



**PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO
DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA
QUALIDADE DA MEDIÇÃO**

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 1 de 17

SUMÁRIO

• INTRODUÇÃO

- 1. ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO**
- 2. GERAL**
- 3. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO**
- 4. DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO REQUERIDA PARA ANÁLISE CRÍTICA**
- 5. AUDITORIA DA ORGANIZAÇÃO**
- 6. AÇÕES CORRETIVAS IDENTIFICADAS DURANTE VISITAS DE AUDITORIA**
- 7. CERTIFICAÇÃO E USO DO LOGOTIPO**
- 8. MANUTENÇÃO DA APROVAÇÃO**
- 9. MUDANÇAS NO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO**
- 10. MUDANÇAS NO SERVIÇO DE AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO**
- 11. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO**
- 12. RECLAMAÇÕES DE 3ª PARTE**
- 13. APELO**
- 14. CONFIDENCIALIDADE**
- 15. IMPARCIALIDADE**



**BUREAU
VERITAS**

**PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO
DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA
QUALIDADE DA MEDIÇÃO**

Ref: GP 01O – BR
Revisão: 14/11/2012
Página: 2 de 17

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
EMISSÃO		24/06/08	GAS	FFN
Várias	Revisão Geral para adequação à norma ISO 17021:2011	14/11/12	LXB	Lúcia Nunes



**BUREAU
VERITAS**

PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 3 de 17

• INTRODUÇÃO E ESCOPO

BUREAU VERITAS CERTIFICATION é uma subsidiária totalmente pertencente ao Bureau Veritas. Fundado 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 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 NBR ISO/IEC 17021:2011. Ao longo de todo este procedimento, o cliente do BUREAU VERITAS CERTIFICATION é denominado de “Organização”.

1. ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

- 1.1. 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. A evidência de que a Certificação foi assim obtida deverá estar clara nos Certificados de Aprovação e pelo uso de marcas de Acreditação.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION opera, de acordo com Regras de Acreditação Nacional. Essas Regras abrangem a estrutura, contabilidade, gerenciamento e competência técnica dos Organismos de Certificação. Atualmente a Norma de referência é a NBR ISO/IEC



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR
Revisão: 14/11/2012
Página: 4 de 17

17021:2011, e o BUREAU VERITAS CERTIFICATION executa todo seu trabalho segundo um Sistema da Qualidade que está de acordo com essa Norma. Dessa maneira, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION está apto a oferecer um serviço internacional confiável, que não se baseia em acordos extra-oficiais de reconhecimento mútuo, não controlados.

Uma vez que o BUREAU VERITAS CERTIFICATION sempre procura fornecer Certificação desta maneira, sempre que possível as Organizações recebem certificados ostentando os Logotipos de Acreditação apropriados, e estão autorizados a usá-los adequadamente. Sugere-se aos usuários de Certificação de Sistemas da Qualidade que apurem cuidadosamente a categoria da Acreditação de todas as Certificações de Sistema da Qualidade que encontrarem e, caso busquem a Certificação para suas próprias organizações, que verifiquem se os Organismos de Certificação com os quais eles pretendem negociar estão devidamente Acreditados.

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

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 a norma ISO 10012:2004. 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 e estará autorizado a fazer propaganda e a divulgar o Logotipo BUREAU VERITAS CERTIFICATION apropriado, que deverá incluir uma Marca de Acreditação.
- 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 subsequentemente seu Sistema de Gerenciamento da Qualidade em operação satisfatória.



