

|                                                                                  |                                                                          |                                           |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>REGRA GERAL DE<br/>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS</b></p> |                                           | <p>Doc: RGCS.01</p> <p>Revisão: <b>13</b></p> <p>Página: 1/20</p> |
| <p>Elaborado por: Rogéria Cutolo</p>                                             |                                                                          | <p>Aprovado por: Suzete Schipa Suzuki</p> | <p>Data Aprovação: <b>13/06/2023</b></p>                          |

## 1. Objetivo

Esta Regra de Certificação estabelece os critérios utilizados pela **ICV BRASIL** Inspeção, Certificação e Vistoria Ltda para prestação de serviços de avaliação da conformidade e certificação de Sistema de Gestão, onde são definidos os padrões e condições para a obtenção do certificado e para utilização da Marca de Identificação da Certificação da **ICV BRASIL**.

## 2. Aplicação

Aplicável às empresas, que solicitarem auditorias de certificação de Sistema de Gestão e utilizam a Marca de Identificação da Certificação da **ICV BRASIL**.

## 3. Responsabilidade

A responsabilidade pela revisão desta “Regra Geral de Certificação de Sistemas” é da **ICV BRASIL**.

## 4. Siglas e Abreviaturas

ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas

CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica

CRC - Complemento da Regra de Certificação

ILAC – International Laboratory Accreditation Cooperation

INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

ISO – International Organization for Standardization

NBR – Norma Brasileira Registrada

OCS – Organismo de Certificação de Sistema

OCO – Organismo de Certificação Sistemas de Gestão da Qualidade de Serviços e Obras da Construção Civil – PBQP-H / SiAC

OCA – Organismo de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental

OSS - Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão de saúde e segurança ocupacional

SBAC – Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

CGCRE – Coordenação Geral da Acreditação

## 5. Generalidades

A **ICV BRASIL** fornece sua prestação de serviços para avaliação da conformidade e realiza auditorias para a manutenção da validade após auditorias bem sucedidas de acompanhamento e de renovação para certificação de Sistemas de Gestão. Quando as Empresas clientes demonstram o devido cumprimento das exigências estabelecidas nas respectivas normas de gestão mediante a avaliação de um organismo neutro de certificação.

A **ICV BRASIL** garante a mais plena imparcialidade, competência, independência, responsabilidade, transparência e confidencialidade da sua Equipe Auditora, bem como de todo o processo de certificação. A organização da **ICV BRASIL**, assim como o desenvolvimento do processo de certificação, estão descritos nos documentos do seu Sistema de Gestão.

## 6. Atividade de Certificação

### 6.1. Solicitação de Orçamento de Certificação

O cliente deve efetuar a solicitação de orçamento através do formulário **FOCO.011 - Solicitação de Orçamento – Certificação de Sistemas** fornecido pela **ICV BRASIL** com todas as informações necessária para montagem de Proposta Comercial que seguirá o procedimento **PICE.02 - Processos de Certificação Sistema de Gestão**.

### 6.2. Análise Crítica da Solicitação

Toda solicitação do cliente deverá ser analisada criticamente quanto a:

- Escopo da Auditoria;
- Localização da Empresa cliente;
- Capacidade de atendimento;
- Competência necessária e disponibilidade da Equipe Auditora.

Toda análise será registrada no “**Pricing**” onde conterá o memorial de cálculo.

Caso atenda a todos os requisitos, será elaborado uma prévia da Proposta Comercial seguindo rigorosamente a recomendação do Inmetro/IAF – Forum Internacional de Acreditação com dados da auditoria e quanto necessário a logística. Caso não atenda a solicitação será recusada documentada os motivos para a recusa da solicitação será esclarecida para o cliente.

A **ICV BRASIL** ficará impedida de oferecer Auditorias Internas para clientes certificados.

A **ICV BRASIL** não certifica outro Organismo de Certificação no escopo de atividades de Certificação de Sistema de Gestão.

Para SiaC serão aceitas para auditoria, obras cuja responsabilidade técnica pela sua execução esteja em nome da empresa construtora que busca a certificação, demonstrado por ART - Anotação de Responsabilidade Técnica junto ao CREA – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia ou Registro de Responsabilidade Técnica - RRT junto ao CAU - Conselho de Arquitetura e Urbanismo.

Auditorias **SiAC** - Deve-se garantir no mínimo um dia de auditoria em cada obra amostrada por subsetor, acrescidos aos calculados no parágrafo 6º Regimento SiAC.

SiAC - Condição de excepcionalidade para auditoria sem obras serão aceitas as previstas no Regimento Específico da Especialidade Técnica Execução de Obras.

### 6.3 – Emissões da Proposta, Aceite e Contrato.

Com embasamento na análise crítica da solicitação, a Área Comercial elabora e envia a “**Proposta Comercial**” ao cliente.

Caso o cliente aprove a proposta comercial, deve formalizar sua aprovação através de assinatura no formulário de aceite ou ainda de outra maneira acordada entre as partes. Somente após o recebimento do aceite pela área comercial, o processo de certificação será iniciado.

Após o recebimento do aceite, será elaborado o “**Contrato**” e submetido à aprovação do cliente e respectiva assinatura das partes.

## 7 – FLUXOS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

### 7.1 – Preparações para Auditoria e Comunicação Relativa aos Membros da Equipe Auditora

Para iniciarmos o fluxo de processo de certificação necessitamos iniciar pelo agendamento da auditoria, onde a Equipe de Suporte da **ICV BRASIL** entrará em contato com o cliente para verificar a melhor data para a programação da auditoria, ao mesmo tempo irá analisar a disponibilidade da Equipe Auditora. Toda e qualquer tratativa e relacionado ao agendamento do processo de certificação ficará registrado no e-mail [tecnicasis@icvbrasil.com](mailto:tecnicasis@icvbrasil.com).

A **ICV BRASIL** deve fornecer o nome e, quando solicitado, deve tomar disponíveis informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe e para o organismo de certificação reconstituir a equipe em resposta a qualquer objeção válida.

Após acertado, data e logística o cliente e Equipe Auditora serão comunicados e encaminhados via e-mail.

A Equipe de Suporte da **ICV BRASIL** solicitará ao cliente os documentos necessários pertinente à(s) norma(s) que será(ão) auditada(s).

A Equipe Auditora da **ICV BRASIL** ficará responsável de elaborar o “**Plano de Auditoria**”.

O “**Plano de Auditoria**” é o registro que oficializa a realização da auditoria e possui informações importantes para a preparação do cliente tais como: data e horário de início e término da auditoria, processos que serão auditados, equipe auditora designada e observações de logística. O Plano de Auditoria deve ser recebido e entendido pela empresa em todas as fases do processo de certificação.

A equipe auditora será designada em função de sua qualificação, competência e experiência na área a ser auditada. A empresa poderá recusar algum membro da equipe auditora caso considere necessário.

**IMPORTANTE:** O cancelamento ou adiamento da data para realização de uma auditoria já agendada deverá ser comunicado formalmente à Equipe de Suporte com, pelo menos, 15 dias úteis de antecedência. Uma vez não atendido o prazo, uma taxa de 50% do valor do evento agendado será cobrada do cliente.

