
	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 1 de 17

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

Página	Sumário das alterações	Data	Alterado por	Aprovado por
Geral	1a emissão da nova redação com alteração total, para inclusão da NBR 16001, mas mantida a abrangência com a SA8000 da SAI.	20/09/2006	Wellington Fonseca	Wellington Fonseca
07	Inserção e detalhamento do item 6.4.1.1. Análise de Lista de Partes Interessadas.	31/10/2006	Juliana de Freitas Calomeni	Wellington Fonseca
03	Adição de Referências: (NIE-CGCRE-009) e Portaria nº 073 Inmetro (29/03/2006); - Ajuste do item 6.4.1	03/11/2006	Juliana de Freitas Calomeni	Wellington Fonseca
14	Inserção de cláusula Reclamação de 3ª parte	27/01/2007	JCE	HNP
09	Inserção Nota 01	09/03/2007	JCE	RFS
10	Item 11 – Processo de Auditorias Não Anunciadas	14/04/2008	GAS	FFN
13	Inclusão do item 16 – Reclamação / Denúncia de Trabalhadores e adequação à SA 8000	01/12/2008	SFD	FFN
Geral	Revisão Geral	06/09/2012	LNunes	LMartins

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 2 de 17

1. INTRODUÇÃO E ESCOPO

BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda (BUREAU VERITAS CERTIFICATION) é uma subsidiária do Bureau Veritas Certification Holding SAS., com sede em Londres (Reino Unido), que oferece serviços aos seus clientes abrangendo a auditoria e certificação de Sistemas de Gestão de Responsabilidade Social, segundo a norma SA 8000 e NBR 16001. Doravante, estes documentos de cunho normativo são denominados de “Norma”.

Este documento estabelece o procedimento o processo de auditoria e certificação, esclarecendo as etapas do processo e responsabilidades. Ao longo deste documento o cliente do BUREAU VERITAS CERTIFICATION é denominado de “Organização”.

2. REFERÊNCIAS

ISO/IEC 17021 – Avaliação de Conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação em sistema de gestão

SAAS PROCEDURE 200 – Requisitos para obtenção e manutenção da acreditação

SAAS PROCEDURE 426 – Condições para uso da marca SAAS Accreditation para SA8000

NIT-DICOR-046 - Critério para acreditação de organismo de certificação de sistema de gestão da responsabilidade social pela NBR 16001, publicado pelo INMETRO.

Portaria INMETRO 407 – 02/08/2012

SAAS PROCEDURE 200 – Requisitos para obtenção e manutenção da acreditação


SAAS PROCEDURE 426 – Condições para uso da marca SAAS Accreditation para SA8000

NBR 16001:2012 - Responsabilidade social – Sistema de gestão – Requisitos

NIE-CGCRE-009 Uso da Logomarca, do símbolo e de referências à acreditação.

3. DEFINIÇÕES

- SA8000: Norma de responsabilidade social publicada pela SAI
- SAI: Social Accountability International
- SAAS: Social Accountability Accreditation Services
- SGRS: Sistema de gestão da responsabilidade social.

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 3 de 17

- Sistema de gestão da responsabilidade social: Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos, voltados para estabelecer políticas e objetivos da responsabilidade social, bem como para atingi-los.
- Responsabilidade social: relação ética e transparente da organização com todas as suas partes interessadas, visando o desenvolvimento sustentável.
- Partes interessadas Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelas atividades da organização avaliada.
- Organização: Organização, companhia, corporação, firma, órgão, instituição ou empresa, ou uma unidade destas, pública ou privada, sociedade anônima, limitada ou com outra forma estatutária, que tem funções e estruturas administrativas próprias e autônomas, no setor público ou privado, com ou sem finalidade de lucro, de porte pequeno, médio ou grande.
- IN-LOCO Do LATIN Jurídico, significa “no lugar”

4. GERAL

Este documento descreve o procedimento a ser seguido para a obtenção de certificação do sistema da gestão da responsabilidade social, nas normas SA 8000 e NBR 16001.

