
	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 1 de 15

SUMÁRIO


INTRODUÇÃO

1. ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO
2. GERAL
3. SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO
4. DOCUMENTAÇÃO DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO
5. ESCOPO E DEFINIÇÃO DE MATERIAIS E SERVIÇOS CRÍTICOS
6. REQUISITOS MÍNIMOS NA AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO
7. CORRESPONDÊNCIA COM NORMAS ISO 9000 E OUTROS SISTEMAS DE QUALIFICAÇÃO REGIONAIS(Qualihab, Qualiop, Qualipav, etc.)
8. CONCESSÃO DO NÍVEL DE QUALIFICAÇÃO
9. OCORRÊNCIAS DE NÃO-CONFORMIDADES E AUDITORIAS ESPECIAIS
10. CERTIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO
11. MUDANÇAS NO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO
12. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO
13. RECLAMAÇÕES DE 3ª PARTE
14. APELO E CONFIDENCIALIDADE

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 2 de 15

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	RESP.
Todas	Revisão Geral	12/07/2004	Murilo Costa
Todas	Adequação ao regimento SiAC	12/8/2005	Murilo Costa
Todas	Revisão Geral	19/04/2006	Murilo Costa
Item 13	Inserção do item de Reclamação de 3ª parte	27/01/2007	JFCalomeni
Revisão Geral	Revisão Geral	14/11/2012	Lucas Boldezan
Revisão Geral	Adequação ao Regimento Siac 2012	04/03/2013	Lúcia Nunes
Pág 8, 10 e 11	Adequação ao Regimento Siac 2012	01/08/2013	Lúcia Nunes

 BUREAU VERITAS	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 3 de 15

• INTRODUÇÃO E ESCOPO

BUREAU VERITAS CERTIFICATION é uma subsidiária totalmente pertencente ao Bureau Veritas. Fundada em 1828, o Bureau Veritas (BV) é uma grande organização multinacional oferecendo serviços de classificação, vistoria e inspeção para navios, aviões, materiais e equipamentos, veículos, máquinas, motores e todos os tipos de estruturas e sistemas, inclusive obras de edificações e engenharia civil.

O BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda (BUREAU VERITAS CERTIFICATION) é uma subsidiária do Bureau Veritas Quality International Holding S.A., com sede em Londres (UK).

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION oferece serviços aos seus clientes abrangendo a auditoria e Certificação de Sistemas de Gerenciamento da Qualidade da Organização segundo a série de normas ISO 9000, ou qualquer outra versão Nacional ou Internacional equivalente. Doravante, elas ficam denominadas “NORMA”.


Este procedimento cobre o Escopo do Serviço de Auditoria e Certificação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, e tem como objetivo atender à norma [ISO/IEC 17021:2011](#). Ao longo de todo este procedimento, o cliente do BUREAU VERITAS CERTIFICATION é denominado de “Organização”.

1. ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

A Acreditação é o meio pelo qual uma Organização pode ter confiança num Organismo Certificador, e é efetivo quando outorgado por uma Autoridade Nacional de Controle: essas Autoridades podem não ser Organismos Nacionais de Acreditação. A Certificação é o meio pelo qual o Cliente pode ter confiança num Fornecedor (Organização), e é mais efetiva quando executada por um conceituado Organismo de Certificação sob as regras de Acreditação Nacional.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION opera, de acordo com Regras de Acreditação Nacional, e atende aos requisitos de credenciamento estabelecidos pelo Sistema Brasileiro de Certificação (SBC).

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION é um Organismo Certificador que detém atualmente Acreditação Nacional pelo Brasil, Reino Unido, Holanda e vários outros países.

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 4 de 15

2. GERAL

2.1. Este documento descreve o procedimento a ser seguido para a obtenção de Certificação do Sistema de Gerenciamento da Qualidade do Fornecedor, conforme as normas Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas e Obras de Construção Civil (SiAC) do PBQP-H. Ele descreve as ações requeridas tanto ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION como à Organização visando completar o processo de Certificação. Uma Organização certificada sob este procedimento receberá um “Certificado de Aprovação” do seu Sistema de Gerenciamento da Qualidade.