## 7.2 – Tipos de Auditoria

### 7.2.1 – Auditorias de Sistemas de Gestão ISO

| AUDITORIA PRELIMINAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A <b>Auditoria Preliminar</b> é uma auditoria opcional cujo objetivo é avaliar a maturidade do sistema de gestão da empresa. As constatações da Auditoria Preliminar serão documentadas através do Relatório de Auditoria. Ela serve de embasamento para uma futura Auditoria de Certificação, porém não possui valor de auditoria certificação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO - FASE 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>A <b>Auditoria de Certificação – Fase 1</b>, de acordo com padrões da <b>ICV BRASIL</b>, será realizada totalmente ou parcialmente nas instalações do cliente e será conduzida para:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Audit a documentação do sistema de gestão do cliente;</li><li>Avaliar a localização e condições específicas das unidades do cliente e discutir com o pessoal da organização cliente a fim de determinar o grau de preparação para a Auditoria de Certificação – Fase 2;</li><li>Analisar a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-relevantes de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;</li><li>Coletar informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, processos e localizações da organização do cliente, aspectos legais e regulamentares relacionados e seu respectivo cumprimento;</li><li>Analisar a alocação de recursos e acordar com o cliente os detalhes para a Auditoria de Certificação – Fase 2;</li><li>Permitir o Planejamento da Auditoria de Certificação – Fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto dos possíveis aspectos significativos;</li><li>Avaliar se as auditorias internas e a análise crítica pela Direção/Administração estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão comprova que a organização do cliente está preparada para a Auditoria de Certificação – Fase 2;</li></ol> <p>As constatações da Auditoria de Certificação – Fase 1 serão documentadas através do Relatório de Auditoria, incluindo quaisquer áreas de preocupação que poderão ser classificadas como não-conformidade durante a Auditoria de Certificação – Fase 2.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Caso a auditoria de Fase 1 não seja realizada in-loco a <b>ICV BRASIL</b> designará 50% do seu tempo para a realização da auditoria junto com a Fase 2.</p> |
| AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO - FASE 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <p>A <b>Auditoria de Certificação – Fase 2</b> deve ser realizada em até 180 dias do último dia da Auditoria de Certificação – Fase 1 e tem como objetivo avaliar a implementação, bem como a eficácia do Sistema de Gestão do cliente. Trata-se de uma auditoria realizada nas dependências da empresa e visa avaliar, minimamente:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos aplicáveis de norma de Sistema de Gestão ou outro documento normativo;</li><li>Monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);</li><li>O sistema de gestão do cliente e seu desempenho quanto à conformidade legal;</li><li>Controle operacional dos processos do cliente;</li><li>Auditoria interna e análise crítica pela direção;</li><li>Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;</li><li>Ações entre os requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho (coerentes com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo), quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna.</li></ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| AUDITORIA DE SUPERVISÃO OU MANUTENÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Para a manutenção da validade do certificado são necessárias <b>Auditorias de Supervisão/Manutenção</b> em uma frequência mínima anual, tendo como referência o último dia de Auditoria de Certificação – Fase 2 ou de Recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não deve ultrapassar 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

meses a partir do último dia da Auditoria de Certificação – Fase 2.

Nas auditorias de supervisão, serão avaliados todos ou parte dos processos, requisitos essenciais da norma objeto da certificação, a utilização correta do certificado, a utilização correta da Marca de Identificação da Certificação da **ICV BRASIL**, as reclamações referentes ao respectivo sistema de gestão, bem como a eficácia das ações corretivas tomadas com relação às não-conformidades apontadas na auditoria anterior.

## AUDITORIA DE RECERTIFICAÇÃO

A fim de prorrogar a validade da certificação por mais um ciclo, o cliente deverá realizar nova auditoria antes do prazo de validade do certificado.

Para tanto, uma nova solicitação de certificação com dados atualizados será fornecida pelo cliente, permitindo a elaboração de uma proposta de renovação para o Sistema de Gestão. A Auditoria de Recertificação é realizada nos mesmos moldes da Auditoria de Certificação – Fase 2. São avaliados os requisitos normativos, bem como a correta utilização do certificado e a aplicação da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**.

Nas atividades de **Auditoria de Recertificação**, poderá ser necessário realizar uma Auditoria de Certificação - Fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão, no cliente ou no contexto no qual o sistema de gestão opera.

## AUDITORIA ESPECIAL

**Auditoria de Extensão de Escopo:** Para que possa haver a inclusão de algum processo ou site em um Sistema de Gestão já certificado, a **ICV BRASIL** deverá realizar uma Auditoria de Extensão de Escopo com o objetivo de avaliar se a extensão solicitada pode ou não ser concedida. Essa auditoria poderá ser realizada em conjunto com uma Auditoria de Supervisão.

**Auditoria Extraordinária:** A **ICV BRASIL** poderá realizar Auditorias Extraordinárias, avisando-as com pouca antecedência, com o objetivo de investigar reclamações, em resposta à mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Para tanto, a **ICV BRASIL** compromete-se a:

- Avisar antecipadamente o cliente certificado as condições nas quais essas auditorias devem ser realizadas;
- Atentar-se na designação da Equipe Auditora em face da inviabilidade do cliente recusar algum membro da equipe.

## AUDITORIA DE TRANSFERÊNCIA (TAKE OVER)

A transferência de Certificadora deve ser realizada dentro da validade do certificado de conformidade. O ciclo conduzido pelo Organismo anterior deve ser analisado criticamente pela **ICV BRASIL** em relação à conformidade aos documentos regulatórios das Normas de referências e constatações e preocupações pendentes de fechamento.

Com base nesta análise, **ICV BRASIL** deve definir os próximos passos, que podem ser: auditoria especial para fechamento de pendências, auditoria especial para avaliação de obras, continuidade do ciclo vigente ou recertificação antecipada do ciclo.

Não serão aceitas transferências que se sabe de antemão que tenha sido suspensa ou com ameaça de suspensão.

## AUDITORIA DE AÇÃO CORRETIVA (FOLLOW UP)

Uma **Auditoria de Ação Corretiva** é realizada para a verificação da implementação e eficácia das ações provenientes de não-conformidades levantadas durante qualquer auditoria do processo de certificação. Essa auditoria deve ser agendada em até 90 dias após a emissão da não-conformidade e poderá ser realizada inúmeras vezes dentro do prazo de 90 dias conforme determinação do Auditor Líder. Após esse prazo, não sendo consideradas satisfatórias as ações apresentadas, o certificado de conformidade será suspenso.

É o Auditor Líder quem decide a extensão da Auditoria de Ação Corretiva, sendo que nesta auditoria serão auditados apenas os requisitos da norma relativos às não-conformidades constatadas.

Este tipo de auditoria não está contemplada no contrato do ciclo de auditoria, sendo necessário um aditivo ao contrato, descrevendo a necessidade da empresa.

### 7.2.2 – Auditorias de Sistema de Gestão ESG

## AUDITORIA PRELIMINAR

A **Auditoria Preliminar** é uma auditoria opcional cujo objetivo é avaliar a maturidade do sistema de gestão da empresa. As constatações da Auditoria Preliminar serão documentadas através do Relatório de Auditoria. Ela serve de embasamento para uma futura Auditoria de Certificação, porém não possui valor de auditoria certificação.

## AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO INICIAL

A **Auditoria de Certificação** tem como objetivo avaliar a implementação, bem como a eficácia do Sistema de Gestão do cliente. Trata-se de uma auditoria realizada nas dependências da empresa e visa avaliar, minimamente:

- Informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos aplicáveis de norma de Sistema de Gestão ou outro documento normativo;
- Monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);
- O sistema de gestão do cliente e seu desempenho quanto à conformidade legal;
- Controle operacional dos processos do cliente;
- Auditoria interna e análise crítica pela direção;
- Responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- Ações entre os requisitos normativos, política, objetivos e metas de desempenho (coerentes com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo), quaisquer requisitos legais aplicáveis, responsabilidades, competência do pessoal, operações, procedimentos, dados de desempenho e constatações e conclusões de auditoria interna.