Ele descreve as ações requeridas tanto do BUREAU VERITAS CERTIFICATION como da **Organização** visando assegurar a conformidade de todo o processo;


Uma **Organização** certificada sob este esquema recebe um “**Certificado de Aprovação**” do sistema da gestão da responsabilidade social e esta autorizada a fazer divulgação, dentro das regras aplicáveis, definidas posteriormente;

A fim de obter e manter a certificação, a Organização tem que atender às exigências da norma, deste e de outros documentos complementares do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, e manter seu sistema de gestão da responsabilidade social em operação satisfatória;

A Organização candidata ou já certificada deve atender ,consequentemente, às diretrizes complementares publicadas pelos organismos de acreditação.

5. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

O formulário padrão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION é usualmente utilizado como base para coleta de dados, para emissão da Proposta técnica comercial e do Contrato de certificação. O formulário padrão não é de uso obrigatório,mas para que o BUREAU

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 4 de 17

VERITAS CERTIFICATION possa emitir uma proposta clara e concisa, é fundamental que sejam esclarecidos alguns pontos dentre os abaixo exemplificados:

- Informações gerais sobre a Organização e das unidades produtivas a serem certificadas (dados cadastrais, no de funcionários e área produtiva);
- Descrição geral das unidades produtivas e dos seus processos;
- Descrição geral das partes interessadas;
- Escopo de certificação pretendido;
- Responsável pela Organização;
- Pessoa de contato da Organização para o processo de certificação;
- Atendimento à norma referenciada;


O BUREAU VERITAS CERTIFICATION, com base nas informações acima, avalia a elegibilidade da certificação ao padrão normativo, e, quando elegível, providencia uma proposta técnica/comercial para cobrir os custos da auditoria de certificação, dividida em (fase 01 e 02), e das subseqüentes auditorias de manutenção (item 7.2) incluindo os custos de acreditação. Essa proposta técnica/comercial exclui os custos de qualquer pré-auditoria ou visitas de acompanhamento (especiais) que possam ser necessárias para a conclusão/manutenção com êxito do processo de certificação. Os termos e condições estão descritos no contrato de certificação.

Considerações sobre o dimensionamento de auditorias:

- *O dimensionamento de uma auditoria é estimado em função do número de locais (sites) a receber a certificação e o número de pessoas envolvidas no sistema de gestão, sejam empregados ou prestadores de serviços.*

NOTA 1: Para a norma SA8000, a certificação deve cobrir todos os sites da organização que operam no mesmo país obrigatoriamente.

- O fato de uma proposta não prevê pré-auditoria e eventuais auditorias especiais, como dito no item 4.2, é que a realização de uma pré-auditoria apesar de interessante não é obrigatória, e sim recomendável.
- No caso de auditorias especiais, elas ocorrem quando não conformidades possam exigir a mobilização da equipe auditora, como uma avaliação documental no escritório do

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 5 de 17

BUREAU VERITAS CERTIFICATION, nova visita para coletar evidências da implementação de uma ação corretiva, mudanças no escopo de certificação, verificação de demandas de partes interessadas, denúncias e inclusão de novos locais e mudanças substanciais no SGRS.

- O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve encaminhar à organização candidata a cópia completa do SF01 e do SF05 para aprovação formal.

6. PROCESSO DE AUDITORIA

6.6.1 Programação da auditoria

As datas da auditoria serão acordadas juntamente com a área de programação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, salvo nos casos de auditoria não anunciada, onde estas não são informadas, este tópico será detalhado posteriormente.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION selecionará uma equipe qualificada, atendendo as normas de acreditação e demais padrões normativos aplicáveis, e, disponibilizará previamente as informações sobre a mesma. Caso a organização necessite de detalhes adicionais de qualificação, ou qualquer outro pertinente ao processo de auditoria, estas informações devem ser solicitadas à área de programação.


Numa certificação multi-site o organismo certificador selecionará a seu critério os sites que serão auditados, dentro da amostragem requerida.

