

PADRÃO IATF 16949
TERMOS E CONDIÇÕES ESPECÍFICOS PARA SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO

- 1. GERAL**
- 1.1** Estes termos e condições específicos para serviços de certificação (os "**T&C Específicos**") são regidos pelos Termos e Condições Gerais para Serviços de Certificação do BV.
- 1.2** Estes T&C específicos se aplicam aos padrões IATF 16949. A norma é definida nas "Regras para obter o reconhecimento da International Automotive Task Force ("**IATF**") (as "**Regras da IATF**") em vigor no momento do Contrato e durante o processo de certificação descrito abaixo. **Bureau Veritas Certification ("BV")** reserva-se o direito de alterar estes T&C a qualquer momento após qualquer alteração nas Regras da IATF e informará o Cliente sobre tal alteração.
- 1.3** O BV oferece serviços de certificação ("**Serviços**") que abrangem auditoria e certificação de acordo com uma especificação reconhecida apropriada ("**Especificações**") a qualquer pessoa, firma, empresa, associação, trust ou agência ou autoridade governamental que se candidate a tais Serviços ("**Cliente**").
- 1.4** Para obter e preservar a certificação, os Clientes do BV são obrigados a desenvolver e manter seus sistemas de gestão de acordo com as referidas Especificações, fornecendo ao BV acesso incondicional para auditar ou verificar esses sistemas de gestão em relação às Especificações.
- 1.5** A certificação concedida pelo BV abrange apenas, conforme o caso, os serviços ou produtos fabricados e/ou fornecidos no âmbito dos sistemas de gestão do Cliente certificados pelo BV. Os clientes são os únicos responsáveis por qualquer defeito em seus produtos e devem defender, indenizar e isentar o BV de todos e quaisquer defeitos, reclamações ou responsabilidades decorrentes de tais produtos.
- 1.6** A certificação emitida não isenta os Clientes das suas obrigações legais relativamente aos serviços ou produtos no âmbito dos seus sistemas de gestão.
- 1.7** Os consultores do Cliente não podem estar fisicamente presentes no local do cliente durante a auditoria ou participar da auditoria de qualquer forma, direta ou indiretamente.

Nota – O não cumprimento deste requisito contratual pelo cliente resultará na rescisão da auditoria pelo organismo de certificação.
- 1.8** De acordo com as regras da IATF, o BV deve manter cópias das despesas de viagem dos auditores (faturas de viagem, alojamento ou alimentação).
- 1.9** Se o Cliente notificar sua intenção de transferência para um novo organismo de certificação reconhecido pela IATF e notificar o BV, este Contrato poderá ser estendido 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. O cliente e o BV trabalharão juntos para resolver questões em aberto relacionadas à sua transferência.
- 1.10** O Cliente deverá enviar as informações mencionadas na regra 5.7.1 pelo menos (30) dias corridos antes da data de início da auditoria. A data de início e término da auditoria deve ser confirmada entre o BV e o Cliente com pelo menos 3 (três) meses de antecedência da próxima auditoria agendada regularmente.
- 1.11** O cliente será faturado pelo BV por todas as despesas relacionadas, incluindo viagens e acomodações do auditor (incluindo, mas não se limitando a viagens terrestres e aéreas, refeições, hotéis...). Os auditores devem ser reembolsados por suas despesas relacionadas à auditoria por meio do BV e não devem ser pagos diretamente pelo cliente. Nota: as refeições habituais e típicas fornecidas pelo cliente durante o curso da auditoria são permitidas e não precisam ser despesadas.
- 1.12** As taxas da IATF faturadas pela IATF por meio do escritório de supervisão serão calculadas sobre o total de cada fatura de cliente para atividades de auditoria relacionadas à certificação e cartas de conformidade, excluindo despesas de viagem do auditor. A Taxa de Certificado incluirá, sem limitação, os dias de auditoria para todas as avaliações de estágio 1, auditorias de certificação de estágio 2, auditorias de vigilância, auditorias de recertificação, auditorias de transferência e auditorias especiais conduzidas em locais de fabricação e todos os locais de suporte remoto associados e todas as taxas, encargos, sobretaxas, taxas ou outros custos cobrados do Cliente em conexão com a certificação IATF 16949 ou cartas de conformidade.
- 2. PEDIDOS DE CERTIFICAÇÃO**

O cliente deve fornecer informações do BV relacionadas à certificação anterior e/ou existente para IATF 16949 antes da assinatura do contrato.