## AUDITORIA DE CONFIRMAÇÃO

Para a manutenção da validade do certificado são necessárias **Auditorias de Confirmação** em uma frequência mínima semestral, sendo intercaladas às Auditorias de Certificação Inicial / Auditoria de Recertificação e as Auditorias de Supervisões (anuais), tendo como referência o último dia de Auditoria de Certificação Inicial. A data da primeira Auditoria de Confirmação, após a Certificação Inicial, não deve ultrapassar 6 meses a partir do último dia da Auditoria de Certificação Inicial.

Nas auditorias de Confirmação, serão avaliados, de forma remota, parte dos processos, requisitos essenciais da norma objeto da certificação, a utilização correta do certificado e a utilização correta da Marca de Identificação da Certificação da **ICV BRASIL**.

## AUDITORIA DE SUPERVISÃO

Para a manutenção da validade do certificado são necessárias **Auditorias de Supervisão/Manutenção** em uma frequência mínima anual, tendo como referência o último dia de Auditoria de Certificação Inicial ou de Recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a Certificação Inicial, não deve ultrapassar 12 meses a partir do último dia da Auditoria de Certificação Inicial.

Nas auditorias de supervisão, serão avaliados **todos** os processos, requisitos essenciais da norma objeto da certificação, a utilização correta do certificado, a utilização correta da Marca de Identificação da Certificação da **ICV BRASIL**, as reclamações referentes ao respectivo sistema de gestão, bem como a eficácia das ações corretivas tomadas com relação às não-conformidades apontadas na auditoria anterior.

## AUDITORIA DE RECERTIFICAÇÃO

A fim de prorrogar a validade da certificação por mais um ciclo, o cliente deverá realizar nova auditoria antes do prazo de validade do certificado.

Para tanto, uma nova Solicitação de Certificação com dados atualizados será fornecida pelo cliente, permitindo a elaboração de uma Proposta de Renovação para o Sistema de Gestão ESG. A **Auditoria de Recertificação** é realizada nos mesmos moldes da Auditoria de Certificação Inicial. São avaliados os requisitos normativos, bem como a correta utilização do Certificado e a aplicação da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**.

## AUDITORIA ESPECIAL

**Auditoria Extraordinária:** A **ICV BRASIL** poderá realizar Auditorias Extraordinárias, avisando-as com pouca antecedência, com o objetivo de investigar reclamações, em resposta à mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Para tanto, a **ICV BRASIL** compromete-se a:

- Avisar antecipadamente o cliente certificado as condições nas quais essas auditorias devem ser realizadas;
- Atentar-se na designação da Equipe Auditora em face da inviabilidade do cliente recusar algum membro da equipe.

Este tipo de auditoria não está contemplada no contrato do ciclo de auditoria, sendo necessário um aditivo ao contrato, descrevendo a necessidade da empresa.

## AUDITORIA DE AÇÃO CORRETIVA (FOLLOW UP)

Uma **Auditoria de Ação Corretiva** é realizada para a verificação da implementação e eficácia das ações provenientes de não-conformidades levantadas durante qualquer auditoria do processo de certificação. Essa auditoria deve ser agendada em até 90 dias após a emissão da não-conformidade e poderá ser realizada

inúmeras vezes dentro do prazo de 90 dias conforme determinação do Auditor Líder. Após esse prazo, não sendo consideradas satisfatórias as ações apresentadas, o certificado de conformidade será suspenso. É o Auditor Líder quem decide a extensão da Auditoria de Ação Corretiva, sendo que nesta auditoria serão auditados apenas os requisitos da norma relativos às não-conformidades constatadas. Este tipo de auditoria não está contemplada no contrato do ciclo de auditoria, sendo necessário um aditivo ao contrato, descrevendo a necessidade para empresa.

**NOTA IMPORTANTE:** Todas as Auditorias serão registradas nos “Relatórios de Auditoria”.

## 7.2.3 – Auditorias Certificação – RPPS – Pro Gestão

Verificar regras específicas no documento CRCS - RPPS 01-00- COMPLEMENTO DA REGRA, CERTIFICAÇÃO – RPPS – PRO GESTÃO

## 7.3 – Ocorrências de Auditoria

A Equipe Auditora da **ICV BRASIL** descreve todas as ocorrências detectadas durante uma auditoria em seu “Relatório de Auditoria” que será entregue ao cliente ao término da reunião de encerramento salvo algum motivo de força maior. As ocorrências aplicáveis nas auditorias são:

### 7.3.1 - Auditoria de Certificação - Fase 1

**Área de Preocupação:** Pontos identificados como preocupações durante a auditoria Fase 1 que poderão ser classificadas como não-conformidade durante a auditoria fase 2.

### 7.3.2 - Demais Auditorias

**NC (Não-Conformidade Maior):** NÃO ATENDIMENTO de forma sistêmica a um requisito normativo, contratual ou regulamentador afetando a implementação, continuidade do sistema e/ou resultados do sistema, processo, produto ou serviço.

**NCm (Não-Conformidade Menor):** NÃO ATENDIMENTO a um requisito normativo, sem efeitos danosos imediatos ao sistema, processo, produto ou serviço.

**OM (Oportunidade de Melhoria):** Possibilidade de melhorias ou comentários sobre um requisito normativo de forma a agregar valor ao sistema de gestão.

### 7.3.4 – Análise das Causas de Não Conformidade e Prazo para Fechamento de Ocorrências

O cliente deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tornadas, ou que planeja tornar, para eliminar as não conformidades detectadas, dentro de um tempo definido. enviar os planos de ação, bem como as evidências, quando aplicáveis, para a **ICV BRASIL** através do e-mail [tecnicas@icvbrasil.com](mailto:tecnicas@icvbrasil.com) de acordo com os prazos abaixo indicados. Os prazos são contados a partir do último dia da auditoria realizada.

**NC (Não-Conformidade Maior):** 15 dias para envio do Plano de Ação e 90 dias para envio das evidências.

**NCm (Não-Conformidade Menor):** 15 dias para envio do Plano de Ação deverá ser analisado e aceito pelo Auditor Líder e verificada na próxima Auditoria de Manutenção.

**OM (Oportunidade de Melhoria) e Área de Preocupação:** Não há obrigatoriedade de resposta para as OM e AP. Caso o cliente julgue necessário, poderá fazê-lo sem reportar à **ICV BRASIL**. Lembrando que na próxima Auditoria será verificado o desdobramento desta OM.

Se o cliente não cumprir com o prazo estabelecido a **ICV BRASIL** deverá providenciar uma Auditoria de Followup para poder dar sequência ao processo e o valor desta auditoria será cobrado como aditivo de contrato. Caso não seja autorizado realizar a auditoria de Follow up o processo será cancelado.

Se a **ICV BRASIL** não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade no período de 6 meses após o último dia da fase 2, o organismo de certificação deve conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação e o valor desta auditoria será cobrado como aditivo de contrato.

## 7.4 – Concessões de Certificação Inicial/Recertificação

A Equipe Auditora da **ICV BRASIL** deve analisar todas as informações e evidências coletadas durante as Auditorias de Certificação - Fase 1 e Fase 2 / Auditoria de Recertificação, afim de constatar e concordar quanto às conclusões de auditoria.