2.2. A fim de obter e manter a Certificação, a Organização terá que atender às exigências deste e de outros documentos complementares do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, e terá que manter subseqüentemente seu Sistema de Gerenciamento da Qualidade em operação satisfatória.


2.3. A Certificação concedida pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION cobre somente os produtos/serviços diretamente sob o controle da Organização. Caso a Organização possua itens somente comercializados (isto é, não fabricados no âmbito do escopo de Certificação em foco) incluídos ou não incluídos no Escopo da Certificação, os clientes devem ser devidamente informados da situação vigente e a Organização deve demonstrar que os clientes estão cientes e concordam com os procedimentos aplicáveis.

2.4. É obrigação de todos os empregados do BUREAU VERITAS CERTIFICATION trabalhar de acordo com este procedimento, que está sob o controle direto do Gerente Geral do BUREAU VERITAS CERTIFICATION-BR.

3. SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

3.1. A solicitação de credenciamento é feita através do recebimento do “Contrato de Certificação –SF05” contendo aprovação do cliente. A emissão deste documento baseou-se nas informações fornecidas pela própria organização quando do preenchimento do “Questionário de Pré-Requisitos de Sistemas Evolutivos – Anexo 5”. Os seguintes detalhes, dentre outros, são exigidos da Organização:


- Detalhes de contato e cadastro (nome, endereço, etc).
- Descrição do negócio (fabricante, prestador de serviços, escopo de atividades, etc).
- Número de funcionários (próprios e terceiros)
- Quadro Geral de obras.
- Escopo e Subsetor da Certificação.

 BUREAU VERITAS	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 5 de 15

- 3.2. Podem ser realizadas, se assim for requerido pelo cliente, auditorias para qualificação ou certificação simultânea tais como: ISO 9001:2008 e PBQP-H; PBQP-H e Outros Programas Setoriais, etc. No caso de certificações em conjunto com a ISO 9001 ou PBQP-H Nível A, poderá ser elaborado um contrato incluindo as manutenções anuais do PBQP-H, tendo assim um contrato válido por 3 anos.
- 3.3. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION enviará à Organização os originais do contrato de certificação para aprovação. No momento do retorno do Contrato assinado, a Organização deverá também enviar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, por escrito, as datas desejadas para realização da Auditoria de Certificação.

4. DOCUMENTAÇÃO DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO

- 4.1. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION, quando julgar necessário e apropriado, realizará a Análise Crítica da documentação da Organização, de acordo com os requisitos do PBQP-H para o nível ao qual a organização estiver se submetendo a ser certificada. (Ex.: SiAC: Planos da Qualidade de Obras a partir do nível B). O propósito da análise crítica é estabelecer, com antecedência, que o Sistema da Qualidade da Organização contempla os Requisitos e/ou Processos/Atividades necessários, em amplitude tal que indique a realização satisfatória de uma Auditoria de Certificação.
- 4.2. Deve ser verificado se a organização está realizando obras no escopo pretendido de qualificação (nível C e superiores, de acordo com o Regimento SiAC). É possível realizar a manutenção da certificação ou/e extensão de escopo para outro subsetor desde que sejam respeitadas as condições previstas nos ART. 11 e 12 do Regimento Específico do SiAC.
- 4.3. Uma vez esclarecidas todas as dúvidas de todas as partes envolvidas no processo de qualificação, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION programa a Auditoria em comum acordo com a organização.
- 4.4. As auditorias devem ser realizadas sempre em endereços operacionais. Caso a organização tenha uma sede contábil em outro endereço, ambos devem ser discriminados no atestado com a seguinte informação:
- Endereço Contábil.
 - Endereço da Sede Operacional.