**BUREAU
VERITAS**

PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 5 de 17

- 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 DE CERTIFICAÇÃO

- 3.1. O Formulário Padrão BUREAU VERITAS CERTIFICATION SF01 será usado como base para o Contrato de Certificação com qualquer Organização que busque a Certificação. Os seguintes detalhes, dentre outros, são exigidos da Organização:
- Detalhes de contato (nome, endereço, etc).
 - Descrição do negócio (fabricante, prestador de serviços, escopo de atividades, etc).
 - Número e disposição do staff e dependências.
 - Natureza da Certificação solicitada.
 - Relação dos Processos/Atividades do SGQ.
- 3.2. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION, com base nas informações acima, providenciará uma cotação para cobrir os custos da Auditoria de Certificação e das subseqüentes Auditorias de Manutenção rotineiras. Essa cotação exclui os custos de qualquer Pré-Auditoria. Os Termos e condições estão descritos no Contrato de Certificação - SF05.
- 3.3. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION retornará à Organização a cópia completa do SF01 para aprovação, junto com uma indicação das Acreditações do BUREAU VERITAS CERTIFICATION em vigor para os produtos e serviços do escopo da Organização. Se a Organização desejar prosseguir com a Certificação, deverá completar, assinar e



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 010 – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 6 de 17

retornar a devida cópia do SF01. O recebimento deste documento pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION, ostentando uma assinatura original, será considerado uma instrução para emitir o Contrato de Certificação para assinatura. 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.

- 3.4. Nesse estágio, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION analisará criticamente toda a documentação aplicável e, após a solução de quaisquer discrepâncias, se empenhará em ajustar as datas de Auditoria conforme solicitadas pela Organização. A equipe de auditores será selecionada de acordo com os requisitos de Acreditação. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantém procedimentos para assegurar que seu Pessoal de Certificação esteja de acordo com os requisitos da NBR ISO/IEC 17021:2011.

4. DOCUMENTAÇÃO DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO REQUERIDA PARA REALIZAÇÃO DA AUDITORIA INICIAL PELO BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- 4.1. Para a realização da Auditoria Inicial off site, ou seja, auditoria não realizada nas instalações do cliente, será solicitado à Organização o envio dos seguintes documentos :

- cópia do Manual da Qualidade e Objetivos;
- cópia da Política da Qualidade;
- Relação de Requisitos Regulamentares;
- Relação de Itens Comercializados e Tratamentos;
- Ata da última reunião de Análise Crítica;
- Resultado da última Auditoria Interna;
- Documentos obrigatórios aplicáveis: Controle de Documentos; Controle de Registros; Auditoria Interna; Controle de Produto Não-Conforme; Ação Corretiva e Ação Preventiva.

Os documentos relacionados acima deverão ser enviados ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION em até 72 horas antes do dia da Auditoria Inicial, para o e-mail a seguir:

auditoria.inicial@br.bureauveritas.com



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO
DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA
QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 7 de 17

Visando facilitar a identificação do material enviado ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION, o título (assunto) do e-mail deve contemplar :

CA + Seu Número de Cadastro no BVC, como exemplo: CA 62545

O Não Envio da documentação dentro do prazo previsto acarretará em abertura de Não Conformidade Maior, sendo necessária a realização de nova Auditoria Inicial.

- 4.2. A Organização deverá enviar junto do Manual da Qualidade sua Política da Qualidade e Objetivos da Qualidade, Planejamento da Qualidade, se este consistir em documento único, e a Relação de Requisitos Regulamentares aplicáveis.

É um requisito específico da NBR ISO/IEC 17021:2011, que as Organizações certificadas mantenham registros de todas as reclamações de Clientes e as ações corretivas relativas ao Sistema da Qualidade.

- 4.3. A Organização deverá também manter um procedimento documentado relativo aos itens comercializados cobertos ou não cobertos pelo Certificado de Aprovação BUREAU VERITAS CERTIFICATION resultante. 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, deverá então informar os clientes quanto à situação do produto/serviço em questão. A Organização deve demonstrar que os clientes estão cientes que estão adquirindo produtos comercializados e que concordam com os procedimentos aplicáveis.

Os itens comercializados são definidos sob dois aspectos:

4.3.1 Quanto à aplicabilidade:

- são produtos ou serviços não cobertos pelo escopo de certificação, portanto não avaliados nas auditorias do BVC, mas que são oferecidos pela organização aos seus clientes.



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 8 de 17

- produtos e serviços distintos do escopo de certificação, ou seja, são claramente e inequivocamente identificados por sua natureza que não pertencem ao escopo avaliado, não são classificados como produto comercializado.