As informações que a equipe auditora deve fornecer a **ICV BRASIL** são:

- a) Relatório de Auditoria;
- b) Comentários sobre as não-conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) Confirmação das informações fornecidas a **ICV BRASIL** usadas na análise crítica da solicitação;
- d) Uma recomendação de conceder ou não a Certificação/Recertificação juntamente com quaisquer condições ou observações.

## 7.5 – Comissões Técnica

Cumpridos todos os itens exigidos nesta regra de certificação, a **ICV BRASIL** apresenta o processo à Comissão Técnica de Certificação que acontecem mensalmente nas dependências da **ICV BRASIL**. Uma vez aprovada a auditoria pela Comissão Técnica de Certificação, o processo de emissão do Certificado de Conformidade é iniciado.

## 7.6 – Emissões e Envio do Certificado

O Certificado de Conformidade é enviado após a assinatura do contrato e o cumprimento das condições comerciais entre a **ICV BRASIL** e o cliente.

O contrato será emitido por um período definido na proposta comercial (normalmente de três anos) contados a partir da data de emissão do certificado.

O certificado deve conter, no mínimo: nome da empresa, CNPJ, localização geográfica (Sede e locais incluídos no escopo), as datas de concessão, extensão ou renovação, data de validade coerente com o ciclo de renovação da certificação, código único de identificação (número do certificado), norma de referência com número de emissão, o escopo de certificação, o nome, endereço e marca de certificação da **ICV BRASIL**, quaisquer outras informações exigidas pela norma e/ou outro documento normativo usado para a certificação, controle de revisões.

## 7.7 – Atividades de Supervisão

A **ICV BRASIL** possui atividades de Revisão Técnica para que os processos de certificação sejam analisados e monitorados regularmente.

As atividades de Revisão Técnica podem contemplar:

- a) Consultas da **ICV BRASIL** ao cliente certificado sobre aspectos de certificação;
- b) Análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações;
- c) Pedido ao cliente para fornecimento de documentos e registros;
- d) Análise de denúncias ou reclamações dos clientes em relação ao Sistema de Gestão;
- e) Outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

## 8 – DA CERTIFICAÇÃO DE GRUPO (MULTI-SITE)

As certificações de grupo se aplicam tanto à empresas com diferentes centros de produção, quanto às empresas com filiais.

As certificações de grupo são possíveis quando atendidas as seguintes condições:

- a) Os produtos/serviços prestados de todas as filiais devem ser essencialmente idênticos e ser realizados com os mesmos métodos e processos;
- b) Definição, implantação e manutenção de um sistema de gestão unificado, válido para todas as filiais/ centros de produção;
- c) Revisão de todo o Sistema de Gestão sob a coordenação geral do representante da Direção do Sistema de Gestão da matriz, de maneira tal que o mesmo possua autoridade para todas as filiais/centros de produção;
- d) Existência dos registros das auditorias internas e da análise crítica do sistema de gestão, pela direção da empresa, para todas as filiais/centros de produção;
- e) Determinadas áreas trabalham de forma centralizada, no que se refere ao conjunto da empresa, como por exemplo, no desenvolvimento de produtos e processos, compras, pessoal, etc.;

|                                                                                  |                                                                                       |                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>REGRA GERAL DE<br/>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS</b></p> | <p>Doc: RGCS.01</p> <p>Revisão: 13</p> <p>Página: 8/20</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|

Nas certificações de grupo, a auditoria nas dependências das filiais pode ser distribuída entre a auditoria de certificação e as de supervisão. A matriz sempre será auditada independente do tipo de auditoria.

## 9 – OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE/SOLICITANTE

- a) Prontamente fornecer à **ICV BRASIL** e sua Equipe de Auditores dados e documentos solicitados para auditoria de certificação, bem como facilitar o acesso destes às instalações da empresa, aos registros e ao pessoal, quando assim for necessário e solicitado;
- b) Disponibilizar acesso às reclamações de clientes da empresa;
- c) Acatar e implementar nos prazos avençados, as recomendações da **ICV BRASIL**, quanto às ações corretivas decorrentes das não-conformidades detectadas nas auditorias;
- d) Manter atualizado e implementado seu Sistema de Gestão;
- e) Cumprir as obrigações previstas na norma objeto de certificação e nesta regra de certificação;
- f) Interromper o uso da Marca de Identificação da Certificação em relação ao escopo cujo certificado tenha terminado, sido suspenso ou revogada a validade;
- g) Manter seus dados cadastrais atualizados junto à **ICV BRASIL**;
- h) Comunicar imediatamente à **ICV BRASIL** a mudança de endereço da unidade auditada, o endereço das novas instalações as quais deverão ser novamente avaliadas pela **ICV BRASIL**, e a ocorrência de qualquer tipo de problema com o Sistema de Gestão, mudança na situação legal, comercial, organizacional ou propriedade, organização e gestão, endereço de contatos e locais, mudança de escopo das operações abrangidas pelo Sistema de Gestão certificados e alterações significativas no Sistema de Gestão e nos processos;
- i) Somente declarar que é certificada em relação ao escopo contratado e certificado;
- j) Não usar a certificação de maneira a prejudicar a imagem da **ICV BRASIL**;
- k) Não fazer declarações não autorizadas sobre a certificação;
- l) Usar a certificação apenas para indicar que o escopo está de acordo com a norma objeto da certificação e não usá-la de modo a sugerir que um produto ou serviço está aprovado pela **ICV BRASIL**;
- m) Não utilizar o certificado e a Marca de Identificação da Certificação de maneira enganosa;
- n) No caso **SiAC**, declarar a **ICV BRASIL**, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da supervisão normal de auditoria, qual seja, a inexistência de obra nos escopos certificados e informar imediatamente ao **ICV BRASIL**, por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário, o início de nova obra em qualquer dos escopos para o agendamento da auditoria.
- o) Permitir a participação de observadores do Organismo de Acreditação em Auditorias Testemunhas ou Extraordinárias. Estas auditorias são atividades realizada pelo Acreditor em que ele observa, sem interferir e influenciar, uma auditoria realizada por uma equipe de auditoria da **ICV BRASIL**. Dependendo dos objetivos da testemunha, a auditoria pode ser completa ou observação apenas de partes relevantes da auditoria. A testemunha da auditoria é feita nas instalações do cliente da **ICV BRASIL** ou observando auditoria remota através de meios eletrônicos.
- p) O objetivo de observadores durante Auditoria Testemunhas ou Extraordinárias é verificar a conformidade com a competência, metodologia e aplicação unicamente da **ICV BRASIL** nos escopos para os quais está acreditado.

A testemunha da auditoria da **ICV BRASIL** em seus clientes pelo Acreditor é importante para:

A verificação, no local, da implementação efetiva da certificação realizada pelo **ICV BRASIL** bem como o atendimento aos programas e procedimentos (especialmente no que diz respeito à designação de equipes auditoras competentes e determinação do tempo de auditoria) e determinar a atribuição correta no âmbito da certificação pelo **ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO** para o seu cliente.

- ii) Observar os auditores da **ICV BRASIL** para avaliar se eles:
  - a) Estão em conformidade com os procedimentos da **ICV BRASIL**;
  - b) Possuem conhecimento adequado dos:

- requisitos de certificação da **ICV BRASIL**;
- requisitos aplicáveis das normas de referência ABNT NBR ISO/IEC 17021-1;

- documentos mandatórios do IAF aplicáveis e,
- quaisquer outros requisitos relevantes do setor específico, conforme aplicável.

iii) Obter uma amostra significativa da competência da **ICV BRASIL** para realizar auditorias de certificação/verificação como acreditado.