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 6 de 15


- 4.5. A amostragem e dimensionamento das auditorias devem respeitar o que apresenta os Critérios de Amostragem para Canteiros e Dimensionamento de Auditorias do Regimento Específico do SiAC, Art. 16.
- 4.6. A empresa deve sempre entregar ao auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION a cópia do contrato social c/ últimas alterações e seu registro na Junta Comercial ou órgão equivalente, cópia do contrato e ART da obra(s) auditada(s), Relação de Serviços Terceirizados cobertos pelo SGQ, e informar o Quadro Geral de Obras, conforme Regimento PBQP-H SiAC.

5. ESCOPO E DEFINIÇÃO DE MATERIAIS E SERVIÇOS CRÍTICOS

- 5.1. As especialidades técnicas cobertas pelo presente Regimento são:
- a) execução de obras;
 - b) serviços especializados de execução de obras;
 - c) gerenciamento de obras e de empreendimentos;
 - d) elaboração de projetos;
 - e) outras especialidades técnicas, definidas pela C.N. e apreciados pelo CTECH.

Os sub-setores e escopos das diferentes especialidades técnicas são definidos nos seus Regimentos Específicos. Somente poderá ser emitido certificados de acordo com os escopos definidos pelo SiAC nos diferentes Regimentos Específicos.

- 5.2. O escopo de qualificação será padronizado para todas as empresas em função da especialidade técnica e sub-setor nas quais foram realizadas as auditorias. Ex.: Execução de obras de edificações.
- 5.3. Quando a organização, em função do escopo escolhido ou da natureza tecnológica das obras que estão sendo executadas, não puder cumprir a lista de serviços críticos constantes nos itens e requisitos do SiAC, estes devem ser substituídos por outros, desde que seja respeitado o número mínimo de serviços estabelecido para cada nível de certificação.
- 5.4. Os materiais constantes na lista de materiais controlados devem obrigatoriamente ser empregados nos serviços controlados estabelecidos para cada nível de certificação.

 BUREAU VERITAS	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 7 de 15

6. REQUISITOS MÍNIMOS NA AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO

6.3. A Auditoria de Certificação só será agendada após a análise da documentação ter sido concluída e deverá cobrir todos os itens e requisitos do SiAC aplicáveis ao escopo de certificação para o nível requerido pela organização auditada. Seu propósito é avaliar a conformidade do SGQ da empresa com a NORMA. Com esse objetivo a organização tem que:

- Suprir a Equipe Auditora com informações suficientes para que ela possa concluir com segurança que o Sistema de Gerenciamento da Qualidade foi totalmente documentado de acordo com a NORMA.
- Permitir à Equipe Auditora o fácil acesso às dependências, ao pessoal e aos registros, a fim de que ela possa verificar que o Sistema de Gerenciamento da Qualidade foi estabelecido e está sendo mantido.


6.2. Quando necessário, em tempo hábil antes das datas de auditoria programadas, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION enviará à Organização uma cópia do provável Programa de Auditoria junto com quaisquer requisitos suplementares julgados necessários à obtenção da Certificação Acreditada solicitada. Posteriormente será informada a equipe que conduzirá a auditoria e a Organização tem o direito de apresentar apelação contra a designação de quaisquer auditores ou especialistas.

6.3. A Auditoria de Certificação será conduzida de acordo com os Procedimentos BUREAU VERITAS CERTIFICATION e consistirá das seguintes etapas:

- Uma reunião de abertura com a Alta Direção da Organização para confirmar o Escopo da Certificação e para explicar o método de registro do resultado da Auditoria. Esta reunião poderá envolver um breve "tour" às instalações.
- O exame detalhado do sistema em si, durante o qual qualquer não-conformidade detectada será discutida e registrada no relatório de não conformidade.
- Uma reunião de encerramento para apresentação das observações da equipe auditora à Alta Direção da Organização.