O Pedido SF01 enviado pelo BV deve ser totalmente preenchido e enviado de volta ao BV com documentação de suporte no momento solicitado.
- 2.1** Após o recebimento dessas informações, o BV emitirá um Formulário de Pedido BV para o Cliente.
- 2.2** O Formulário de Pedido BV é emitido de acordo com as informações fornecidas pelo Cliente e a versão atual das Regras da IATF. Quando qualquer informação fornecida pelo Cliente não for exata ou tiver sido alterada, o BV reserva-se o direito de alterar e corrigir sua oferta e/ou o Contrato de acordo para garantir que as regras acima mencionadas sejam cumpridas.
- 3. O PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO INICIAL**
- 3.1 AUDITORIA DA FASE 1**
- 3.1.1** O BV realizará uma avaliação de prontidão do estágio 1 no local, que será conduzida em (2) duas partes consecutivas para determinar a preparação para o Estágio 2, incluindo, mas não se limitando a entender e confirmar a elegibilidade da organização para a IATF 16949, juntamente com sua estrutura de certificação aplicável, escopo do certificado e funcionários no local auditado. Compreender e confirmar o escopo do sistema de gestão, o contexto da organização com o foco de seus produtos e clientes, CRS, compromisso e envolvimento da alta administração, sua estrutura e limites, incluindo interface e interação com locais de clientes de suporte e suporte, para entender e confirmar o uso de elementos essenciais do sistema de gestão da qualidade pelas organizações para proteger o cliente da fabricação e envio de produtos não conformes, identificar discrepâncias entre as informações do aplicativo fornecidas pelo cliente e os fatos estabelecidos durante a avaliação de prontidão do Estágio 1, avaliar a prontidão para a auditoria de certificação do Estágio 2 e apoiar o planejamento eficaz e baseado em risco para a auditoria de certificação do Estágio 2.
- 3.2 Auditoria de Estágio 2**
- 3.2.1** Se o período de tempo entre a data da reunião de encerramento da avaliação de prontidão do estágio 1 e a data de início da auditoria de certificação do estágio 2 exceder noventa (90) dias corridos, outra avaliação completa de prontidão do estágio 1 será necessária.
- 3.2.2** O BV fornecerá um plano de auditoria ao Cliente pelo menos quatorze (14) dias corridos antes do início da auditoria.
- 3.2.3** A equipe de auditoria do BV se reunirá com a administração do Cliente para discutir os detalhes do processo de auditoria e considerar possíveis questões relacionadas à realização da auditoria.
- 3.2.4** A equipe de auditoria do BV preparará e apresentará à administração do Cliente um relatório de auditoria, que

incluindo os resultados da auditoria e o escopo da certificação.

3.3 Alterações nos estágios 1 e 2

3.3.1 Se, em resultado da avaliação da prontidão da fase 1, o BV determinar que os acordos da fase 2 (ou seja, alterações no âmbito, dias de trabalho, auditores, instalações) devem ser ajustados, o acordo deve ser alterado em conformidade.

3.3.2 Com base nas informações coletadas durante a avaliação de prontidão do Estágio 1 da auditoria, o BV pode determinar que todas as preocupações identificadas e seu impacto na recomendação do auditor para que o cliente prossiga ou não para uma auditoria de certificação de estágio 2, esclarecimentos das preocupações que o organismo de certificação é responsável por resolver, qualquer informação obtida que possa afetar os dias calculados de auditoria de certificação de estágio 2, o estágio de auditores, recomendação de resultado de avaliação de prontidão do Estágio 1 antes de prosseguir com a auditoria de certificação do Estágio 2.