Caso o CONTRATANTE não permita a participação do observador do Organismo de Acreditação o mesmo poderá sofrer sanções, suspensão e/ou cancelamento do certificado.

## 10 – OBRIGAÇÕES DA **ICV BRASIL**

- Disponibilizar para o cliente o “**Plano de Auditoria**” com antecedência e com as datas de Auditoria previamente acordadas;
- Avaliar evidências objetivas suficientes nas quais possa basear uma decisão de certificação;
- Tomar decisões de conceder ou não a certificação com base nas evidências suficientes ou não de conformidade;
- Manter o cliente informado sobre eventuais mudanças nos documentos que regem a certificação;
- Manter confidencialidade sobre todo e qualquer dado do cliente (inclusive informações provenientes de outras fontes, tais como reclamantes e regulamentadores), que venha a ter acesso por força das etapas do processo de Certificação Inicial, Auditorias de Supervisão/Manutenção, Auditoria de Recertificação e demais Auditorias, e exigir dos seus auditores o mesmo sigilo.
- Tornar público as seguintes informações: escopo de certificação, número do certificado, nome da organização e norma de referência e, quando solicitado, situação de suspensão ou cancelamento e localização geográfica. Quando informações confidenciais forem divulgadas a outros organismos (como para o INMETRO ou outra certificadora, por exemplo), a **ICV BRASIL** informará esta ação ao cliente.
- Manter em vigor a(s) marca(s) que compõem a Marca de Identificação da Certificação;
- Responsabilizar-se pelo seu pessoal, incluindo auditores, especialistas e trainees;
- Substituir os auditores, quando solicitado e justificado formalmente pelo cliente;
- Quando a **ICV BRASIL** for obrigada por lei a fornecer informações confidenciais a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida deve, a menos se regulamentado por lei, ser notificado antecipadamente das informações fornecidas;
- Fornecer o nome e quando solicitado tornar disponíveis as informações curriculares de cada membro de equipe auditora com o tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer auditor ou especialista técnico em especial para que a **ICV BRASIL** possa eventualmente recompor a equipe;
- Comunicar ao cliente a escolha de sua empresa para uma Auditoria Testemunha do Cgcre na **ICV BRASIL**.

## 11 – REFERÊNCIA À CERTIFICAÇÃO E AO USO DE MARCAS

A **ICV BRASIL** ter regras para gerir qualquer marca de certificação de sistema de gestão que ele autorize os clientes certificados a usar. Estas regras devem assegurar, entre outros aspectos, a rastreabilidade ao organismo de certificação. Não pode haver ambiguidade na marca ou no texto que a acompanha, em relação ao que foi certificado e a qual organismo de certificação concedeu a certificação. Essa marca não pode ser usada em um produto nem na embalagem do produto nem de qualquer outra maneira que possa ser interpretada como denotando conformidade do produto.

O INMETRO e o Fórum Internacional de Acreditação – IAF determinam através de suas regras que a Marca de Identificação da Certificação dos Organismos de Certificação não deve ser utilizada de forma que possa causar qualquer tipo de confusão, mal entendido ou engano para as empresas e consumidores que adquirem produtos e serviços de organizações certificadas.

Maiores informações sobre o uso da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** estão disponíveis nos Anexos A e B desse documento.

A **ICV BRASIL** não permitir que sua marca seja aplicada por clientes certificados a relatórios de laboratórios referentes a ensaio, calibração ou inspeção ou certificados.

A **ICV BRASIL** possui regras para gerir o uso de qualquer declaração, na embalagem ou nas informações que acompanham o produto, de que o cliente certificado possui um sistema de gestão certificado. Embalagem do produto é considerada aquela que pode ser removida sem que o produto seja desintegrado ou danificado.

|                                                                                  |                                                                                  |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|  | <h1 style="text-align: center;">REGRA GERAL DE<br/>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS</h1> | <p>Doc: RGCS.01</p> <p>Revisão: 13</p> <p>Página: 10/20</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

Informações que acompanham o produto são consideradas como disponíveis separadamente ou facilmente destacadas. Rótulos ou placas de identificação são consideradas parte do produto. A declaração não pode inferir que o produto, processo ou serviço seja certificado. A declaração deve incluir referência a:

- Identificação (por exemplo, marca ou nome) do cliente certificado;
- O tipo de Sistema de Gestão (por exemplo, qualidade, ambiental) e;
- A norma aplicável;
- O organismo de certificação emissor do certificado.

É responsabilidade do cliente garantir que o certificado **ICV BRASIL** e a Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** somente sejam utilizados em publicidade de modo coerente ao da certificação da empresa ou escopo de aplicação do contratante.

A **ICV BRASIL** concede ao contratante o direito não exclusivo de utilizar-se da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** em caráter condicional, limitado, oneroso, temporário e revogável, conforme tratado no primeiro parágrafo deste item, de acordo com o que foi estabelecido anteriormente.

A **ICV BRASIL**, através de acordos legais e vigentes, exigir que o cliente certificado:

- a) Atenda aos requisitos do organismo de certificação ao fazer referência à sua condição de certificação nos meios de comunicação, como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos;
- b) Não faça ou permita qualquer declaração que induza a erro em relação à sua certificação;
- c) não use ou permita o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a erro;
- d) Em caso de cancelamento da sua certificação, interrompa o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação, conforme orientações do organismo de certificação;
- e) Altere todo material publicitário quando o escopo da certificação tiver sido reduzido;
- f) Não permita que a referência à certificação de seu sistema de gestão seja usada de tal forma que implique que o organismo de certificação certifique um produto (incluindo serviço) ou processo;
- g) Não dê a entender que a certificação aplica-se às atividades e locais fora do escopo de certificação;
- h) Não use sua certificação de tal maneira que possa comprometer a reputação da **ICV BRASIL** de certificação e/ou o sistema de certificação e perder a confiança pública.

**11.1** - Em particular, é indevido o uso da certificação, ou seja, a utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**:

- Quando a Certificação ainda não foi concedida, ou tenha sido revogada;
- Quando a Certificação tenha sido suspensa;
- Em atividades/produtos/unidades/endereços/empresas não cobertos pela certificação.

**11.2** - O uso da Marca de Identificação da Certificação é estritamente reservado à empresa certificada e não é transferível, salvo eventual modificação societária, hipótese que deverá ser comunicada à **ICV BRASIL** tempestivamente para que esta avalie a modificação ocorrida e decida sobre a viabilidade da continuidade da certificação e o uso da Marca de Identificação da Certificação.

A empresa certificada tem a faculdade de dar a publicidade que julgar oportuna sobre o uso da Marca de Identificação da Certificação. No entanto, deve evitar situações que possam gerar equívocos sobre o sistema de gestão, a **ICV BRASIL**, o organismo acreditador (INMETRO) e a norma aplicável. A empresa certificada deve obter prévia autorização da **ICV BRASIL** para a utilização da Marca de Identificação da Certificação em material publicitário.

