

A CELOS submeteu o seu Sistema de Gestão da Qualidade à auditoria externa, recebendo a recomendação de concessão da certificação ISO 9001:2015, o que garante o upgrade no Sistema. A auditoria foi realizada nos dias 09, 10, 11 e 12 de julho, por meio da empresa certificadora Bureau Veritas, que apresentou relatório sem o registro de qualquer não conformidade.

A CELOS recebeu a Certificação em 15 de setembro de 2018, com validade até 14 de setembro de 2021, sendo necessário, para a sua manutenção, auditorias externas anuais. Esta é a versão mais atualizada da Norma e o escopo da certificação foi a “Gestão de Planos de Previdência Complementar e de Planos Assistenciais de Autogestão”. Ou seja, a certificação da CELOS envolve toda a Entidade.

Entre os objetivos da auditoria constaram:

1. Confirmar que o sistema de gestão está em conformidade com os requisitos da Norma;
2. Confirmar que a organização fez um planejamento adequado do seu sistema de gestão e implementou de forma eficaz as providências planejadas;
3. Confirmar que o sistema de gestão é capaz de atingir as políticas e objetivos da organização, e avaliar a capacidade do sistema de gestão em garantir o atendimento dos requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis;
4. Identificar áreas com potencial de melhoria do sistema de gestão, quando aplicável.

Para a realização do trabalho a auditoria relatou que avaliou os seguintes aspectos:

- a) informação e evidência sobre a conformidade dos requisitos aplicáveis, da norma ou outros documentos normativos, ao sistema de gestão;
- b) monitoramento de desempenho: medição, relatórios e análises em relação aos objetivos e metas de desempenho (coerente com a expectativa da norma ou de outros documentos normativos);
- c) desempenho do sistema de gestão em relação à conformidade legal;
- d) controle operacional dos processos do cliente;
- e) auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) responsabilidade da direção para com as políticas de seus clientes;
- g) ligação entre requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho (coerente com a expectativa da norma ou de outros documentos normativos), quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência de pessoal, operações, procedimentos, resultados de desempenho, conclusões de auditorias internas.

Foram auditados os seguintes procedimentos:

- a) Alta direção;
- b) Atendimento / Ouvidoria;
- c) Tesouraria (contas a pagar, a receber e faturamento);
- d) Empréstimos;
- e) Previdenciário;
- f) Avaliação Atuarial;
- g) Jurídico;
- h) Contrato de terceiros;
- i) Investimentos;
- j) Digitalização;
- k) TI – controle de cópias de segurança;
- l) Compras e manutenção;
- m) Planos assistenciais;
- n) Contabilidade;
- o) Recursos Humanos

p) Certificações e qualificações.

Foram entrevistadas 24 pessoas e vários pontos fortes destacados no Relatório. Por exemplo: a CELOS utiliza adequadamente o Relatório de Ações Preventivas e Corretivas (RACP), quando evidencia não conformidades. Além disso, a Entidade apresenta rastreabilidade em seus procedimentos quando da execução das atividades e há boa qualificação dos profissionais na condução dos procedimentos.

**Fonte:** CELOS, em 21.08.2018.