3.3.3 Quando a auditoria de certificação do Estágio 2 for planejada, o tempo entre a data da reunião de encerramento da avaliação de prontidão do estágio 1 e o início da auditoria de certificação do estágio 2 será de no mínimo vinte (20) dias corridos.

3.4 Gestão de não conformidades

3.4.1 De acordo com as Regras da IATF, o Cliente deverá fornecer ao BV, mediante solicitação, informações e evidências de ações corretivas em relação às suas não conformidades dentro do prazo prescrito pelo BV.

3.4.2 Quando ocorrerem Não Conformidades Graves ou Alterações Graves, o BV realiza uma "visita especial de acompanhamento", cobrada do Cliente de acordo com as tarifas atuais do BV. Uma não conformidade grave deve exigir a verificação no local da ação corretiva. A verificação no local deve ser concluída no prazo máximo de noventa (90) dias corridos a partir da reunião de encerramento da auditoria do local.

3.4.3 Quando uma não conformidade é identificada pelo BV durante a auditoria de vigilância, o processo de suspensão deve ser iniciado no último dia da auditoria.

3.4.4 Para qualquer Não Conformidade Grave, as seguintes evidências devem ser fornecidas dentro de quinze (15) dias corridos após a auditoria:

- Ações de contenção implementadas e sua eficácia
- Correção implementada
- Análise de causa raiz
- Plano de ações corretivas sistêmicas

E no prazo máximo de sessenta (60) dias corridos a partir da reunião de encerramento, as seguintes evidências devem ser fornecidas:

- Implementação de ações corretivas sistêmicas
- Resultado da verificação da eficácia do implementou ações corretivas sistêmicas

3.4.5 Para qualquer Não Conformidade menor, as seguintes evidências devem ser fornecidas dentro de sessenta (60) dias corridos após a auditoria:

- Ações de contenção implementadas e sua eficácia
- Correção implementada
- Análise de causa raiz
- Implementação de ações corretivas sistêmicas
- O(s) método(s) utilizado(s) para verificar a eficácia das ações corretivas sistêmicas e o resultado da verificação

3.4.6 Todas as taxas incorridas para revisar as ações propostas pelo Cliente para encerrar Não Conformidades Menores serão cobradas com base nas taxas atuais do BV.

3.5 Emissão de Certificação

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

3.5.2 O Certificado de Aprovação detalhará a(s) Especificação(ões) com a(s) qual(is) o Cliente foi considerado em conformidade no momento da auditoria e o escopo do sistema de gestão.

3.5.3 O Certificado de Aprovação é emitido no idioma inglês e pode ser traduzido mediante solicitação do Cliente e com custos extras nos idiomas chinês, espanhol, francês, português, alemão, hindi, italiano ou turco. A versão em inglês é vinculativa e prevalecerá em caso de discrepâncias.

3.6 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 30 (trinta) dias corridos antes do início de cada auditoria, sendo esta lista não exaustiva:

- Confirmação da data da auditoria,
- Documentação do sistema de gestão da qualidade do cliente, incluindo evidências sobre a conformidade com os requisitos da IATF 16949 de acordo.
- Manual de qualidade (para cada local a ser auditado),
- Informações sobre mudanças significativas na estrutura ou no contexto da organização desde a auditoria anterior, incluindo mudanças nos locais de suporte e locais de suporte indireto e suas funções de suporte relevantes.
- Informações relacionadas à realocação do local de fabricação e/ou atividades de suporte desde a auditoria anterior.
- Número de funcionários em cada local de fabricação, local estendido, locais de suporte remoto autônomos a serem auditados de acordo com o plano de auditoria que está sendo desenvolvido.
- Qualquer idioma falado no local que seja diferente do idioma em que a auditoria será conduzida, incluindo a proporção de trabalhadores em língua estrangeira e o(s) processo(s) em que trabalham.
- Detalhes de quaisquer serviços de consultoria relacionados com o sistema de gestão da qualidade desde a auditoria anterior.
- Desempenho do sistema de gestão da qualidade e tendências em relação às metas de desempenho estabelecidas desde a auditoria anterior.
- Resultado das auditorias internas do sistema e da análise pela gestão da IATF 16949 desde a auditoria anterior
- Se aplicável, evidência de que o Cliente não tem nenhuma responsabilidade em relação ao design dos produtos fabricados e/ou fornecidos,
- Informações relacionadas ao cliente ganho, incluindo seus requisitos específicos do cliente e/ou cliente perdido desde a auditoria anterior.
- Atualizações ou revisões dos requisitos específicos do cliente para o cliente existente desde a auditoria anterior.
- Metas de desempenho externas e tendências relacionadas, incluindo relatórios e scorecards de clientes, resumos de satisfação e reclamações de clientes desde a última auditoria
- Cenários de insatisfação do cliente para, por exemplo, condição de status especial do cliente, reclamações do sistema de gerenciamento de reclamações da IATF (IATF CMS) desde a auditoria anterior.
- Lista de auditores internos qualificados,

- Acompanhamento de problemas resultantes de auditorias anteriores.
- Os relatórios mais recentes suportam os locais de auditoria, os relatórios de auditoria e os registros de gestão de não conformidade, se a auditoria tiver sido realizada por diferentes OC. O BV pode aceitar o relatório de auditoria, o plano de auditoria e o relatório de gestão de não conformidade emitidos pelo outro organismo de certificação, desde que sejam cumpridas as seguintes condições (esta lista não é exaustiva) a cumprir antes de cada auditoria:
 - auditoria foi conduzida por um organismo de certificação reconhecido pela IATF
 - o cliente fornece ao BV, antes da auditoria, uma cópia do plano de auditoria, relatório de auditoria, todas as descobertas, todas as ações corretivas e todas as ações de verificação feitas pelo outro organismo de certificação.
 - As informações dão indicações claras de:
 - Qual função de suporte no local de suporte remoto fornece suporte ao local de fabricação
 - Quais processos executados no local de suporte remoto pertencem às funções de suporte relevantes
 - Os processos relevantes da função de suporte usados para apoiar o local de fabricação que está sendo auditado de acordo com os intervalos necessários
 - Quais processos foram auditados e que a interface foi auditada em detalhes para os locais de fabricação amostrados claramente declararam entradas e saídas (ou seja, interações).
 - Quando as condições acima não forem atendidas durante o planejamento da auditoria da fábrica

3.6.2 Além do acima, no caso da auditoria de transferência para o BV de outro organismo de certificação:

- Uma cópia do certificado válido existente,
- Intenção do cliente de transferir uma vez que um contrato legal é assinado com um novo organismo de certificação.
- Uma cópia dos relatórios de auditoria dos três (3) anos anteriores, incluindo evidências de que todas as não conformidades emitidas pelo organismo de certificação existente para o local e quaisquer funções de suporte remoto foram encerradas, de acordo com as Regras da IATF,
- Acompanhamento de problemas resultantes de auditorias anteriores.

Os documentos exigidos nos artigos 3.6.1 e 3.6.2 deverão ser recebidos 30 (trinta) dias antes da emissão do plano de auditoria. As regras da IATF exigem que o BV adie a auditoria caso o Cliente não tenha fornecido os documentos a tempo. Caso a auditoria seja adiada, os custos relacionados com o adiamento serão imputados ao Cliente.

Nota – Atrasar uma auditoria pode resultar na perda da certificação.