6.2 Realização da auditoria

A realização da auditoria tem como propósito avaliar a conformidade do sistema de gestão com o padrão normativo aplicável, este processo é composto por duas fases/auditorias distintas:

- *Auditoria Inicial (Estágio 1)*
- *Auditoria Principal (Estágio 2)*

A condução destas auditorias são distintas, de acordo com o padrão normativo a ser auditado, assim abaixo detalhamos o processo para certificação na norma NBR 16001 e na norma SA8000:

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 6 de 17

6.2.1 Processo de Auditoria Inicial para certificação na norma NBR 16001:2012

6.2.1.1 Análise da Lista de Partes Interessadas

Como primeiro passo para a avaliação da documentação da Organização candidata à certificação com base na Norma NBR 16001:2012, deve ser realizada uma análise da listagem de partes interessadas abrangidas pelo negócio da Organização. Para a realização desta análise a Organização deve encaminhar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, em um primeiro momento os seguintes documentos:

- a) Manual do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social;
- b) Procedimentos Documentados exigidos pela NBR 16001:2012 (itens: 3.3.1, 3.4.1, 3.4.3, 3.5.3, 3.5.4, 3.6.1, como cópia não controlada);
- c) Listagem das partes interessadas identificadas pela organização contendo os dados cadastrais (nomes, endereços, telefones, e-mail, ...);
- d) Listagem com a identificação dos requisitos legais aplicáveis, incluindo as normas técnicas referenciadas.


Essa análise é realizada em um evento isolado, antes da auditoria inicial, onde o auditor de posse desta documentação deve avaliar e validar a listagem de partes interessadas encaminhadas pela Organização.

6.2.1.2 Auditoria Inicial IN LOCO (NBR 16001:2012)

Esta fase é composta de uma visita IN-LOCO (instalação física da organização) em data e local, previamente, informado e, possui como agenda mínima à realização de uma análise crítica conduzida pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION dos pontos a seguir:

- Local a ser avaliado, para avaliar o correto dimensionamento da auditoria;
- Mecanismo de identificação da(s) parte(s) interessada(s);
- Mecanismo de consulta prévia a(s) parte(s) interessada(s), com o mínimo de 30 dias de antecedência da auditoria principal ou fase 02;
- Meio(s) de divulgação às partes interessadas;
- Documentos relevantes do SGRS da organização (ver Nota 2);

NOTA 2: Como base orientativa, mas não se limitando a estes os documentos relevantes devem apresentar as seguintes informações:

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 7 de 17

- uma descrição do SGRS, incluindo procedimentos e, preferencialmente, uma matriz de referência ligando a documentação aos requisitos relativos da norma);
- uma descrição da organização e de seus processos;
- uma indicação dos aspectos da responsabilidade social e seus impactos;
- os meios utilizados para implementação do conceito de melhoria contínua;
- uma visão geral da legislação aplicável (incluindo licenças/permissões) e acordos com autoridades;
- os programas de auditorias internas, avaliação da conformidade legal (*) e respectivos registros;

(*) – cabe ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION verificar durante a avaliação as evidências fornecidas pelos órgãos públicos competentes do cumprimento da legislação pelas Organizações solicitantes e certificadas;


Avaliação das partes interessadas:

Considerando a definição de parte interessada, *“parte interessada é toda e qualquer pessoa ou grupo que tem interesse ou possa ser afetado pelas ações de uma organização”*, desta forma, a lista das partes interessadas pode ser a qualquer momento incrementada, a partir da identificação de outras partes interessadas, o documento da organização que trata deste assunto deve descrever de forma detalhada o tratamento dado a este e demais requisitos relativo ao assunto.

Não é obrigatória a participação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION na consulta às partes Interessadas, mas cabe ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION analisar e inserir os comentários recebidos e inseri-los nos protocolos da auditoria principal.

Cabe o BUREAU VERITAS CERTIFICATION avaliar e cabe a organização estabelecer um procedimento para o esclarecimento e tratamento das demandas provenientes da consulta às partes interessadas.

Cabe ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION obter a visão das partes interessadas sobre as atividades da organização e os impactos decorrentes destas atividades.

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 8 de 17

A organização cabe buscar o entendimento e/ou informações das partes interessadas sobre os seguintes assuntos, mas não limitando-se a:

- aspectos da responsabilidade social aplicáveis e seus impactos;
- pendências legais;
- práticas leais de concorrência;
- práticas fraudulentas ou de corrupção;
- avaliação das ações sociais praticadas pela empresa (adequabilidade à comunidade do entorno/sociedade; eficácia, etc);
- poluição ao meio ambiente.