**11.3** - O Cliente terá suspensão o direito de utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** na ocorrência das seguintes hipóteses:

- a) A empresa certificada não notifica imediatamente à **ICV BRASIL** as modificações empreendidas na empresa, as quais foram determinantes para a certificação, ou no seu sistema de gestão;

- b) O certificado ou a Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** é utilizado de forma inadequada, ou seja, de forma contrária ao quanto determinado nesta regra de certificação;
- c) Os resultados das Auditorias de Acompanhamento, Auditorias de Ação Corretiva e Auditorias de Recertificação não justificarem a manutenção da validade do certificado e da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**;
- d) Nas Auditorias de Acompanhamento ou Recertificação, constate-se não conformidades que afetem o sistema de gestão de forma significativa;
- e) Quando da instauração de procedimento falimentar em face da pessoa jurídica do contratante ou quando do arquivamento do procedimento falimentar em virtude da ausência de bens para compor a massa falida;
- f) A contraprestação pecuniária não é paga dentro do prazo contratado com a **ICV BRASIL**;
- g) A empresa certificada se recusa a agendar, realizar ou prejudique as auditorias de acompanhamento ou extraordinárias e demais atividades dos processos de certificação;
- h) A empresa certificada veicula informações incorretas ou que induzam terceiros a erro em função do uso inadequado do certificado e da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**;
- i) A empresa certificada descumpra qualquer dos dispositivos constantes das NORMAS ou de disposições do contrato firmado com a **ICV BRASIL** ou desta regra de certificação;
- j) A empresa certificada não responde as ações corretivas de não-conformidade nos prazos estipulados;
- k) A empresa certificada pratique atos que possam prejudicar a Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**, o nome, a imagem, a reputação ou a acreditação da **ICV BRASIL**;
- l) A empresa certificada solicita formalmente a suspensão da certificação
- m) **Nota:** Esta suspensão deve indicar os motivos e o período de suspensão, período este não superior a 6 meses

O prazo de suspensão do direito de utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** será fixado pela **ICV BRASIL**.

Após a suspensão, a **ICV BRASIL** deve:

- Atualizar, com relação a suspensão, os devidos registros incluindo o web-site da **ICV BRASIL** e o banco de dados do Inmetro, quando se tratar de certificação no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC;
- Acompanhar as datas e ações estabelecidas pela empresa para reverter a situação de suspensão;

**Nota:** Tal suspensão poderá ser revogada somente quando a **ICV BRASIL** verificar que a empresa tomou ações efetivas para reverter a situação de suspensão.

**11.4** - Na hipótese da empresa certificada não conseguir regularizar a situação que deu motivo a suspensão do direito de utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** no prazo fixado pela **ICV BRASIL**, o direito de utilização do certificado e da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** será revogado, mediante notificação prévia e, conseqüentemente, cancelado o respectivo contrato.

**11.5** - Encerrado o contrato, a empresa certificada fica obrigada a devolver o certificado à **ICV BRASIL**, perdendo assim o direito de uso da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**.

No caso de cancelamento, a empresa obriga-se a:

- Destruir todo material publicitário que faça alusão à certificação ou à identificação da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**;
- Restituir e não utilizar o certificado de conformidade de sistema de gestão e suas eventuais reproduções existentes.

A **ICV BRASIL** deve no cancelamento:

- Comunicar à empresa sobre o cancelamento;
- Atualizar, com relação a suspensão, os devidos registros incluindo o web-site da **ICV BRASIL** e o banco de dados do INMETRO, quando se tratar de certificação no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC;
- Levantar e cobrar eventuais débitos.

|                                                                                  |                                                                                       |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>REGRA GERAL DE<br/>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS</b></p> | <p>Doc: RGCS.01</p> <p>Revisão: 13</p> <p>Página: 12/20</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

**11.6** - Havendo violações/infrações por parte da empresa certificada quanto ao estipulado nesta regra de certificação e no contrato, a **ICV BRASIL** se reserva o direito de pleitear em administrativa e judicialmente os danos e eventuais prejuízos sofridos.

**11.7** - O direito de uso extingue-se também com o distrato do contrato de forma consensual.

## **12 – APELAÇÕES**

A **ICV BRASIL** é responsável por todas as decisões, em todos os níveis do processo de tratamento de apelações e assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam distintas daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

A empresa deve enviar formalmente para [tecnicasis@icvbrasil.com](mailto:tecnicasis@icvbrasil.com) as razões pela apelação, bem como as evidências disponíveis que possam embasar a posição defendida no apelo.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não podem resultar em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

A **ICV BRASIL** ao receber o processo de tratamento de apelações deve incluir pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) Uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e para decisão de quais ações precisam ser tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) Rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) Garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A **ICV BRASIL** deve confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado da apelação

A **ICV BRASIL** confirma o recebimento da apelação e fornece ao apelante os relatórios de andamento e o resultado. Se a empresa não concordar com as decisões da certificadora, poderá recorrer no prazo de 30 (trinta) dias da comunicação da decisão, expondo as razões de sua divergência.

A decisão a ser comunicada ao apelante deve ser tomada, ou analisada criticamente e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

A **ICV BRASIL** envia ao apelante uma notificação formal ao término do processo de tratamento da apelação onde garantirá que as ações corretivas e preventivas apropriadas serão tomadas.

## **13 – RECLAMAÇÕES**

A **ICV BRASIL**, ao receber uma reclamação, confirma se ela está relacionada com as atividades de certificação pelas quais é responsável e caso esteja, procede ao tratamento da reclamação, sujeitando-se aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação deve analisar a eficácia do sistema de gestão certificado.

A **ICV BRASIL** será responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

Em qualquer reclamação sobre um cliente certificado, a **ICV BRASIL** informa formalmente ao cliente certificado em um prazo de até 15 dias.

Para garantir a descrição geral do processo de recebimento e rastreamento, a **ICV BRASIL** documenta todas as tratativas do processo em questão e, caso sejam necessárias outras ações, a mesma será encaminhada aos responsáveis técnicos para as devidas ações.

Sempre que possível, a **ICV BRASIL** fornece ao reclamante os relatórios de andamento e o resultado.

A **ICV BRASIL** envia ao reclamante uma notificação formal ao término do processo de tratamento da reclamação e determina juntamente com o cliente e o reclamante, se o assunto da reclamação ou solução deve se tornar público e, se assim for, em qual extensão.

|                                                                                  |                                                                                       |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>REGRA GERAL DE<br/>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS</b></p> | <p>Doc: RGCS.01</p> <p>Revisão: 13</p> <p>Página: 13/20</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

As irregularidades, reclamações, sugestões ou denúncias, devem ser formalizadas para a **ICV BRASIL** através do site [www.icvbrasil.com](http://www.icvbrasil.com) ou e-mail [tecnicasis@icvbrasil.com](mailto:tecnicasis@icvbrasil.com).

## 14 – RENÚNCIA

**14.1** - A empresa pode renunciar à certificação:

- No vencimento do contrato de certificação;
- A qualquer momento, com um aviso prévio de 30 dias;

**14.2** – A renúncia poderá ter as seguintes motivações:

- Quando não aceitar as variações das condições econômicas;
- Quando não aceitar as variações introduzidas nesta Regra de Certificação e norma objeto de certificação;
- Quando não aceitar as variações das normas de referência;
- Por outros motivos que devem ser analisados pela **ICV BRASIL**.

**14.3** - No caso de renúncia, a empresa obriga-se a:

- Encaminhar à **ICV BRASIL** documento assinado pelo seu responsável legal ou quem por ele designado informando a sua decisão;
- Quitar eventuais dívidas com a **ICV BRASIL**;
- Restituir e não mais utilizar o certificado de conformidade de Sistema de Gestão;
- Não utilizar mais a Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**;
- Destruir todo material publicitário que faça alusão à certificação ou à Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**.

## 15 . Controle do Ciclo de Certificação de Sistemas

A **ICV BRASIL** mantém registrado no FOCE.036- Controle do Ciclo de Certificação de Sistemas, para monitorar todo o ciclo e controlar as etapas de certificação.

