

SUMÁRIO

1. OBJETIVO E ESCOPO	4
2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS.....	4
3. VISÃO, ESTRATÉGIA E POLÍTICA	5
4. REQUISITOS GERAIS	5
4.1. ASPECTOS LEGAIS E CONTRATUAIS	5
4.2. GESTÃO DA IMPARCIALIDADE	6
4.3. RESPONSABILIDADE CIVIL E FINANÇAS	12
4.4. CONDIÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS	12
4.5. CONFIDENCIALIDADE	12
4.6. INFORMAÇÕES ACESSÍVEIS AO PÚBLICO	14
5. REQUISITOS DE ESTRUTURA	15
5.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	15
5.2. ALTA DIREÇÃO	15
5.3. MECANISMO PARA SALVAGUARDAR IMPARCIALIDADE.....	15
5.4. ORGANOGRAMA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	16
6. REQUISITOS DE RECURSOS	17
6.1. PESSOAL DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO.....	17
6.2. RECURSOS PARA A AVALIAÇÃO	18
7. REQUISITOS DE PROCESSO	19
7.1. GERAL	19
7.2. SOLICITAÇÃO	20
7.3. ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO	20
7.4. AVALIAÇÃO	21
7.5. ANÁLISE	22
7.6. DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO	22
7.7. DOCUMENTOS DE CERTIFICAÇÃO (CERTIFICADOS DE CONFORMIDADE)	22
7.8. LISTA DE PRODUTOS CERTIFICADOS	22
7.9. SUPERVISÃO	22
7.10. MUDANÇAS QUE AFETAM A CERTIFICAÇÃO	23
7.11. TÉRMINO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO	24
7.12. REGISTROS	24
7.13. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES	25
8. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO	25
8.1. OPÇÕES.....	25
8.2. DOCUMENTAÇÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO (OPÇÃO A).....	25
8.3. CONTROLE DE DOCUMENTOS	26
8.4. CONTROLE DE REGISTROS	26
8.5. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO	27
8.6. AUDITORIAS INTERNAS.....	28
8.7. AÇÕES CORRETIVAS	30
8.8. AÇÕES PREVENTIVAS	32

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA/ ITEM	SÚMÁRIO DA MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
Todas	Exclusão do BMS das informações do Sistema de Gestão	07/12/2015	MEX	FAC
Todas	Revisão geral para atendimento aos processos da divisão de Certificação de Produtos	06/01/2016	MEX	FAC
15	Inclusão da função “Gerente de Operações” no organograma	23/05/2016	MLN	FAC
17	Ajuste do item 6.2.1, das referências à IA 31 e IA 53 P	24/08/2016	MLN	FAC
15	Ajuste do Organograma.	05/09/2016	MLN	Roberto Vidal
26	Ajuste do item 8.2.	05/09/2016	MLN	Roberto Vidal
28	Ajuste do item 8.6.2	06/10/2016	MLN	Roberto Vidal
25 e 27	Ajuste dos itens 7.12 e 8.5.1	04/11/2016	MLN	Roberto Vidal
15	Ajuste do Organograma.	14/08/2017	MLN	José Cunha
04	Alinhamento da Visão e Política ao Sistema de Gestão Global.	24/08/2017	MLN	José Cunha
Diversas	Retirada dos títulos de instruções e formulários, mantendo apenas o código do documento.	24/08/2017	MLN	José Cunha
29	Ajuste do registro da análise sobre a frequência da auditoria interna - item 8.6.2	24/08/2017	MLN	José Cunha
32	Inclusão de Nota no item 8.7	24/08/2017	MLN	José Cunha
15	Ajuste do Organograma	11/10/2017	MLN	José Cunha
15	Ajuste do Organograma	27/10/2017	MLN	José Cunha
15	Ajuste do Organograma	24/05/2019	Renata Rangel	José Cunha
15	Ajuste do Organograma	12/08/2019	Renata Rangel	José Cunha
13	Item 4.6 – Informações Disponíveis ao Público	24/09/2019	Renata Rangel	José Cunha
Item 5.4	Ajuste do Organograma	29/11/2019	Renata Rangel	José Cunha
Itens 4.2.4	Exclusão da Nota que mencionava as exigências da antiga ISO/IEC17021:2011, que não eram aplicáveis à ISO/IEC 17065 e que não constam na atual ISO/IEC 17021:2015.	30/01/2020	Renata Rangel	José Cunha
Item 5.4	Atualização do Organograma	28/02/2020	Renata Rangel	José Cunha

VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

PÁGINA/ ITEM	SÚMÁRIO DA MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
Item 5.4	Atualização do Organograma	14/10/2020	Renata Rangel	José Cunha
Item 5.4	Atualização do Organograma	01/12/2020	Renata Rangel	José Cunha
Item 5.4 e outros	Atualização do Organograma e revisão geral ao documento.	15/07/2021	Renata Rangel	Amanda Strumiello
Item 5.4 e outros	Atualização do Organograma e revisão geral ao documento.	04/10/2021	Renata Rangel	Amanda Strumiello
Item 5.4 e outros	Atualização do Organograma e revisão geral ao documento.	18/03/2022	Renata Rangel	Amanda Strumiello
Item 5.4 e outros	Atualização do Organograma e revisão geral ao documento.	24/03/2022	Renata Rangel	Amanda Strumiello
Itens 2 e 4.2.1	Atualização de referência normativa e conteúdo do item imparcialidade.	19/04/2022	Renata Rangel	Amanda Strumiello
Item 5.4 e 4.1.1, 4.5 e Outros	Atualização do Organograma, atualização dos dados do Organismo, menção ao template de Declaração adotado em Certificação de Sistemas de Gestão, e atualização dos links referidos ao longo do documento.	17/11/2022	Renata Rangel	Amauri Ávila
Item 4.1.1	Atualização do Endereço da Matriz do BVQI	22/12/2022	Renata Rangel	Bruno Moreira
Item 5.4/ Geral	1) Atualização do Organograma 2) Adequação da Função do Gerente Técnico de “Gerente Técnico e de Operação” para “Gerente Técnico”. Em alinhamento com a IA 31. 3) Substituição do termo “divisão” por “unidade” de Certificação de Produto	16/10/2023	Renata Rangel	Bruno Moreira
Geral	Revisão geral ao documento	23/11/2023	Renata Rangel	Bruno Moreira
Geral	Revisão Geral ao documento	04/06/2024	Tayna Sousa	Diego Miranda
Item 5.4	Revisão do organograma	22/10/2024	Tayna Sousa	Diego Miranda
Geral	Revisão geral ao documento	15/05/2025	Mayara Cavalcante	Diego Miranda
Item 4.1.1 Item 5.4	Revisão do endereço do BV Revisão do organograma	01/08/2025	Tayna Sousa	Diego Miranda
Item 4.1.4	Revisão do CNPJ Bv Barueri	05/11/2025	Tayna Sousa	Renata Rangel
Item 5.4	Revisão do organograma	23/04/2026	Tayna Sousa	Diego Miranda

1. OBJETIVO E ESCOPO

1.1. OBJETIVO

O objetivo deste documento é descrever o Sistema de Gestão da unidade de Certificação de Produtos PCA do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, tendo como referência geral a norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, bem como apresentar os procedimentos, ou referência a eles, para a realização das atividades de avaliação da conformidade de produtos visando o atendimento dos requisitos de acreditação e dos requisitos específicos dos programas de avaliação da conformidade (esquemas de certificação) pertinentes.

1.2. ESCOPO

O escopo das atividades de avaliação da conformidade de produto realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, é aquele definido no Escopo de acreditação (anexo ao Certificado de Acreditação - Certificação de Produtos) no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC, bem como aqueles previstos nas Instruções Técnicas específicas do próprio BUREAU VERITAS CERTIFICATION quando fora do âmbito do SBAC.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

ABNT NBR ISO 9000	Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário
ABNT NBR ISO 9001	Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos
ABNT NBR ISO/IEC 17065	Avaliação da conformidade — Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços
ABNT NBR ISO/IEC 17067	Avaliação da conformidade - Fundamentos para certificação de produtos e diretrizes de esquemas para certificação de produtos
ABNT NBR ISO/IEC 17025	Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração
ABNT NBR ISO/IEC 17021	Avaliação da conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
ABNT NBR ISO/IEC 17000	Avaliação da conformidade - Vocabulário e princípios gerais
Portaria Inmetro nº 200, de Portaria nº 200 de 29 de abril de 2021	RGCP- Requisitos Gerais de Certificação de Produtos
Portaria Inmetro nº 248, de 25 de maio de 2015	Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade
Resolução Conmetro nº 05/2008	Regulamento para o Registro de Objeto com Conformidade Avaliada Compulsória
Lei n.º 8078/1990	Proteção e defesa do consumidor

3. VISÃO, ESTRATÉGIA E POLÍTICA

3.1. VISÃO E ESTRATÉGIA

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION é um organismo de certificação reconhecido, com visão global e estratégia local para fornecer serviços de certificação sensíveis às necessidades dos mercados locais. Nossa Visão é de manter e fortalecer uma posição de liderança nos maiores mercados de certificação ao redor do mundo, garantindo que o BVC gere valor para clientes, acionistas e funcionários.

Nossa Estratégia é de diferenciar o BUREAU VERITAS CERTIFICATION como um fornecedor eficaz de serviços de certificação para clientes novos e já existentes, em seus níveis esperados de qualidade, serviço e valor agregado.