6.2.2 Processo de Auditoria Inicial (Fase 1) para certificação na norma SA 8000

6.2.2.1 Pesquisa de Inserção (SA 8000)

Neste evento são coletadas informações relacionadas à organização e seu contexto, além de verificar assuntos e preocupações do setor que demandem atenção especial da equipe auditora. É analisado como o cliente está inserido no meio geográfico com as questões de responsabilidade social através de pesquisas e entrevistas com as diferentes atividades e seguimentos que suportam a organização:


- Pesquisa de ONG's da Região;
- Pesquisa com associações de Classe;
- Pesquisa do Salário Mínimo Pago à Categoria / Região;
- Pesquisa com sindicatos da categoria / Região.
- Levantamento de Pendências Legais

6.2.2.2 Análise da Documentação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social e Planejamento da Auditoria (SA 8000)

Esta etapa deve ser realizada preferencialmente no site, para assegurar que o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social é aplicado através da organização, e de todos os sites envolvidos, sendo dirigido por um gerenciamento central em nível operacional.

Minimamente, busca-se ver nesta etapa:

- Documentação do Sistema de Gestão de Responsabilidade Social: Manual de Gestão da Responsabilidade Social / Procedimentos Operacionais;
- Requisitos regulamentares e estatutários aplicáveis à Organização;
- Avaliação dos Riscos de Saúde e Segurança Ocupacional;

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 9 de 17

- Acordos Coletivos;
- Auditoria Interna;
- Análise crítica pela Alta Direção;
- Avaliação e Monitoração de Fornecedores, Sub-contratados e Sub-fornecedores;

Ao final dessa atividade, um Plano de Auditoria é preparado e encaminhado à organização.

6.2.3 Auditoria Principal (Fase 02)

Decorridos 30 dias da consulta prévia as partes interessadas, conforme escolha da organização o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve realizar a auditoria do SGRS nas instalações da organização (IN-LOCO) e entrevistas com a força de trabalho da mesma e em uma amostra relevante das partes interessadas. A organização auditada deve ter ciência que um dos requisitos contratuais, refere-se à concordância prévia de entrevista com as partes interessadas, durante uma das fases de auditoria.

Cabe ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION nesta fase encaminhar para confirmação à organização, do plano da auditoria fase 02, e realizá-la conforme as exigências das normas aplicáveis da ISO e regulamentação do INMETRO, cabendo ao representante da organização o aceite do plano de auditoria e da equipe auditora.

Como um dos instrumentos para proporcionar o máximo de transparência ao processo, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION pode disponibilizar as partes interessadas informações sobre a auditoria, desde que formalmente autorizadas pela organização.


A auditoria principal não é a fase final do processo, mas uma das mais importantes, pois dela parte a recomendação conclusiva da equipe auditora sobre a aprovação do processo.

Com esse objetivo, a equipe auditora do BUREAU VERITAS CERTIFICATION tem que:

- Realizar um exame detalhado do SGRS, durante o qual qualquer não conformidade detectada é relatada, categorizada (vide item 06) e comunicada aos auditados de forma imediata;
- Realizar pequenas reuniões diárias e uma final (reunião de encerramento) para a apresentação, à gerência sênior da organização, dos resultados da auditoria.

Durante a reunião de encerramento, o Líder da Equipe, deve:

- Apresentar o relatório de auditoria e relatar as eventuais não conformidades levantadas durante o decorrer da auditoria contra o sistema da Organização e discutir o curso da ação

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 10 de 17

corretiva (ver item 06) e do processo de recomendação da certificação (parecer conclusivo).

Com esse objetivo, a Organização tem que:

- Fornecer a equipe auditora informações suficientes para que eles possam concluir com segurança que o SGRS da Organização está conforme a norma referenciada;
- Permitir à equipe auditora o fácil acesso aos locais, pessoal e registros, a fim de que eles possam verificar que o SGRS foi implementado e está sendo mantido;
- Cooperar integralmente na resolução de quaisquer não conformidades.

Relatório - Partes Interessadas (Relatório Sumário NBR 16001:2012)

Quando da Auditoria Principal, o Auditor Líder deve questionar se a organização tem interesse em divulgar As partes interessadas, informações sobre o processo de auditoria, informações estas contidas no Relatório – Partes Interessadas **somente**.