6.4. Antes da reunião de encerramento, o Líder da Equipe:

- Conferirá e categorizará quaisquer não-conformidades levantadas contra o Sistema e discutirá o prazo para implementação da ação corretiva (ver parágrafo 6).
- Preparará o *relatório de auditoria*, cuja cópia será deixada com a Organização junto com quaisquer Relatórios de Não-Conformidades pendentes.
- Preparará um formulário *de solicitação de certificação (request for certification)*, cuja cópia será apresentada à Organização para verificação do Escopo de Certificação e outras informações que sejam necessárias ao processo de Certificação.


	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 8 de 15

7. CORRESPONDÊNCIA COM NORMAS ISO 9000 E OUTROS SISTEMAS DE QUALIFICAÇÃO REGIONAIS(Qualihab, Qualiop, Qualipav, etc.)

- 7.1 No caso da Organização possuir Sistema da Qualidade Certificado, com validade, emitido por OCC credenciados pelo INMETRO e atendendo os requisitos de Programas Setoriais de Qualidade (tais como ParaObras-PA, Qualiop-BA, etc.) ou Normas ISO 9000, não o isenta das avaliações dos itens diferenciados existentes entre aquelas Normas e os Requisitos do SiAC do PBQP-H para o qual a organização requerer a certificação.

8. CONCESSÃO DO NÍVEL DE CERTIFICAÇÃO

- 8.1. A decisão de certificação é tomada pelo Bureau Veritas Certification com base nos relatórios de auditoria.
- 8.2. Mensalmente, os dados relativos as certificações concedidas são enviadas ao Ministério das Cidades.
- 8.3. A auditoria em canteiros de obras do escopo pretendido é essencial para a atribuição de uma certificação a uma empresa construtora, exceto nas situações previstas no Art. 11 e no Art. 12 do Regimento Específico.
- 8.4. Somente são aceitas para auditoria obras cuja responsabilidade técnica pela sua execução esteja em nome da empresa construtora que busca a certificação, demonstrado por ART - Anotações de Responsabilidade Técnica junto ao CREA Conselho Regional de Engenharia, Arquitetura e Agronomia.
- 8.5. Se a empresa construtora houver subempreitado serviço para uma empresa especializada de execução de obra que esteja em processo de certificação pelo SiAC, o serviço por esta executado pode ser auditado, nesta obra, para efeito da certificação deste fornecedor. Somente é permitido que uma mesma obra seja utilizada para auditoria de várias empresas quando existam evidências da clara delimitação da atuação de cada uma destas empresas (contrato registrado em cartório e existência de ART junto ao CREA).
- 8.6. Não há a possibilidade de atribuição de uma certificação em nome de um consórcio de empresas, mas tão somente no nome da empresa cuja obra tenha sido auditada ou cujos dados conste da documentação do processo de Declaração, obedecidas as demais condições deste artigo.


 BUREAU VERITAS	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 9 de 15

8.7. A empresa construtora que pede a certificação somente pode ser certificada com base em auditoria numa obra onde pratique a subempreitada global de obra desde que nela tenha implantado o seu sistema de gestão da qualidade e que disponha de equipe técnica própria presente na obra, contando obrigatoriamente com um engenheiro, arquiteto ou tecnólogo de nível superior, que assegure o correto funcionamento de tal sistema, e independente da disponibilizada pela empresa à qual subempreita a obra.

8.8. A empresa construtora poderá solicitar extensão de escopo de sua certificação a qualquer momento, salvo situações excepcionais previstas no Regimento Específico Art. 11 e 12. Nestes casos o BUREAU VERITAS CERTIFICATION irá determinar um tempo complementar de auditoria conforme os critérios estabelecidos pelo regimento.

9. OCORRÊNCIAS DE NÃO-CONFORMIDADES E AUDITORIAS ESPECIAIS


9.1. Os originais de todos os Relatórios de Não Conformidades gerados durante o curso da Auditoria de Certificação terão que ser devolvidas ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION antes que possa ser feita a recomendação de que a Certificação.

