

CONDIÇÕES ESPECÍFICAS DOS SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO

NORMA ISO TS 16949 e IATF 16949

1. **GERAL**
 - 1.1 Estes termos específicos e condições de serviço (as "**Condições Específicas**") são regidos pelas Condições Gerais dos Serviços de Certificação do BV.
 - 1.2 Estas Condições Específicas são aplicáveis às normas ISO/TS 16949 e IATF 16949. A norma IATF 16949, publicada em 1º de outubro de 2016 irá substituir a norma ISO/TS 16949 no máximo até o dia 14 de setembro de 2018 após um período de transição, conforme explicado no artigo 4.4. A norma é definida nas "Regras para se alcançar o reconhecimento do "International AutomotiveTask Force" ("IATF")" (as "**Regras da IATF**") que entram em vigor a partir do fechamento do Contrato e durante o processo de certificação descrito abaixo. A Bureau Veritas Certification ("BV") reserva-se o direito de alterar estas Condições Específicas a qualquer momento devido a mudanças nas Regras da IATF e informará o Cliente das mesmas.
 - 1.3 O BV oferece serviços de certificação ("**Serviços**"), que abrangem auditorias e certificações com base em especificações reconhecidas ("**Especificações**") para qualquer pessoa, firma, empresa, associação, trust ou agência ou autoridade governamental que solicitar esses Serviços ("**Cliente**").
 - 1.4 Para obter e manter a certificação, os Clientes do BV devem desenvolver e manter seus sistemas de gestão de acordo com essas Especificações, permitindo que o BV tenha acesso incondicional a tais sistemas durante auditorias ou outras verificações que forem necessárias para garantir que tais sistemas de gestão estão em conformidade com as Especificações.
 - 1.5 A certificação concedida pelo BV só abrange, conforme for o caso, aqueles serviços ou produtos fabricados e/ou fornecidos no âmbito dos sistemas de gestão do Cliente certificados pelo BV. Para certos regimes de certificação, podem essas Condições Específicas serem alteradas. Os Clientes continuarão a ser exclusivamente responsáveis por quaisquer defeitos em seus produtos, e deverão defender, isentar e indenizar o BV por todos e quaisquer defeitos, pedidos de indenização ou obrigações decorrentes de tais produtos.
 - 1.6 A certificação emitida não isenta os Clientes de suas obrigações legais em relação aos produtos ou serviços contidos no escopo dos seus sistemas de gestão.
 - 1.7 A consultoria do Cliente não poderá estar fisicamente presente nas dependências do Cliente durante a auditoria ou participar da auditoria de qualquer maneira.
 - 1.8 De acordo com as Regras da IATF, o BV deve manter cópias das despesas de viagem dos auditores (notas fiscais de despesas de viagens, acomodação ou alimentação). Quando o Cliente pagar diretamente alguns desses custos, o auditor ou o BV poderá solicitar que o Cliente apresente recibos ou notas fiscais que comprovem esses desembolsos. Nesse caso, o Cliente não poderá se recusar a apresentar tais comprovantes e deverá apresentá-los no prazo de até duas (2) semanas após essa solicitação ser feita.
 - 1.9 Se o Cliente notificar a sua transferência para um novo organismo de certificação reconhecido pela IATF e notificar o BV, o presente Contrato pode ser prorrogado até que todas as atividades de transferência para o novo organismo de certificação reconhecido pela IATF sejam concluídas, de acordo com as Regras da IATF.
 - 1.10 A data de início e de término da auditoria devem ser confirmadas entre o BV e o Cliente pelo menos três (3) meses antes da próxima auditoria agendada.
2. **PEDIDOS DE CERTIFICAÇÃO**

O formulário de candidatura SF01 enviado pelo BV deve ser totalmente preenchido e devolvido ao BV, juntamente com outros documentos requeridos dentro do prazo solicitado.