A decisão deve ser registrada no campo adequado do relatório de auditoria, com a autorização ou não da divulgação das informações.

7. TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS

Se durante o curso da auditoria o auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION evidenciar que o SGRS da Organização não atende aos requisitos da Norma, requisitos regulamentares/Estatutários, ou requisitos internos do sistema da organização, um relatório de não conformidade SF02 deve ser emitido, o item da não-conforme descrito e a não-conformidade deve ser categorizada como maior ou menor, conforme detalhado a seguir:

- ***Não-conformidade maior*** refere-se às não conformidades que configuram uma ruptura do sistema de gerenciamento da organização ou um não atendimento à um Requisito Legal e que cause impacto nas especificações no produto, processo ou serviço da Organização avaliada, ou ainda, que possa trazer riscos as partes interessadas.

- ***Não-conformidade menor*** refere-se a um único lapso (caso isolado) contra os requisitos e que não cause impactos contra o sistema de gestão e em nada impacte nas especificações do produto, processo ou serviço da Organização avaliada. Obviamente, vários lapsos contra

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 11 de 17

um mesmo requisito observados em toda a Organização provavelmente seriam considerados como uma não conformidade maior.

As não conformidades serão acompanhadas em auditorias de follow-up que serão realizadas em até 90 dias após a data do encerramento da auditoria. Para realização do follow-up os originais de todos os relatórios de não conformidade (SF-02) gerados devem ser devolvidos ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION preenchidos com as ações corretivas tomadas juntamente com as evidências de sua implementação, a fim de que a recomendação conclusiva do auditor líder da equipe auditora para a certificação possa ser concedida ou mantida.

Nota 03: *No caso de auditorias de Responsabilidade Social, com base na norma NBR 16001:2012, caso seja de interesse da organização bem como mediante autorização da mesma, o Bureau Veritas Certification poderá colocar em Consulta Pública. A divulgação do Relatório Resumo será realizada pelo Bureau Veritas Certification em sua home page (<http://www.bureauveritascertification.com.br>).*


Nota 4: Em casos excepcionais, onde o a verificação da implementação das ações corretivas sejam estritamente documentais, a auditoria de follow-up poderá ser realizada documentalmente, sem necessitar de uma visita as instalações do cliente.

8. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

8.1. A finalização do processo de certificação do SGRS da organização candidata e a recomendação pela sua aprovação é responsabilidade do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, caso a organização discorde com a decisão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION a mesma pode apelar conforme procedimento GP-04, disponível no website www.bureauveritascertification.com.br .

8.2. A recomendação do auditor líder da equipe auditora do BUREAU VERITAS CERTIFICATION e a avaliação interna pelo setor competente do BUREAU VERITAS CERTIFICATION de todo o processo para verificar o correto cumprimento de todas as fases, é condição obrigatória para a concessão da certificação do SGRS da organização candidata.

8.3. A CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO se dar por um período de até 03 (três) anos, conforme contrato de certificação.

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 12 de 17

9. CERTIFICAÇÃO E USO DO LOGOTIPO

Finalizando-se o processo com aprovação da organização, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION emitirá um certificado de aprovação atendendo as regras de acreditação, que terá validade de 03 anos, menos 1 dia, a contar da aprovação do processo pelo departamento competente. Como dito anteriormente o certificado de aprovação é válido por um período de 03 (três) anos a partir da data da sua emissão;

O certificado de aprovação emitido quando aplicável deve ostentar o logotipo do acreditação pertinente e respeitando-se todas as regras de acreditação quanto ao uso e escopos aprovados;

A Organização está autorizada a expor seu certificado de aprovação nas suas instalações, seguindo o determinado no procedimento uso de logotipos e certificados disponíveis na internet (www.bureauveritascertification.com.br).

Para certificações SA8000 as regras para utilização do uso do logotipo da SAAS estão definidas no procedimento P426, Condições para uso da marca SAAS Accreditation para SA8000, disponível no endereço: <http://www.saasaccreditation.org/docs/Procedure%20426,%20January.2008.pdf>.