4.3.2 Quanto a não aplicabilidade:

- A definição de itens comercializados torna-se não aplicável quando o escopo da organização é apenas de itens comercializados, desde que todos os itens oferecidos aos clientes estejam cobertos pelo escopo da organização.
- A definição de itens comercializados torna-se não aplicável quando todos os itens são cobertos pelo escopo de certificação e que produtos apenas comercializados, ou seja, não produzidos/fabricados, sejam destacados (exemplo: Comercialização e produção de tubos de aço. Comercialização de tubos de alumínio).

- 4.4. A Organização deverá manter um procedimento documentado para a atualização de quaisquer Normas e Códigos aplicáveis.
- 4.5. Autoridades de Acreditação exigem que os Organismos de Certificação de Terceira Parte, como o BUREAU VERITAS CERTIFICATION, verifiquem a eficácia do Sistema de Gerenciamento das Organizações em formalmente reconhecer a existência e implementação, quando necessário, de Requisitos Regulamentares Nacionais/ Internacionais pertinentes, aplicáveis aos produtos e serviços cobertos pelo escopo de fornecimento. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION assegurará, durante a realização das auditorias, que a Organização tenha tomado os passos apropriados para reconhecer formalmente tais requisitos.
- 4.6. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION preparará um relatório sobre a Auditoria Inicial da documentação.
- 4.7. Esse relatório será enviado à Organização antes da Auditoria Principal, a fim de permitir a implementação de qualquer ação corretiva antes da realização da Auditoria. Caso o relatório indique que uma Certificação imediata é improvável, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION continuará o processo, sujeito a um adiamento ou cancelamento por parte da Organização, considerando o disposto no SF05.



**BUREAU
VERITAS**

PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 9 de 17

5. AUDITORIA PRINCIPAL

5.1. O propósito principal da Auditoria Principal é avaliar o Sistema de Gerenciamento da Qualidade da Organização para verificar sua conformidade com a NORMA. A Auditoria Principal e as subseqüentes Auditorias de Manutenção serão conduzidas atendendo aos requisitos da NBR ISO/IEC 17021:2011.

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.

5.2. 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.

5.3. 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 confirmação do Escopo da Certificação e explicação do 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 usando o Formulário Padrão BUREAU VERITAS CERTIFICATION SF02, Relatório de Não-Conformidade.



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 10 de 17

- Preparação do *relatório de auditoria*, cuja cópia será deixada com a Organização, junto com quaisquer Relatórios de Não-Conformidades pendentes.
- Conferência e categorização de quaisquer não-conformidades levantadas contra o Sistema e discussão do prazo para implementação da ação corretiva (ver parágrafo 6).
- Preparação de 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*.
- Uma reunião de encerramento para apresentação das observações da equipe auditora à Alta Direção da Organização.

6. AÇÕES CORRETIVAS IDENTIFICADAS DURANTE VISITAS DE AUDITORIA

- 6.1. Os originais de todos os Relatórios de Não-Conformidade 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 deve ser concedida.
- 6.2. No caso de Auditorias de Manutenção, Especiais ou de qualquer outro tipo, a devolução dos originais dos Relatórios de Não-Conformidade resolvidos deve ser acordada entre a Organização e os Membros da Equipe do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Há três níveis de ações corretivas:

- Ações corretivas implementadas durante a Visita de Auditoria. Neste caso, o SF02 pode ser completado e assinado antes da reunião de encerramento.



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 11 de 17

- Ações corretivas que envolvam mudanças somente na documentação. Neste caso, a verificação das mesmas pode ser realizada sem a necessidade de visita suplementar às instalações, bastando a submissão dos originais dos Relatórios de Não-Conformidade preenchidos, mais quaisquer anexos.
 - Ações corretivas que requeiram mudanças significativas e que somente possam ser encerradas por verificação no local. Nesse caso, uma visita de acompanhamento será combinada pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION no seu devido tempo.
- 6.3. As ações corretivas deverão ser implementadas dentro de noventa dias, contados a partir da reunião de encerramento. Após este prazo, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION reserva-se o direito de repetir a Auditoria Inicial. Neste caso, os custos associados à esta visita adicional serão cobrados à taxa do homem-dia vigente nessa época.