 BUREAU VERITAS	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 10 de 15

- 9.2. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve observar sempre um prazo mínimo para que seja possível evidenciar a conclusão da ação corretiva proposta pela empresa. A ação corretiva proposta deve ser coerente com a gravidade e abrangência da não-conformidade apontada pela equipe auditora, principalmente no que diz respeito ao prazo para sua efetivação.
- 9.3. Para o caso de ocorrência de não-conformidades de caráter documental, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION pode aceitar evidências documentais da implementação da ação corretiva.
- 9.4. Para o caso de ocorrência de não-conformidades de caráter documental relacionadas a procedimentos de materiais e serviços controlados, definidos nos Requisitos Complementares, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION pode aceitar evidências documentais da implementação da ação corretiva. A critério do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, pode ser realizada auditoria de follow up para avaliação in loco da implementação das ações corretivas destas não-conformidades.
- 9.5. Quando a auditoria registrar não-conformidade maior que possam provocar riscos à segurança das pessoas que trabalham na obra auditada, às circunvizinhas e aos futuros usuários da construção, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve realizar auditoria de follow up para avaliação in loco da implementação das ações corretivas destas não-conformidades antes de submeter o processo à decisão de certificação ou decisão da manutenção do sistema.
- 9.6. As ações corretivas deverão ser implementadas dentro de 90 dias contados a partir da reunião de encerramento, e, para não conformidades maiores serão verificadas conforme descrito anteriormente. Após este prazo, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION reserva-se o direito de repetir a Auditoria de Certificação. Neste caso, os custos associados a visita adicional serão cobrados à taxa de homem-dia vigente nessa época.

10. CERTIFICAÇÃO E MANUTENÇÃO

- 10.1. Completando-se com sucesso o processo inicial de *Certificação*, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION emitirá um Certificado de Aprovação para a Organização detalhando a Norma da Qualidade segundo a qual a Auditoria foi realizada e o Escopo de Certificação. Nas auditorias subsequentes será verificado pelo auditor a correta utilização do certificado pela empresa.
- 10.2. A Certificação sob este procedimento não implica na Certificação do produto ou serviço da Organização, e não a exime, portanto de suas obrigações legais.

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 11 de 15


- 10.3. A duração de um ciclo de certificação, que envolve auditorias de certificação e manutenções, é de 36 meses (três anos) e os atestados de qualificação emitidos têm validade de 12 meses (1 ano), estando sujeitos às auditorias de manutenção anual, conforme Art. 28 do Regimento Geral do PBQP-H.
- 10.4. Os certificados de conformidade terão validade de 12 meses a partir da aprovação da certificação pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- 10.5. Caso as empresas não cumpram o prazo para realização das Auditorias de Manutenção, o certificado será suspenso, e, caso não seja a manutenção realizada em até 60 dias, o certificado será cancelado. As auditorias de manutenções realizadas fora do prazo terão a duração igual a uma auditoria de recertificação.
- 10.6. No caso de realização de auditorias extras, devido às denúncias, devem ser auditados os canteiros que sejam indicados pelo denunciante.

11. MUDANÇAS NO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO

- 11.1. Se, durante o período de Certificação, a Organização fizer mudanças significativas no seu Sistema de Gerenciamento da Qualidade, tais mudanças deverão ser prontamente notificadas ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, que as avaliará e assegurará que elas não conflitam com as exigências da NORMA. Uma Visita Especial pode ser requerida.
- 11.2. Qualquer alteração contratual, sendo escopo, razão social, endereço ou emissão de novas credenciações, a Organização deve primeiramente entrar em contato com a área comercial do BUREAU VERITAS CERTIFICATION para verificar o dimensionamento da auditoria e custos envolvidos.


12. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

- 12.1. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION reserva-se o direito de suspender, retirar ou cancelar o Certificado de Aprovação a qualquer momento durante o período de Certificação.
- 12.2. A Certificação poderá ser suspensa, retirada ou cancelada de acordo com o Procedimento Geral BUREAU VERITAS CERTIFICATION GP03-BR, uma cópia do qual acha-se disponível quando solicitado. Contudo, a suspensão, retirada ou cancelamento é geralmente considerada nos seguintes casos:
- Se a Organização não completar as ações corretivas dentro do prazo estipulado,

 BUREAU VERITAS	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 12 de 15

- Não-conformidades não resolvidas ou situações graves e eminentes;
- Se for apurado de alguma maneira o uso indevido do Logotipo BUREAU VERITAS CERTIFICATION ou Marca de Conformidade,
- Se a Organização falhar em cumprir os requisitos financeiros do Contrato celebrado com o BUREAU VERITAS CERTIFICATION, ou
- Se a Organização de algum modo acionar o BUREAU VERITAS CERTIFICATION ou colocá-lo em descrédito.
 - Não realização da auditoria de manutenção dentro do prazo.
- Se a Organização descumprir o Regimento do PBQP-H.

- 12.3. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION fará todo o possível para permitir que a Organização tome ações corretivas apropriadas, mas caso ele falhe nesse particular dentro de um prazo razoável, a Certificação será retirada, cancelada ou suspensa.
- 12.4. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva o direito de publicar, da maneira que julgar apropriada, a retirada, cancelamento ou suspensão do Certificado de Aprovação.
- 12.5. Se, durante o período de Certificação, a organização decidir que não mais deseja manter a Certificação ou julgue impossível fazê-la, então o BUREAU VERITAS CERTIFICATION ao receber tal comunicação cancelará o Certificado de Aprovação.
- 12.6. Nos casos em que a proposição de suspensão, retirada ou cancelamento forem motivadas por não conformidade com requisitos normativos, o Gerente Técnico ou preposto analisará a situação. Para os demais casos ela deve ser somente informada.

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 13 de 15


13. Reclamações de 3ª parte

- 13.1. Entende-se como reclamações de 3ª parte, as reclamações e/ou denúncias recebidas relativas a serviços prestados ou produtos fornecidos ou posturas éticas questionáveis de empresas certificadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION, sendo o reclamante cliente ou não da empresa ou do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- 13.2. Quando da ocorrência de reclamações de 3ª parte, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION, a fim de preservar a credibilidade da certificação, reserva-se no direito de realizar auditorias especiais sempre que julgar necessário.
- 13.3. Sendo a reclamação/denúncia procedente, a gerência técnica do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, avalia a necessidade da realização de uma auditoria especial imediata, para verificação das ações corretivas propostas pela empresa certificada para a resolução da reclamação; ou se a mesma pode ser verificada na próxima auditoria de manutenção do sistema pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- 13.4. A empresa certificada tem um prazo de 15 dias para responder a reclamação ao reclamante, comunicando ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION se as mesmas foram resolvidas.
- 13.5. Em paralelo o BUREAU VERITAS CERTIFICATION informa ao reclamante se a denúncia/reclamação é procedente, acompanhando todas as etapas da resolução da reclamação até sua verificação “in loco” durante as auditorias.

14. APELO E CONFIDENCIALIDADE

- 14.1. Caso a Organização deseje recorrer contra decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION com relação a:
 - Recusa em aceitar uma solicitação para Certificação.
 - Não recomendar a Certificação.
 - Suspensão, retirada ou cancelamento do Certificado de Aprovação.
 - Um recurso de um terceiro contra uma decisão de conceder Certificação.

Ela deverá fazê-lo de acordo com o Procedimento Geral GP04-BR do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, cuja cópia poderá ser fornecida mediante solicitação.

 BUREAU VERITAS	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO EM SISTEMAS EVOLUTIVOS NA CONSTRUÇÃO CIVIL – PBQP-H	Ref.: GP 01D BR
		Emissão: 01/08/2013
		Página: 14 de 15

- 14.2. Exceto conforme requerido pela Legislação do País e pelas Autoridades de Acreditação relevantes, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION tratará como estritamente confidencial e não revelará a terceiros, sem prévio consentimento por escrito, qualquer informação que fique de posse de seus empregados ou agentes no curso da auditoria ou Certificação do Sistema de Gerenciamento da Qualidade da Organização.