O cliente (fornecedores de nível 1 para OEMs da IATF) terá algum tempo de auditoria adicional (horas) adicionado à sua auditoria se não estiver atendendo às metas de qualidade e desempenho de entrega especificadas pelo OEM da IATF. Este tempo adicional de auditoria deve ser utilizado pelos auditores para se concentrar na aplicação efetiva do processo de medidas corretivas aplicado e na prevenção da recorrência, incluindo para processos e produtos conexos.

O tempo adicional de auditoria é mencionado na regra 5.2q das Regras da IATF 6ª Edição.

3.7 Verificação no local das alterações do Cliente antes de cada auditoria

3.7.1 Em casos excepcionais, devido a questões de confidencialidade, se o cliente não enviar os registros de revisão pela direção 30 (trinta) dias antes da auditoria, o BV poderá adicionar mais 2 (duas) horas ao plano de auditoria para a revisão dos registros de revisão pela direção no local antes do início da reunião de abertura.

3.7.2 A equipe de auditoria deve ajustar o plano de auditoria com base em quaisquer novas informações coletadas, se necessário. Essas duas (2) horas são adicionais aos dias de auditoria especificados e são cobradas do Cliente à taxa BV atual.

4. MANUTENÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

4.1 VIGILÂNCIA

4.1.1 Uma vez que o BV tenha acordado as datas, o Cliente deve tomar todas as providências necessárias para manter a data acordada. As auditorias de vigilância devem ser agendadas a partir do último dia da auditoria inicial da Fase 2 ou do último dia de uma auditoria de recertificação de acordo com a versão atual das Regras da IATF.

4.2 Recertificação

4.2.1 A cada três (3) anos, o BV revisará automaticamente a certificação do Cliente e, sujeito a resultados satisfatórios das auditorias de vigilância e/ou da auditoria de recertificação (incluindo todas as ações corretivas que possam ter sido acordadas entre o Cliente e a equipe de auditoria e concluídas), o BV reemitirá a certificação do Cliente e o(s) Certificado(s) de Aprovação. Isso deve ser concluído antes da expiração do Certificado de Aprovação atual para preservar a continuidade da certificação. Depois de concluída, a certificação será reconfirmada.

4.3 Confirmação das datas de auditoria

4.3.1 As datas de auditoria para vigilância, recertificação e transferência, auditorias de local de suporte remoto devem ser confirmadas com o cliente pelo menos noventa (90) dias corridos antes da data de vencimento da auditoria.

4.4 Auditoria especial

4.4.1 Pode ser necessário que o BV realize auditorias de clientes certificados para investigar reclamações de desempenho em resposta a mudanças no sistema de gestão da qualidade do Cliente, mudanças significativas conforme descrito no artigo 6.1.1 no site do Cliente ou, como resultado de um certificado suspenso, verificação da conformidade do sistema de gestão da qualidade do cliente com os requisitos da IATF 16949 após uma realocação. O BV informará previamente o Cliente sobre as condições em que esta auditoria especial será realizada.

4.4.2 A auditoria especial é cobrada do Cliente de acordo com as taxas atuais do BV.

4.5 Auditoria de transferência

4.5.1 Se um cliente decidir ser transferido para o BVC de qualquer outro CB, o cliente deverá atender aos requisitos estabelecidos nas regras 7.1 e 7.1.1. Durante a oferta liberada para o cliente, o cliente pode ser aceitável para transferência. No entanto, somente após a revisão das pré-condições de auditoria de transferência pelo auditor principal durante a fase de pré-planejamento, será confirmado que o cliente está pronto para transferir, ou seja, que o cliente atende plenamente aos requisitos mencionados nas regras 7.1.1 Pré-condições de auditoria de transferência.