7. CERTIFICAÇÃO E USO DO LOGOTIPO

- 7.1. 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. O Certificado de Aprovação é válido por um período de três anos a partir da data da emissão.
- 7.2. A Certificação sob este procedimento não implica na Certificação do produto ou serviço da Organização, e não a exime, portanto de suas obrigações legais.
- 7.3. O Certificado de Aprovação emitido para a Organização ostentará o Logotipo de Acreditação relevante. A Organização estará autorizada a expor seu Certificado de Aprovação no seu local de trabalho, nas suas instalações ou em qualquer literatura promocional ou propaganda.
- 7.4. A Organização estará autorizada a expor o Logotipo apropriado na sua correspondência e em qualquer outra literatura promocional. O arquivo eletrônico do Logotipo poderá ser solicitado ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION após recebimento do certificado. Instruções aplicáveis sobre a reprodução e uso do Certificado e do Logotipo estão disponíveis no site www.bureauveritascertification.com.br, definidas no



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 12 de 17

Manual de Utilização das Marcas de Certificação, os quais o BUREAU VERITAS CERTIFICATION é obrigado a controlar de acordo com a NBR ISO/IEC 17021:2011. Alguns pontos essenciais devem ser observados:

- O Logotipo deverá ser reproduzido na sua totalidade, incluindo todas as “linhas de contorno”, em qualquer dimensão razoável, de forma tal que permaneça legível,
- Eles deverão ser usados para promover a aprovação do Sistema de Gerenciamento da Qualidade da Organização, e não seus produtos,
- Eles não deverão ser usados de maneira a deturpar a Certificação concedida.

7.5. Em conformidade com o NBR ISO/IEC 17021:2011, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION disponibiliza consulta às Empresas Certificadas. Esta lista encontra-se disponível ao público no portal do Bureau Veritas Certification (www.bureauveritascertification.com.br), através do link Consulta Certificado.

8. MANUTENÇÃO DA APROVAÇÃO

- 8.1. O Certificado de Aprovação é válido por um período de três anos. A aprovação é mantida sujeitando-se à contínua conformidade com a NORMA. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION monitorará essa conformidade através das Auditorias de Manutenção.
- 8.2. Essas Visitas serão baseadas num Plano de Auditorias de Manutenção (SF17), preenchido pelo Auditor Líder após a conclusão com sucesso da Auditoria de Certificação. Esse Plano tem por objetivo assegurar que todos os Requisitos e/ou Processos/Atividades do Sistema de Gerenciamento da Qualidade sejam examinados pelo menos uma vez durante o período de Certificação de três anos.
- 8.3. A auditoria de manutenção deverá ser realizada na periodicidade definida em contrato e na quinzena da data de aniversário. O último dia da auditoria de certificação ou recertificação, independente se houve auditoria de follow-up ou não, é a data de aniversário. Se a data de aniversário estiver compreendida entre o dia 1 e 15 de um mês, a



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 13 de 17

manutenção deverá ser realizada sempre na 1ª quinzena do mês devido, e se estiver compreendida entre o dia 16 e último dia do mês, a manutenção deverá ser realizada sempre na 2ª quinzena do mês devido.

- 8.4 O BUREAU VERITAS CERTIFICATION notificará a Organização com antecedência sobre a Auditoria de Manutenção. A Auditoria de Manutenção terá genericamente a mesma estrutura que a Auditoria Principal, descrita no item 5.
- 8.5 Caso as circunstâncias tornem necessário, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION conduzirá Visitas Especiais durante a manutenção da Certificação. Tais circunstâncias podem incluir o desejo da Organização em estender o Escopo da Certificação ou necessariamente os casos de incidente ou mudança *significativa* no Sistema de Gerenciamento da Qualidade.
- 8.6 Ao término do período de Certificação de três anos, caso a Organização deseje continuar a Certificação, uma Auditoria de Recertificação similar àquela descrita no item 5 acima será efetuada pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Esta Auditoria de Recertificação deverá levar em consideração o desempenho da Organização durante o período anterior de Certificação.