3.2. POLÍTICA DA QUALIDADE

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION deseja ser reconhecido como líder de mercado nos campos de serviços de certificação e auditoria. Para que isso seja alcançado, visamos:

- Trabalhar em parceria com cada um de nossos clientes, de maneira a fornecer a eles informações e serviços que consistentemente atendam suas necessidades e expectativas.
- Fornecer a nossos clientes um certificado reconhecido e aceito como um símbolo mundial de excelência.
- Fornecer a nossos clientes uma abordagem consistente no mundo todo.
- Garantir a objetividade na condução de nossas atividades.

O cumprimento desses pontos envolve os seguintes objetivos:

- Abordagem consistente no mundo todo.
- Liderança em estabelecer padrões profissionais em um nível que nossos concorrentes desejariam possuir.
- Obter acreditação onde quer que esta apoie nossos serviços aos clientes.
- Melhoria contínua da qualidade das operações do BVC para atender as expectativas dos clientes e das partes interessadas.

4. REQUISITOS GERAIS

4.1. ASPECTOS LEGAIS E CONTRATUAIS

4.1.1 RESPONSABILIDADE LEGAL

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION, denominado anteriormente de Bureau Veritas Quality International – BVQI, é um negócio independente com uma estrutura de gestão independente dentro do Grupo **Bureau Veritas**. Essa estrutura de gestão é uma matriz organizada com uma Linha de Negócios (Certification Business Line - CER BL) entregando serviços de auditoria e certificação.

O BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda. (BUREAU VERITAS CERTIFICATION), inscrito no CNPJ sob o nº 72.368.012/0001-84, com matriz no Brasil situada na Cidade e Estado do Rio

de Janeiro, na Rua Evaristo da Veiga nº 65, sala 201, Bairro Centro, (Cep: 20.031-040) e com filial em Barueri, São Paulo, sede da estrutura principal do Organismo de Certificação, inscrita no CNPJ sob o nº 72.368.012-0002-65, situada em Alameda Xingu, n.º 200, conjuntos 301, 302, 303, 304, Alphaville Empresarial – Barueri/SP, como uma subsidiária do BUREAU VERITAS CERTIFICATION Holding S.A., com sede em Londres (UK), está envolvido na Certificação de Produtos (subentende-se produtos, processos e serviços) e Sistemas de Gestão (qualidade, ambiental, automotivo, alimentos, aeroespacial, segurança e saúde ocupacional e responsabilidade social, entre outros).

O detalhamento da situação legal do organismo pode ser verificado no contrato social disponível para consulta.

4.1.2 CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION possui um contrato com valor legal para a prestação das atividades de certificação para seus clientes. Este contrato é parte integrante da Proposta Comercial e apresenta as responsabilidades de ambas as partes. Clientes e Bureau Veritas.

Os modelos de contrato utilizados estão definidos nos documentos FORM 035, para contratos nacionais, e no FORM 015, para contratos internacionais.

4.1.3 USO DE LICENÇAS, CERTIFICADOS E MARCAS DE CONFORMIDADE

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION exerce o controle sobre o uso e exibição dos Certificados de Conformidade e das Marcas de Conformidade de Produto de acordo com as definições contidas nos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), seja no âmbito do SBAC ou no âmbito do próprio BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

Os requisitos para utilização das marcas de conformidade de produto e/ou Certificados de Conformidade estão previstos nos documentos GP 01P BR, no Manual de Utilização das Marcas de Conformidade de Produto e nas Instruções Técnicas específicas de cada produto.

4.2 GESTÃO DA IMPARCIALIDADE

4.2.1 IMPARCIALIDADE

A norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 define imparcialidade como **presença de objetividade**.

Objetividade significa que conflitos de interesses não existem ou são resolvidos de modo a não influenciar negativamente as atividades do organismo.

Outros termos que são úteis em transmitir o conceito de imparcialidade são independência, liberdade de conflito de interesses, liberdade de tendências e preconceitos, neutralidade, justiça, mente aberta, desapego e equilíbrio.

Imparcialidade é um dos principais valores do BUREAU VERITAS CERTIFICATION e uma parte chave do seu Código de Ética.

A garantia da imparcialidade das atividades realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION é a chave para proteger a credibilidade da marca BUREAU VERITAS CERTIFICATION, garantindo a satisfação do cliente, a confiança em suas atividades e resultados, e cumprindo com as regras de Acreditação dos organismos reguladores ou

acreditadores e com a lei local, incluindo a lei de proteção e defesa do consumidor, lei nº 8078/1990.

A declaração de imparcialidade do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, definida pelo Bureau Veritas Certification Holding SAS, é de acesso público e está disponível no **site** <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/declaracao-de-imparcialidade>.