Todo e qualquer material de divulgação deve ser atender aos procedimentos específicos do acreditador e Manual de uso da marca, disponível no website www.bureauveritascertification.com.br, na área de clientes;

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantém uma lista das “**Organizações**” certificadas com os detalhes de sua certificação, caso haja necessidade de alguma informação sobre qualquer certificação de qualquer organização, a mesma pode ser solicitada por do website.

A certificação sob este esquema não exime a organização de suas obrigações legais;

10. MANUTENÇÃO DA APROVAÇÃO

Por ser o certificado de aprovação válido por um período de 03 (três) anos. A aprovação é mantida sujeitando-se à contínua conformidade com a norma referenciada. O BUREAU VERITAS

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 13 de 17

CERTIFICATION monitora essa conformidade através da realização das auditorias semestrais de manutenção;

Essas visitas serão baseadas num plano de auditorias de manutenção, preenchido pelo auditor líder após a conclusão com sucesso da auditoria de certificação. Esse Plano tem por objetivo assegurar que todos os itens do SGRS previsto em norma sejam avaliados novamente ao longo do contrato de certificação;

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION notifica a organização com a devida antecedência da realização da auditoria de manutenção proposta;

Caso as circunstâncias tornem necessário, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION conduz auditorias especiais durante a vigência do contrato de certificação. Tais circunstâncias podem incluir o desejo da organização em estender o escopo da certificação ou quando requerido em resposta a um incidente, acidente ou mudança significativa no SGRS da Organização.

Ao término do período de Certificação de 03 (Três) anos, caso a organização deseje continuar a certificação, uma recertificação deve ser efetuada pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION.


A duração desta reavaliação deve levar em consideração o desempenho do SGRS da Organização durante o período anterior de Certificação.

11. AUDITORIAS NÃO ANUNCIADAS (AUDITORIA SEM AVISO PRÉVIO)

O Processo de Auditoria Não Anunciada consiste numa auditoria conduzida nos sites do escopo de certificação (instalações do cliente) sem o aviso prévio à organização, onde, o escritório do Bureau Veritas Certification planeja a auditoria e providencia toda a logística necessária para os auditores, sem a comunicação prévia aos clientes(). Este item é obrigatório para todos os organismos de certificação que executam auditorias acreditadas na norma SA 8000.*

Para SA 8000, no ciclo de certificação será realizada pelo menos uma auditoria não anunciada, obrigatoriamente, a segunda auditoria de manutenção será não anunciada, e, a decisão por conduzir outras auditorias não anunciadas é baseada nos seguintes fatores:

- *não realização da 2ª auditoria de manutenção não anunciada;*
- *demandas de partes interessadas, incluindo denúncias;*
- *desempenho do sistema de gestão;*
- *solicitação do organismo de acreditação;*

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 14 de 17

**Por se tratar de uma auditoria não anunciada, todos os custos referentes à logística são faturados diretamente ao cliente sem aviso prévio;*

12. MUDANÇAS NA ORGANIZAÇÃO CERTIFICADA

Se, ao longo dos 03 (três) anos do período de certificação, a organização efetuar mudanças significativas (podem ser muitas as mudanças significativas, ex.: mudança de endereço, do processo produtivo via novos equipamentos, tecnologias ou ampliações de grande monta) que impliquem em alterações importantes do SGRS certificado, tais mudanças devem ser prontamente notificadas ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, que deve avaliar e assegurar que elas não conflitam com as exigências da norma referenciada. Caso necessário, uma auditoria especial pode ser requerida.

Para alterações relacionadas com a razão social da empresa o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deve ser comunicado.

As comunicações devem ser feitas pelo e-mail: gerencia.tecnica@br.bureauveritas.com

Mudanças relacionadas ao número de pessoas no escopo devem ser informadas para que o dimensionamento da auditoria seja recalculado.

13. MUDANÇAS NAS REGRAS DE CERTIFICAÇÃO


Quando ocorrerem alterações na legislação, nas normas, e nos requisitos de acreditação, cabe ao organismo acreditador (ex.: INMETRO, SAAS) definir um critério de transição, a fim de que as mudanças sejam devidamente incorporadas no seu sistema de gestão. O Gerente Técnico é responsável por comunicar estas alterações ao cliente.

14. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION reserva-se no direito de suspender, retirar ou cancelar o certificado de aprovação a qualquer momento durante o período de certificação.

A certificação pode ser suspensa, retirada ou cancelada de acordo com o procedimento específico do BUREAU VERITAS CERTIFICATION – GP-03, que está disponível no website. Contudo, a suspensão, retirada ou cancelamento é geralmente considerada nos seguintes casos:

- Se a Organização não completar as ações corretivas dentro do prazo estipulado pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION;
- Não conformidade persistente evidenciadas nas auditorias de manutenção;

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 15 de 17

- Se negar a realização da auditoria não anunciada, específico para SA8000;
- Se for apurado de alguma maneira o uso indevido do Logotipo BUREAU VERITAS CERTIFICATION/Organismo acreditador;
- Se a Organização falhar em cumprir com os requisitos financeiros do Contrato celebrado com o BUREAU VERITAS CERTIFICATION.
- Se a Organização de algum modo acionar judicialmente o BUREAU VERITAS CERTIFICATION ou colocá-lo em descrédito;

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva no direito de publicar, sob a forma que julgar apropriada, a suspensão, retirada ou cancelamento do Certificado de Aprovação da Organização.

Se, durante o período de Certificação de 03 (três) anos, a Organização decidir que não mais deseja a Certificação ou julgue impossível mantê-la, a mesma deve informar ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, que ao receber a comunicação, deve cancelar o certificado de aprovação.


O organismo acreditador é obrigatoriamente informado num caso de qualquer suspensão, retirada ou cancelamento.

15. RECLAMAÇÃO DE 3ª PARTE

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.

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 anunciadas ou não sempre que julgar necessário, mantendo a confidencial a identidade do reclamante quando avaliar que possa haver algum tipo de retaliação.

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.

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 16 de 17

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION informa ao reclamante se a denúncia/reclamação é procedente, acompanhando todos as etapas da resolução da reclamação até sua verificação “in loco” durante as auditorias.

16. RECLAMAÇÃO / DENÚNCIA DE TRABALHADORES

A organização deve proporcionar meios confidenciais para todo o pessoal reportar não conformidades em relação ao padrão normativo à Alta Administração e ao Representante dos Trabalhadores. Para tanto, o Bureau Veritas Certification e a SAAS asseguram que tais reclamações denúncias devem ser resolvidas de maneira oportuna e sem penalidades contra qualquer trabalhador que a formalize.

Desse modo, o Bureau Veritas Certification disponibiliza um canal de comunicação de forma que qualquer trabalhador possam remeter suas reclamações / denúncias a este organismo, através do portal <http://www.bureauveritascertification.com.br/fale-conosco/contate-nos.aspx>, ou através do contato telefônico com a Gerência Técnica, localizada em São Paulo, pelo telefone 11 2655 9000.


Vale salientar que a reclamação pode ser anônima, com o intuito de preservar tais trabalhadores contra qualquer forma de represália.

17. APELO

Caso a Organização deseje recorrer contra decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION com respeito aos seguintes temas:

- Recusa em aceitar uma solicitação para certificação da organização;
- Recomendação de uma organização; Não recomendação de uma certificação.
- Suspensão, retirada ou cancelamento do certificado de aprovação. Um recurso de um terceiro contra uma decisão de conceder certificação.
- Resultado da análise de uma reclamação ou denúncia

Ela deve fazê-lo de forma formal ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION conforme estabelecido no GP-04.

	GP 01E – BR PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	Ref.: GP 01E – BR
		Revisão: 06/09/12
		Página 17 de 17

18. CONFIDENCIALIDADE

Exceto conforme requerido pela legislação do país e pelas autoridades de acreditação pertinentes, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION trata como estritamente confidencial e não revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da organização, qualquer informação que fique de posse de seus colaboradores ou subcontratados.

19. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Faz-se necessário que o fornecedor implemente um processo (com procedimento documentado) para tratamento de reclamações de clientes, este processo deve possibilitar a equipe auditora do BUREAU VERITAS CERTIFICATION evidenciar toda as fases desde o recebimento da reclamação ao tratamento final e informação da solução dada ao reclamante.