9. MUDANÇAS NO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA ORGANIZAÇÃO

- 9.1. Se, durante o período de Certificação de três anos, 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.
- 9.2. Qualquer alteração contratual, sendo escopo, razão social, endereço, número de funcionários ou emissão de novas creditações, a Organização deve primeiramente entrar em contato com a área comercial do BUREAU VERITAS CERTIFICATION para verificar o dimensionamento da auditoria e custos envolvidos.



PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 14 de 17

- 9.3. Se a Organização efetuar quaisquer mudanças menores no Sistema de Gerenciamento da Qualidade, ou mudanças apropriadas no Manual da Qualidade ou em outros Documentos da Qualidade, então tais mudanças serão *analisadas criticamente* pelo Auditor durante a Auditoria de Manutenção seguinte. As novas páginas do Manual da Qualidade do Fornecedor serão analisadas criticamente/aprovadas pelo Auditor.

NB: As páginas substituídas deverão ser *mantidas* como referência para o Auditor do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

10. MUDANÇAS NO SERVIÇO DE AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO

- 10.1. Quando as regras forem alteradas como um resultado de alterações na legislação, normas, requisitos de acreditação, etc., sobre os quais o BUREAU VERITAS CERTIFICATION não possuir controle, um período de seis meses ou outro período requerido pela entidade externa relevante será concedido, durante o qual a Organização pode efetuar as alterações necessárias em seu Sistema ou Organização.

11. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

- 11.1. 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 de três anos.
- 11.2. 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,
 - Não-conformidade persistente com a NORMA,



**BUREAU
VERITAS**

PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012

Página: 15 de 17

- Se for apurado de alguma maneira o uso indevido do Logotipo BUREAU VERITAS CERTIFICATION ou Marca de Conformidade,
- Se a Organização não permitir ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION a realização das auditorias de manutenção, conforme mencionado nos itens 8.1 e 8.2, na periodicidade estabelecida no documento Proposta Comercial (SF 01),
- 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.

11.3. 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.

11.4. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION se reserva o direito de publicar, da maneira que julgar apropriada, a retirada, cancelamento ou suspensão do Certificado de Aprovação.

11.5. Se, durante o período de Certificação de três anos, 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. RECLAMAÇÕES DE 3ª PARTE

12.1. 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.

12.2. 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.



**BUREAU
VERITAS**

PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO

Ref: GP 01O – BR

Revisão: 14/11/2012


Página: 16 de 17

- 12.3. 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.
- 12.4. 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.
- 12.5. Em paralelo 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.

13. APELO

- 13.1. Caso a Organização deseje recorrer contra decisões do BUREAU VERITAS CERTIFICATION com relação a:
- Recusa em aceitar uma solicitação para Certificação.
 - Registro de Não Conformidade não consensada pela organização durante a auditoria.
 - 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.

	PROCEDIMENTO PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DA QUALIDADE DA MEDIÇÃO	Ref: GP 01O – BR Revisão: 14/11/2012 Página: 17 de 17
---	--	---

14. CONFIDENCIALIDADE

14.1. 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.

15. IMPARCIALIDADE

15.1 O BUREAU VERITAS CERTIFICATION tem como única fonte de receita o pagamento do seu cliente pelo processo de certificação. Para obter uma relação de confiança, nosso trabalho é baseado em evidências objetivas apresentadas no processo de certificação (relatório de auditoria com evidências de conformidade e não conformidade) e avaliação do processo de auditoria (processo de decisão), evitando assim que decisões não sejam influenciadas por outros interesses ou por outras partes.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION provê de uma sistemática de Gestão de Imparcialidade com base na NBR ISO/IEC 17021:2011 e mantém um comitê para salvaguardar a imparcialidade nos seguintes aspectos de ameaças por:

- Interesse próprio (comercial);
- Auto-Revisão (consultoria);
- Familiaridade ou confiança (relações pessoais);
- Intimidações (coação, hierarquia).