 - 2.1 Após receber essas informações, o BV encaminhará um Formulário de Pedido para o Cliente.
 - 2.2 O Formulário de Pedido do BV é baseado nas informações fornecidas pelo Cliente e na versão atual das Regras da IATF. Caso seja verificado que alguma informação fornecida pelo Cliente não está correta ou foi alterada, o BV se reserva o direito de alterar e corrigir a sua oferta e/ou o Contrato conforme necessário para garantir o cumprimento das regras acima mencionadas.
3. **O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO INICIAL**
 - 3.1 **AUDITORIA DE ESTÁGIO 1**
 - 3.1.1 O BV realizará uma análise crítica de prontidão nas dependências da organização do Cliente para determinar o grau de preparação para o Estágio 2. Essa análise inclui, entre outras ações, entender os requisitos aplicáveis ao cliente, coletar informações do escopo do sistema de gestão, processos e localização do Cliente, avaliação dos documentos do sistema de gestão do cliente, incluindo a relação e interligações com quaisquer funções de suporte remotas ou a processos externos para revisão da alocação de recursos para o Estágio 2, planejamento para o Estágio 2 e avaliação do sistema de auditoria interna. Após o Estágio 1, o BV deve determinar se o Cliente tem capacidade para prosseguir para a auditoria de Estágio 2.
 - 3.2 **Auditoria de estágio 2**
 - 3.2.1 O BV fornecerá um plano de auditoria para o Cliente antes do início da auditoria. A reunião de abertura da auditoria de Estágio 2 deverá ser realizada no prazo máximo de até 90 (noventa) dias após o término do Estágio 1.
 - 3.2.2 A equipe de auditoria do BV irá se reunir com a alta direção do Cliente para discutir os detalhes do processo de auditoria e considerar possíveis questões em relação à execução da auditoria.
 - 3.2.3 A equipe de auditoria do BV irá preparar e apresentar à direção do Cliente um relatório de auditoria, que incluirá os resultados da auditoria e o escopo da certificação.
 - 3.4 **Alterações dos Estágios 1 e 2**
 - 3.3.1 Se, devido ao resultado do Estágio 1, o BV determinar que será necessário fazer ajustes nos arranjos para o Estágio 2 (ou seja, mudanças no escopo, número de homens-dia, auditores, locais), deverão ser feitas alterações no Contrato para refletir tais mudanças.
 - 3.3.2 Baseado nas informações coletadas durante o Estágio 1 da auditoria, o BV pode determinar que as informações requeridas não estão presentes ou completas, ou que existe algum problema relacionado com a efetiva implementação do sistema de gestão que pode se tornar uma não conformidade maior na auditoria de Estágio 2. Nesses casos, o Estágio 1 deve ser repetido até que seus resultados sejam satisfatórios e que permitam prosseguir para o Estágio 2.
 - 3.3.3 Quando o Estágio 2 for planejado para acontecer imediatamente após o Estágio 1, e o resultado da auditoria de Estágio 1 não for satisfatório, o BV se reserva o direito de adiar o Estágio 2 até a conclusão satisfatória do Estágio 1. Nesse caso, o Cliente arcará com todos os custos incorridos pelo adiamento do Estágio 2.
- 3.5 **Gestão de não-conformidades**
 - 3.4.1 De acordo com as Regras da IATF, em caso de solicitação por parte do BV, o Cliente deve fornecer ao BV informações e evidências das ações corretivas referentes

às suas não conformidades dentro do prazo prescrito pelo BV.

3.4.2 Quando houver Não Conformidade Maior, o BV deve realizar uma auditoria especial de follow-up, que será cobrada do Cliente de acordo com as tarifas em vigor do BV. A verificação da ação corretiva de uma Não Conformidade Maior deve ser realizada in loco. A verificação in loco deve ser concluída dentro de um prazo de no máximo 90 dias corridos a partir da data da reunião de encerramento da auditoria.

3.4.3 Quando uma Não conformidade for identificada pelo BV durante uma auditoria de manutenção, então um processo de suspensão deve ser iniciado no último dia da auditoria. Caso seja identificada uma Não Conformidade Maior, o Cliente deve apresentar um plano de ação no prazo de até 20 (vinte) dias corridos após a auditoria.

3.4.4 Todos os custos incorridos para a análise crítica das ações propostas pelo Cliente para o fechamento de Não Conformidades Menores serão cobrados com base no tempo dispendido, considerando-se as taxas em vigor do BV.

3,6 Emissão de Certificação

3.5.1 O BV emitirá ao Cliente um Certificado de Aprovação e os Relatórios quando todas as ações corretivas acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria tiverem sido concluídas.

3.5.2 O Certificado de Aprovação irá detalhar o escopo do sistema de gestão e as Especificações que se verificou que eram cumpridas pelo Cliente no momento da auditoria.

3.5.3 O Certificado de Aprovação é emitido em Inglês e pode ser traduzido, mediante solicitação do Cliente e a um custo adicional, para o Chinês, Espanhol, Francês, Português, Alemão ou Hindu. A versão em Inglês é obrigatória, e em caso de inconsistência nas traduções, a versão em Inglês deve prevalecer.

