Procedimento Integrado para Requisitos de Recursos.
- BRL500 - Procedimento Integrado para Requisitos de Informação.

- BRL600 - Procedimento Integrado para Requisitos de Processo.
- BRL700 - Procedimento Integrado para o Desenvolvimento de Programas e Esquemas.
- BRL800 – Procedimento Integrado para Gestão Sistêmica.

O próprio Portal PGSWEB é considerado um repositório de documentos e de registros.

## **Justificativa**

Revisão e integração de creditações.