5. RELATÓRIO DE AUDITORIA

- 5.1.1 A equipe de auditoria do BV deve emitir um relatório de auditoria por escrito (seja um relatório de auditoria preliminar) para o cliente na reunião de encerramento de cada local ou local de suporte remoto autônomo.
- 5.1.2 O BV emitirá o relatório final de auditoria no prazo de quinze (15) dias corridos de cada auditoria para o Cliente.

6. MUDANÇAS NA CERTIFICAÇÃO

- 6.1.1 O Cliente deverá informar o BV, sem demora, de quaisquer alterações significativas e de quaisquer outras circunstâncias que possam afetar a validade de sua certificação. Como exemplos, mudanças importantes ou significativas na estrutura de gerenciamento, mudança de endereço ou local de contato, realocação do(s) processo(s) de fabricação ou atividades de suporte, fechamento ou realocação de um local de fabricação, local de fabricação estendido ou um local de suporte de relatório independente, mudança de status de propriedade, mudança de escopo de operações sob o sistema de gestão de qualidade certificado, incluindo quaisquer novos locais e/ou relacionamentos de suporte a serem cobertos no escopo da certificação, terceirização de processos do sistema de gestão da qualidade para outras organizações, mudança de número de funcionários, mudança de status legal, cenários de insatisfação do cliente que exigem notificação do organismo de certificação, conforme descrito nos requisitos específicos do cliente OEM da IATF (status especial do cliente), um contrato assinado com outro organismo de certificação reconhecido pela IATF, etc., são considerados alterações que podem afetar a validade da certificação. O BV tomará as medidas apropriadas, como a realização de uma auditoria especial a um custo adicional e/ou a alteração da certificação. Auditoria especial também pode ser realizada para investigar reclamações recebidas sobre o Cliente.
- 6.1.2 A falha do Cliente em informar o BV sobre quaisquer alterações significativas será considerada uma violação material do Contrato e levará a ações apropriadas pelo organismo de certificação, incluindo, mas não se limitando a rescisão de auditoria, cancelamento de auditoria, cancelamento de contrato ou retirada de certificado. Após a rescisão do Contrato, o BV pode retirar o Certificado de Aprovação IATF 16949 do Cliente sem ter qualquer responsabilidade para com o Cliente.

7. BV E IATF MARKS

- 7.1.1 O Cliente deve utilizar a marca BV e o Logótipo IATF relacionados com o esquema de certificação IATF 16949 de acordo com as instruções de utilização fornecidas pelo BV, incluindo, sem limitação, os requisitos previstos no Artigo 7 - Propriedade Intelectual das Condições Gerais de Serviços de Certificação.

- 7.1.2 A marca IATF só deve ser exibida no Certificado de Aprovação emitido pelo BV. Qualquer outro uso do logotipo da IATF é estritamente proibido.

Nota – O cliente pode obter o certificado IATF 16949 com o logotipo da IATF para fins de marketing e publicidade.

- 7.1.3 Não deve haver ambiguidade, nas marcas ou no texto que as acompanha, quanto ao que foi certificado. A marca BV e o logotipo da IATF não podem ser usados em um produto ou embalagem de produto visto pelo consumidor final ou de qualquer outra forma que possa ser interpretada como denotando conformidade do produto.

- 7.1.4 O cliente deve remover todas as referências à IATF 16949 de todos os canais de marketing internos e externos quando sua certificação for cancelada, retirada ou expirada.

8. ACESSO BV E IATF

- 8.1.1 O Cliente deverá conceder ao BV e à IATF ou seus representantes acesso a qualquer parte do processo de auditoria ou vigilância para fins 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 de seus delegados (observadores), auditoria de testemunhas internas do organismo de certificação nas instalações do Cliente. O Cliente deve permitir que o BV forneça o relatório final de auditoria e o relatório de não conformidade à IATF ou a seus representantes. O BV recarregará e faturará ao Cliente os custos incorridos pelo BV para as auditorias de testemunhas solicitadas 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 está disponível mediante solicitação. De acordo com a versão atual das Regras da IATF, a suspensão, retirada ou cancelamento do Certificado de Aprovação será considerado se:

- O BV recebe uma reclamação de desempenho contra o Cliente de um membro OEM da IATF, do Cliente do cliente do escritório de supervisão da IATF relevante ou de qualquer cliente automotivo do Cliente.
- A vigilância, recertificação e auditoria especial inclui não conformidades.
- o Cliente não fornece as informações necessárias para realizar um planejamento de auditoria eficaz.
- o Cliente não concluir as ações corretivas dentro do prazo acordado.
- o Cliente não cumprir a especificação técnica IATF 16949 de acordo ou os requisitos específicos do cliente de acordo com a versão atual das "Regras para obter o reconhecimento da IATF" (incluindo, sem limitação, especificações de OEM da IATF, termos de contrato, acordos de nível de serviço, procedimentos SQA, etc.).
- o Cliente não cumprir as regras e requisitos do BV e/ou do logotipo da IATF.
- o Cliente não cumprir suas obrigações contratuais nos termos do Contrato celebrado com o BV.

- 9.1.2 BV reserva-se o direito de tornar público o fato de que tal ação foi tomada.

10. RECURSOS, DISPUTAS E RECLAMAÇÕES

- 10.1.1 Caso o Cliente deseje recorrer ou contestar qualquer decisão do BV, deverá fazê-lo de acordo com o procedimento de apelação do BV, [disponível aqui](#) ou mediante solicitação.

- 10.1.2 Caso surja uma reclamação sobre o BV, tal reclamação deve ser feita em primeira instância ao escritório local do BV. Se o Cliente não desejar reclamar diretamente ao escritório local do BV, a reclamação deverá ser enviada por escrito para Bureau Veritas Certification Holding SAS, Tour Alto - 4 Place des Saisons 92400 COURBEVOIE (França) aos cuidados de: Vice-Presidente de Certificação, ou registrar a reclamação usando o [site do BV](#).

11. ESPECIAL: AUDITORIA REMOTA

- 11.1.1 De acordo com a regra 7.3 das regras da IATF 16949, o método de auditoria remota da 6ª edição pode ser usado para incluir funcionários que trabalham remotamente.

- 11.1.2 Um método de auditoria remota só deve ser usado para realizar auditorias de vigilância em locais de suporte remoto autônomos onde não ocorra manuseio de produtos ou materiais, repita a avaliação de prontidão do estágio 1 (com escopo limitado).

- 11.1.3 O BV desenvolveu um processo interno para aprovar o uso de métodos de auditoria remota para cada auditoria remota. Isso envolve etapas adicionais de planejamento de auditoria que serão realizadas pelo BV em

coordenação com o Cliente. Essas etapas adicionais de planejamento de auditoria para confirmar a prontidão para auditoria remota devem ser executadas entre o Cliente e o BV por meio de um modelo de pré-planejamento. A duração da auditoria remota deve ser equivalente à de uma auditoria no local de acordo com as Regras da IATF, 6ª Edição, seção 5.2. incluindo uma breve sessão de auditoria simulada para cada ambiente para testar a operação e a eficácia da auditoria remota.

11.1.4 O BVC considera as informações eletrônicas ou transmitidas eletronicamente como muito importantes ao usar a tecnologia (ICT) para fins de auditoria, portanto, a segurança e a confidencialidade são afirmadas pelo BVC.

12. NOTIFICAÇÃO DE ALTERAÇÕES DE BV E PROTEÇÃO DE DADOS

12.1.1 O BV notificará o cliente dentro de dez (10) dias corridos sobre qualquer alteração no status de propriedade do BV e perda do reconhecimento da IATF.

12.1.2 O BV (incluindo todos os auditores patrocinados da IATF 16949) deve cumprir todas as leis de proteção de dados relevantes para a jurisdição do cliente e fornecer transparência suficiente em relação ao uso de informações de identificação pessoal relevantes.