3.7. Documentação a ser fornecida pelo Cliente antes de cada Auditoria

3.6.1 As seguintes informações devem ser fornecidas pelo Cliente ao BV pelo menos 20 (vinte) dias antes da data acordada para o início de cada auditoria, sendo que outras informações poderão ser solicitadas:

- Confirmação da data da auditoria,
- Documentação do sistema de gestão de qualidade do Cliente, incluindo evidências de conformidade com os requisitos da ISO/TS ou IATF 16949,
- Manual de Qualidade (para cada local a ser auditado),
- Evidência de um ciclo completo de auditorias internas para ISO/TS 16949 ou IATF 16949, seguidas da análise crítica por parte da alta direção,
- Se aplicável, evidências de que o Cliente não possui nenhuma responsabilidade referente ao projeto de produtos fabricados e/ou fornecidos,
- Lista atual dos clientes por site auditado do Cliente e dados de desempenho interno, auditorias internas e planejamento da análise crítica, e resultados incluindo indicadores e tendências de desempenho para os últimos 12 (doze) meses,
- Identificação de qualquer condição extraordinária de seus clientes desde a auditoria anterior,
- Notificação sobre qualquer novo cliente obtido desde a última auditoria,
- Lista de auditores internos qualificados,
- Lista de requisitos específicos de seus Clientes de acordo com a versão atual das Regras da IATF,
- Nível de satisfação dos clientes e resumo das reclamações recebidas, incluindo verificação de

relatórios dos clientes, tabelas de scorecards e status especiais,

- Acompanhamento de resultados de auditorias anteriores.
- Em situações onde funções de suporte remotas, conforme definidas nas Regras da IATF, forem auditadas por outro organismo de certificação, o BV pode aceitar o relatório de auditoria emitido pelo outro organismo de certificação, desde que sejam cumpridas as seguintes condições (entre outras) antes de cada auditoria:
 - A auditoria foi realizada por um organismo de certificação reconhecido pela IATF;
 - O Cliente forneça ao BV, antes da auditoria, uma cópia do plano de auditoria, relatório de auditoria, todos os resultados, todas as ações corretivas, e todas as ações de verificação realizadas pelo outro organismo de certificação;
 - Essa documentação deve confirmar que todas as interfaces entre a localidade de suporte remoto e a planta/site foram auditadas pelo outro organismo de certificação;
 - O Cliente deve fornecer ao BV cópias de todos os relatórios das atividades de verificação in loco. Essa documentação deve estar no idioma acordado entre o Cliente e o BV.

3.6.2 Em complemento ao citado acima, no caso de auditorias de transferência para o BV para clientes que tenham sido anteriormente certificados por outro organismo de certificação:

- Uma cópia do certificado válido existente,
- Uma cópia dos relatórios de auditoria dos últimos 3 (três) anos, incluindo evidências que todas as não conformidades abertas pelo organismo de certificação existente para a planta/site ou qualquer função de suporte remota tenha sido fechada, de acordo com as Regras da IATF,
- Acompanhamento de resultados de auditorias anteriores.

Os documentos exigidos nos itens 3.7.1 e 3.7.2 devem ser recebidos antes da emissão do plano de auditoria. As regras da IATF estipulam que o BV deve adicionar à duração definida da auditoria um tempo extra in loco antes da reunião de abertura caso o Cliente não tenha fornecido os documentos a tempo. Qualquer tempo adicional será cobrado do Cliente de acordo com as taxas em vigor do BV. Caso a auditoria seja postergada, os custos relacionados ao seu adiamento serão cobrados do Cliente.

3.8. Verificação in loco das alterações do Cliente antes de cada auditoria

3.7.1 O BV deve incluir no plano de auditoria pelo menos 1 (uma) hora in loco, antes da reunião de abertura, para verificação das alterações nos atuais dados internos de desempenho e nos dados do cliente, incluindo a análise crítica dos atuais relatórios on-lines de clientes e/ou scorecards de clientes.

3.7.2 A equipe de auditoria deve ajustar o plano de auditoria com base nas novas informações coletadas, se necessário. Essa 1 (uma) hora será acrescentada aos dias de auditoria especificados e será cobrada do Cliente conforme as taxas em vigor do BV.

3.7.3 Se o auditor líder não for capaz de completar suas verificações até o fim desta uma hora no site, o BV e o Cliente deverão escolher uma das 3 opções: (1) aumentar imediatamente esse tempo antes da reunião de abertura, ou (2) postergar a auditoria para outra data, ou (3) prosseguir com a auditoria. Neste caso o processo de decertificação deve ser iniciado.

3.7.4 A ampliação do tempo será cobrada do Cliente com base nas taxas em vigor do BV. Caso a auditoria seja postergada, os custos relacionados ao adiamento também serão cobrados do Cliente como um adiamento e serão considerados como um adiamento tardio por solicitação do Cliente.