## 17. Alterações Efetuadas:

| REVISÃO |                                                                                                                                                                             |          |                |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------|
| Revisão | Modificação                                                                                                                                                                 | Data     | Responsável    |
| 00      | Emissão Inicial                                                                                                                                                             | 07/06/17 | Karen Martins  |
| 01      | Inclusão no item 9 – aceitação de avaliador testemunha e suas sanções caso a empresa não aceite.                                                                            | 23/01/18 | Suzete Suzuki  |
| 02      | Inclusão do item 16 - Controle do Ciclo de Certificação de Sistemas                                                                                                         | 01/02/18 | Suzete Suzuki  |
| 03      | Inclusão do e-mail da Área Técnica – <a href="mailto:tecnicasis@icvbrasil.com">tecnicasis@icvbrasil.com</a><br><br>Inclusão do item: Auditoria de Transferência (Take Over) | 18/06/18 | Rogéria Cutolo |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |            |                |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------|
| 04 | Troca do logotipo da ICV BRASIL                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 04/07/18   | Suzete Suzuki  |
| 05 | Item 11 Revisado texto para incluir informação que eram descritas no item 15.<br><br>Item 11.3 – Revisado o texto para garantir entendimento.<br><br>Exclusão do item 15 – MARCA DE IDENTIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ICV BRASIL                                                                                                          | 05/07/18   | Suzete Suzuki  |
| 06 | Item 4 – Inclusão de OCA e OSS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 07/12/2018 | Suzete Suzuki  |
| 07 | Item 7.3.4 – Inclusão: se o cliente não cumprir com o prazo estabelecido a <b>ICV BRASIL</b> deverá providenciar uma Auditoria de Followup para poder dar sequência ao processo e o valor desta auditoria será cobrado como aditivo de contrato. Caso não seja autorizado realizar a auditoria de Followup o processo será cancelado. | 16/01/2019 | Suzete Suzuki  |
| 08 | Item 6.2. – Incluídas observações para SiAC                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 12/04/19   | Rogéria        |
| 09 | Incluídos novos Selos PBQP-H<br>Incluído novo endereço do SiAC: Ministério do Desenvolvimento Regional no endereço                                                                                                                                                                                                                    | 12/02/21   | Rogéria        |
| 10 | Revisão Geral deste documento para adequação às novas creditações OCA – 14001 / OSS - 45001                                                                                                                                                                                                                                           | 15/03/2021 | Rogéria Cutolo |
| 11 | Inclusão do item: 7.3.4 – Análise das Causas de Não Conformidade e Prazo para Fechamento de Ocorrências                                                                                                                                                                                                                               | 13/03/2023 | Rogéria Cutolo |
| 12 | Revisão geral para inclusão da certificação ESG.                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 19/05/2023 | Ricardo Assoni |
| 13 | Inclusão item 7.2.3 – Auditorias Certificação – RPPS – Pro Gestão                                                                                                                                                                                                                                                                     | 13/06/2023 | Rogéria Cutolo |

**ANEXO A - COMPLEMENTO DA REGRA DE CERTIFICAÇÃO PARA SISTEMAS DE GESTÃO****1 - RECOMENDAÇÕES DA ICV BRASIL PARA O USO DO CERTIFICADO E DA MARCA DE IDENTIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO.**

- O Certificado emitido pela **ICV BRASIL** e a Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**, são propriedades da **ICV BRASIL**, sendo assim, os clientes poderão utilizá-las somente enquanto o certificado estiver dentro da data de validade.
- A Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** é aquela que contém a norma específica na qual a empresa foi certificada. Esta marca pode ser utilizada para fim de divulgação da certificação e marketing.
- É permitido aos clientes certificados pela **ICV BRASIL**, divulgar a Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**, de acordo com as normas estabelecidas nestes documentos.
- O cliente pode solicitar a arte final das marcas, as quais serão fornecidas em arquivo eletrônico no formato JPEG ou CDR.
- A Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** deve ser reproduzida exatamente como no arquivo eletrônico. Modificações de layout e cores não são permitidas em hipótese alguma. Determina-se que Marca de Identificação da Certificação seja menor do que a marca da empresa.

- f. Empresas certificadas pela **ICV BRASIL** podem divulgar a certificação através do uso da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**. Esta divulgação pode ser feita após aprovação do Gerente de Certificação.
- g. Esta divulgação pode ser feita desde que não sejam envolvidas atividades, produtos, unidades, endereços e empresas que estejam fora do escopo de certificação. Quando isto acontecer, deve ficar claro para quais atividades, produtos, unidades, endereços e empresas a certificação se destina.
- h. Os certificados podem ser reproduzidos com a finalidade de divulgação em home page, folhetos, catálogos, revistas dentre outros, após aprovação do Gerente de Certificação.
- i. A Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**, específica para a certificação de sistemas de gestão, em hipótese alguma pode ser usada em produtos. Esta marca também não pode induzir o consumidor ou potencial comprador, a entender que o produto foi aprovado pela **ICV BRASIL**. A Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** não pode ser utilizada em certificados de conformidade, certificados de calibração, laudos e relatórios técnicos, relatórios de testes, certificados de treinamento e atestados.
- j. Não é permitido que as empresas certificadas façam referência à certificação de Sistemas de Gestão nas embalagens primárias dos produtos incluindo a Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**. No entanto, para embalagens secundárias (de transporte - aquela que não está ao alcance direto do cliente/consumidor) é permitida uma referência ao padrão normativo e/ou uso da Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL** desde que em conjunto com a declaração exemplificada abaixo e adequada à Norma certificada pela empresa:



- k. Não é permitida a divulgação de Marca de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**, referentes a normas nas quais a empresa não esteja certificada ou cujos certificados estejam vencidos suspensos ou cancelados.
- l. O não atendimento às cláusulas descritas neste documento pode implicar infrações às legislações vigentes, a exemplo do Código de Defesa do Consumidor.

## 2 - MARCAS DE IDENTIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO **ICV BRASIL**

Sistema de Gestão da Qualidade de Serviços e Obras na  
Construção Civil (âmbito PBQP-H).

### Sistema de Gestão da Qualidade Certificado



Nível A

OCO 025

### Sistema de Gestão da Qualidade Certificado

Gestão da  
Qualidade de  
Empresas de  
Serviços e  
de Obras na  
Construção Civil



OCO 0025



Nível A

- O símbolo do PBQP-H e a marca da **ICV BRASIL** devem ser apresentados justapostos. Todas as marcas devem ter o mesmo destaque.
- Somente é permitida a utilização da identificação nas certificações **Nível A e B** que na figura está representado pela letra "X"
- É imprescindível que seja explicitado o nível de certificação da empresa em questão, abaixo do símbolo do PBQP-H.
- Não é permitido o uso da identificação da certificação SiAC em tapumes de obras.
- É permitida a utilização da identificação da certificação SiAC na placa da obra. Se existir mais de uma placa de identificação da obra, a logomarca da certificação poderá ser utilizada somente em uma placa e esta deverá conter o(s) nome (s) do (s) engenheiro(s) responsável(is) da obra. A identificação da certificação deve ser acompanhada da declaração: "Sistema de Gestão da Qualidade Certificado".
- É importante ressaltar que, em nenhuma hipótese a marca do PBQP-H deve ser utilizada como "selo de qualidade", mas sim como indicação de que a empresa em questão participa de um processo de auditoria.
- Para a utilização da logomarca de PBQP-H, a empresa deve atender além dos critérios descritos acima, ao regulamento "Manual de Identidade Visual" que consta no site do Ministério do Desenvolvimento Regional no endereço eletrônico:

<https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/habitacao/pbqp-h/manual-da-marca>

|                                                                                  |                                                                                       |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>REGRA GERAL DE<br/>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS</b></p> | <p>Doc: RGCS.01</p> <p>Revisão: 13</p> <p>Página: 17/20</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

### **3 - USO INADEQUADO DA MARCA DE IDENTIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO **ICV** BRASIL**

3.1 - Utilização fora do plano horizontal deformado

3.2 - Deformações horizontais e verticais

### **4 – CONTATO**

- a. No caso de maiores esclarecimentos sobre o uso das Marcas de Identificação da Certificação **ICV BRASIL**, a empresa poderá entrar em contato com a **ICV BRASIL** através dos e-mails: [tecnicas@icvbrasil.com](mailto:tecnicas@icvbrasil.com) e [qualidade@icvbrasil.com](mailto:qualidade@icvbrasil.com).

|                                                                                  |                                                                                       |                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>REGRA GERAL DE<br/>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS</b></p> | <p>Doc: RGCS.01</p> <p>Revisão: 13</p> <p>Página: 18/20</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|

## ANEXO B – PARTICULARIDADES DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO PARA PBQP-H/SiAC

### 1 – Organismo de Certificação

Os processos de certificação para o Regimento SiAC são aprovados pela **ICV BRASIL** através de sua acreditação junto ao INMETRO.

### 2 – Processo de Certificação

As certificações de acordo com o Regimento SiAC deverão ser realizadas em duas etapas (Fase 1 e Fase 2) não devendo ultrapassar 90 dias entre uma fase e outra. Para mudanças de Nível B para Nível A, a **ICV BRASIL** considerará uma nova certificação e realizará Fase 1 e Fase 2 conforme item 4 do Art. 9º do Regimento Geral do SiAC.

- Caso a auditoria da Fase 1 não seja realizada *in loco*, tal situação deve ser justificada.
- Neste caso, a **ICV BRASIL** deve assegurar que todas as avaliações aplicáveis para a Fase 1 sejam realizadas até o termino da Fase 2 e, para tal, o tempo de auditoria da Fase 1 previsto deve ser fracionado em 50% e a metade acrescida ao tempo da Fase 2.

### 3 – Ciclo de Certificação

O ciclo de certificação do PBQP-H/SiAC inicia-se a partir da data de decisão da certificação pela **ICV BRASIL**. Os certificados de conformidade terão validade de 12 meses e o ciclo de certificação terá a validade de 36 meses a contar da data da decisão de certificação.

### 4 – Auditorias de Supervisão

As auditorias de supervisão serão realizadas com base na quantidade de funcionários administrativos e canteiros de obras disponíveis no momento da auditoria. O cálculo da quantidade de dias será determinado pela **ICV BRASIL** com base nas informações enviadas previamente pela empresa certificada. Caso houver necessidade de dias adicionais de auditoria, cobranças complementares ao contrato já firmado com a empresa certificada serão providenciadas.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano e não podem ultrapassar 12 meses contados do último dia da auditoria de Certificação (Fase 2) ou Recertificação.

Caso esse prazo não seja cumprido pela empresa certificada, deverá ser realizada uma auditoria com dimensionamento total em número de dias de uma auditoria de Recertificação dentro do prazo máximo de 60 dias, mantendo-se o ciclo de certificação vigente conforme § 3º do Art. 28º do Regimento Geral do SiAC.

### 5 – Certificado de Conformidade

Os certificados de conformidade emitidos de acordo com o Regimento SiAC de vigente deverão conter um anexo com as informações sobre os canteiros de obras declarados pela empresa certificada independente de terem sido auditados ou não.

A empresa certificada poderá solicitar, a qualquer momento, a inclusão de canteiros de obras em seu certificado de conformidade. Para tanto, a **ICV BRASIL** solicitará alguns documentos que serão analisados pela Gerência de Certificação e, caso necessário, será solicitada uma auditoria amostral *in-loco*. Caso não haja a necessidade de auditoria amostral, o certificado de conformidade será revisado em um prazo máximo de 5 dias úteis sem custos adicionais.

|                                                                                  |                                                    |                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
|  | <b>REGRA GERAL DE<br/>CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS</b> | <b>Doc:</b> RGCS.01<br><b>Revisão:</b> 13<br><b>Página:</b> 19/20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|

Caso a empresa certificada solicite a inclusão de um canteiro de obra cuja ART tenha data anterior à última auditoria realizada pela **ICV BRASIL**, esse canteiro deverá ser auditado antes de sua inclusão.

- Todos os custos de auditorias extraordinárias para inclusão de obras serão por conta da empresa certificada.
- A exclusão de obras dos certificados de conformidade só será efetuada após validação em Auditorias de Supervisão ou Recertificação.

## 6 – Suspensão da Certificação

A suspensão da certificação deverá ser comunicada à empresa certificada tendo um prazo máximo de 60 dias para tratativa pela empresa certificada.

As razões pelas quais a **ICV BRASIL** poderá suspender uma certificação constam no item 11.3 letra L desse documento e no Art. 34º do Regimento Geral do SiAC conforme abaixo:

- adulteração de qualquer informação que conste de seu certificado de conformidade ou da sua Declaração de Adesão ao PBQP-H;
- alteração no seu sistema de gestão da qualidade sem comunicação imediata ao OAC;
- divulgação de informação enganosa quanto aos dados do seu certificado de conformidade ou da sua Declaração de Adesão ao PBQP-H;
- envio de informação falsa no processo de Declaração de Adesão ao PBQP-H;
- realização de produto ou prestação de serviço sem observar os preceitos da gestão da qualidade e as exigências do seu sistema de gestão da qualidade, que causem riscos à segurança e à saúde das pessoas que trabalham na empresa, aos circunvizinhos e aos futuros usuários do empreendimento;
- omissão de informação ao OAC do início de nova obra no escopo de certificação, uma vez que tenha lançado mão da excepcionalidade prevista no Art. 11º do Regimento Específico do SiAC da Especialidade Técnica Execução de Obras;
- omissão de informação ao OAC do início de projeto, uma vez que tenha lançado mão da excepcionalidade prevista no Art. 12º do Regimento Específico do SiAC da Especialidade Técnica Elaboração de Projetos;
- omissão de informação ao OAC do início de novo contrato de gerenciamento de empreendimentos, uma vez que tenha lançado mão da excepcionalidade prevista no Art. 11º do Regimento Específico do SiAC da Especialidade Técnica Gerenciamento de Empreendimentos;
- omissão de dados e informações necessárias ao dimensionamento e planejamento das atividades de certificação, tais como: número **ICV BRASIL** de trabalhadores, número de escritórios, número de obras, número de projetos, número de contratos de gerenciamento de empreendimentos, etapas de produção no canteiro de obras, localidades ou instalações envolvidas no escopo de certificação, entre outros.

Os Regimentos Específicos das diferentes especialidades técnicas podem definir outras condutas consideradas faltas graves.



## REGRA GERAL DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS

Doc: RGCS.01

Revisão: 13

Página: 20/20

Uma vez que a empresa certificada tenha tratado a razão da suspensão, e esteja dentro do prazo determinado pela suspensão, ela deverá realizar uma nova auditoria com dimensionamento total em número de dias de uma auditoria de Recertificação para a reativação do certificado de conformidade.