4. PROCESSO DE MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

4.1 AUDITORIA DE MANUTENÇÃO

4.1.1 Quando o BV aceitar as datas, o Cliente deve fazer todos os arranjos necessários para manter a data acordada. As auditorias de manutenção devem ser agendadas a partir do último dia da Auditoria de Estágio 2 inicial ou do último dia da auditoria de recertificação de acordo com a versão atual das Regras da IATF.

4.2 Re-certificação

4.2.1 A cada 3 (três) anos o BV deverá realizar a revisão da certificação do Cliente e, se os resultados das auditorias de manutenção e/ou a auditoria de recertificação forem satisfatórias (e se tiverem sido concluídas todas as ações corretivas que foram acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria), o BV emitirá o relatório de recertificação do Cliente e o Certificado de Aprovação. Note-se que esse processo deve ser concluído antes do vencimento do atual Certificado de Aprovação para preservar a continuidade da certificação. Quando o processo for concluído, a certificação será reconfirmada.

4.3 Auditoria especial

4.3.1 O BV talvez precise realizar auditorias de clientes certificados para investigar reclamações de desempenho em resposta a mudanças no sistema de gestão de qualidade do Cliente, mudanças significativas conforme descrito abaixo no artigo 6.1.1 na planta do Cliente, ou devido à suspensão de um certificado. O BV deve informar ao Cliente com antecedência sobre as condições exigidas para que uma auditoria especial seja realizada.

4.3.2 A auditoria especial será cobrada do Cliente com base nas taxas em vigor do BV.

4.4 Auditoria de transição da ISO/TS 16949 para a IATF 16949

4.4.1 O período de transição inicia no dia 01 de janeiro de 2017 e termina no dia 14 de setembro de 2018. Durante esse tempo, deverá ser feita uma auditoria de transição e deverá ser realizado o processo de decisão em relação à certificação completa para assegurar a transição do Cliente da certificação ISO/TS 16949 para IATF 16949.

4.4.2 A auditoria de transição deverá ser realizada durante o período supracitado de acordo com as condições previstas no documento intitulado "Estratégica de Transição da IATF", em sua última versão atualizada, e de acordo com os requisitos das Regras da IATF. Com relação à sua duração, a auditoria de transição será equivalente à Auditoria de Recertificação. A auditoria de transição resultará em um novo ciclo de três (3) anos, com Auditoria de Manutenção 1, Auditoria de Manutenção 2 e Auditoria de Recertificação.

4.4.3 A auditoria de transição será cobrada do Cliente com base nas taxas em vigor do BV.

5. RELATÓRIO DE AUDITORIA

5.1.1 A equipe de auditoria do BV deverá entregar um relatório de auditoria por escrito (que poderá ser uma versão preliminar ou a versão final) ao Cliente na reunião de encerramento para cada planta ou localidade de suporte remota.

5.1.2 O BV deve entregar ao Cliente o relatório final no prazo de até 15 (quinze) dias corridos após cada auditoria. O representante da alta direção do Cliente deve confirmar o recebimento do relatório final da auditoria (ex: através de uma assinatura, e-mail datado, etc.) .

6. MUDANÇAS NA CERTIFICAÇÃO

6.1.1 O Cliente deve informar o BV, sem atrasos, sobre quaisquer alterações significativas no(s) seu(s) produto(s) ou serviços que possam ter um impacto sobre o(s) sistema(s) de gestão certificado(s) ou quaisquer outras circunstâncias que possam afetar a validade da sua certificação. Como exemplo, mudanças significativas no sistema de gestão e processos, mudança de endereço de contato ou localidade, sites adicionais, mudança no processo, mudança na situação de controle da empresa, mudança no escopo de operações sob o sistema de gestão certificado, mudança no número de empregados, mudanças legais ou status comercial, mudança na organização e alta direção, mudança na condição de situação especial de cliente de OEM da IATF do Cliente (conforme estabelecido na versão atual das Regras da IATF) etc, são consideradas mudanças que podem afetar a validade da certificação. O BV então tomará as medidas apropriadas, como, por exemplo, a realização de uma auditoria especial a um custo adicional para o Cliente, e/ou uma correção na certificação. Também podem ser realizadas auditorias especiais para investigar reclamações recebidas com relação ao Cliente.

6.1.2 Se Cliente não informar uma das mudanças acima, poderá ser considerado que houve uma violação substancial do Contrato, que poderá resultar na emissão de uma Não Conformidade Maior por parte do BV, e poderá ser feita a rescisão do Contrato mediante notificação entregue ao Cliente . Quando o Contrato for rescindido, o BV pode retirar o Certificado de Aprovação da ISO/TS 16949 ou IATF 16949 do Cliente sem incorrer em qualquer responsabilidade em relação ao Cliente.

7. MARCAS BV E IATF

7.1.1 O Cliente deve utilizar a marca do BV e da IATF relacionadas ao esquema de certificação ISO/TS 16949 ou IATF 16949 de acordo com as instruções de utilização fornecidas pelo BV que incluem, entre outras, os requisitos previstos no Artigo 12 – Propriedade Intelectual das Condições Gerais para Serviços de Certificação .

7.1.2 A marca IATF será exibida somente no Certificado de Aprovação emitido pelo BV. Qualquer outro uso da marca IATF é estritamente proibido.

7.1.3 Não deve haver ambiguidade, na marca ou texto que acompanhar essa marca, com relação ao escopo da certificação. A marca do BV e a marca IATF não devem ser utilizadas em uma embalagem ou produto visto pelo consumidor final ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como indicação de conformidade do produto.

8. ACESSO DO BV E IATF

8.1.1 O Cliente deve permitir o acesso do BV e da IATF ou de seus representantes a qualquer parte do processo de auditoria ou de manutenção com a finalidade de testemunhar a equipe de auditoria do BV durante a realização da auditoria do sistema de gestão, para determinar a conformidade com os requisitos das normas aplicáveis. O Cliente não pode recusar a presença de um representante da IATF ou seus delegados nas instalações do Cliente. O Cliente deve permitir que o BV forneça à IATF ou aos seus representantes o Relatório Final de auditoria. O BV emitirá uma nova fatura para o Cliente contendo os custos gerados em relação a uma auditoria de testemunho solicitada pela IATF.

9. SUSPENSÃO, RETIRADA OU CANCELAMENTO DO CERTIFICADO DE APROVAÇÃO

9.1.1 O BV reserva-se o direito de suspender, retirar, reduzir, estender ou cancelar o Certificado de Aprovação em conformidade com o "Processo de Suspensão" do BV, cuja cópia pode ser disponibilizada mediante solicitação. De acordo com a versão atual das Regras da IATF, a suspensão, retirada ou cancelamento do Certificado de Aprovação ocorrerá se:

- O BV receber uma reclamação de desempenho contra o Cliente feita por um membro OEM da IATF, do respectivo escritório de supervisão da IATF, ou de qualquer cliente automotivo do Cliente;
- O Cliente alertar o BV sobre uma condição de uma situação especial de um OEM signatário da IATF. As notificações por parte do Cliente devem ser feitas em um prazo de até 10 dias corridos a partir do recebimento da condição de situação especial ou conforme especificado pelo seu cliente;
- Houver Não-Conformidades na auditoria de manutenção ou de recertificação;
- O cliente solicitar, de forma voluntária, a suspensão devido a mudanças significativas no controle societário, ou interrupção da fabricação do produto ao qual a certificação se aplica;
- A auditoria de manutenção não for realizada nos intervalos estabelecidos;
- O Cliente não fornecer as informações solicitadas para a realização eficaz do plano de auditoria;
- O cliente deixar de realizar as ações corretivas acordadas dentro do prazo estipulado.;
- O Cliente não cumprir com as especificações técnicas da ISO/TS 16949 ou IATF 16949, ou não cumprir com os requisitos específicos de seu cliente de acordo com as "Regras para alcançar o reconhecimento da IATF" (incluindo, entre outras, procedimentos de Acordos de Qualidade do Serviço, Acordos de Nível de Serviço, termos de contrato, especificações de OEM da IATF, etc.);
- O cliente não cumprir com as regras e requisitos de utilização da marca do BV e /ou da IATF;
- O Cliente não cumprir com as suas obrigações contratuais contidas no Contrato celebrado com o BV.

9.1.2 O BV se reserva o direito de publicar o fato de que tal ação foi tomada.

10. APELAÇÕES, DISPUTAS E RECLAMAÇÕES

10.1.1 Caso o Cliente deseje contestar qualquer decisão do BV, deve fazê-lo de acordo com o processo de Apelações do BV, disponível no website do BV ou mediante solicitação.

10.1.2 Caso precise ser feita uma reclamação em relação ao BV, essa reclamação deve ser encaminhada primeiramente ao escritório local do BV. Se o Cliente não quiser encaminhar a reclamação diretamente para o escritório local do BV, essa reclamação deve ser enviada por escrito ao Bureau Veritas Certification Holding SAS, 67/71 boulevard du Château, 92200 Neuilly-sur-Seine (França), aos cuidados de: Vice-Presidente de Certificação (Certification Vice President).