4.2.2 AMEAÇAS À IMPARCIALIDADE

As ameaças à imparcialidade incluem prejulgamentos que podem surgir a partir do seguinte:

- **Ameaças de interesse próprio:** são ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo agindo em causa própria. Uma das preocupações relacionadas à certificação é o interesse financeiro. São exemplos deste tipo de ameaça: a dependência excessiva de um contrato de serviço ou das taxas, ou medo de perder o cliente ou medo de ficar desempregado, de uma forma que afete negativamente a imparcialidade na realização de atividades de avaliação da conformidade.

- **Ameaças de autoavaliação:** são ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que esteja avaliando seu próprio trabalho. Um exemplo deste tipo de ameaça é realizar uma atividade de avaliação de conformidade na qual sejam avaliados os resultados de um serviço para o qual o próprio organismo prestou Consultoria anteriormente.

- **Ameaças de advocacia:** são ameaças que surgem, por exemplo, quando um organismo de certificação ou seu pessoal atua em apoio ou em oposição a uma determinada empresa que ao mesmo tempo é sua cliente.

- **Ameaças de familiaridade excessiva (ou confiança):** ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que, por ser excessivamente familiar ou muito confiante em outra pessoa, não procura evidências de conformidade (no contexto da certificação de produto, esse risco é mais difícil de gerir, porque a necessidade de pessoal com conhecimentos muito específicos, muitas vezes, limita a disponibilidade de pessoal qualificado).

- **Ameaças de intimidação:** são ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que notem que estejam sendo coagidos ou impedidos, secreta ou abertamente, de atuar com imparcialidade, seja por riscos ou medo de um cliente ou de outra parte interessada. Um exemplo é uma ameaça de ser demitido ou relatado a um supervisor.

- **Ameaças de rivalidade:** são ameaças que surgem, por exemplo, de rivalidade entre o cliente e uma pessoa contratada.

4.2.3 CONFLITO DE INTERESSES

Os funcionários precisam estar cientes das suas responsabilidades relativas a este assunto.

Todos os funcionários do BUREAU VERITAS CERTIFICATION devem assinar o “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM 060 ou FORM 070 ou o template de Declaração de Confidencialidade e Não Conflito de Interesses adotado em Certificação de Sistemas de Gestão, quando aplicável) para demonstrar para o organismo de acreditação que esta questão foi destacada e que eles estão cientes das suas responsabilidades.

Os funcionários são também responsáveis por salvaguardar a confidencialidade das informações obtidas com os clientes.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION tem identificado, analisado e documentado as possibilidades do conflito de interesse que surgem a partir do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos decorrentes das relações entre outras partes do Bureau Veritas.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION não oferecerá serviços de certificação quando relacionamentos que ameaçam a imparcialidade não possam ser eliminados ou minimizados.

As áreas consideradas durante a análise de conflito de interesses são:

- **Envolvimento/participação com o produto, processo ou serviço certificado:** O BUREAU VERITAS CERTIFICATION e qualquer parte da mesma pessoa jurídica e as entidades sob seu controle organizacional não podem:

- Ser o projetista, o fabricante, instalador, distribuidor ou mantenedor do produto certificado;
- Ser o projetista, implementador, operador ou mantenedor do processo certificado;
- Ser o projetista, implementador, provedor ou mantenedor do serviço certificado.

NOTA: A título de esclarecimento, no que se refere ao Controle Organizacional, este pode ser um dos seguintes:

- Propriedade completa ou majoritária de outra entidade pelo organismo de certificação;
- Participação majoritária pelo organismo de certificação no conselho de diretores de outra entidade;
- Uma autoridade documentada pelo organismo de certificação sobre uma outra entidade, em uma rede de pessoas jurídicas (na qual o organismo de certificação se encontra) ligadas por propriedade ou controle do conselho diretor.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, **não** fornece serviços de **Auditoria Interna** nem qualquer serviço de **Consultoria**.

- **Taxas:** Nenhuma redução de taxa pode ser oferecida para potenciais clientes para utilização de serviços de certificação do Bureau Veritas. No entanto, as taxas podem ser modificadas para atividades de avaliação de conformidade integradas, tais como, auditorias combinadas de ISO 9001 e Produto.

- **Cotações / Faturas:** Quando se levantar orçamentos para serviços, não deve haver ligação entre os serviços de certificação e outras atividades. Se outros serviços estão sendo fornecidos pelo Bureau Veritas, então uma cotação e fatura separada deve ser feita.

- **Atividade de Certificação:** O BUREAU VERITAS CERTIFICATION não pode realizar a certificação de organizações que oferecem o mesmo serviço de certificação (Outro OCP).

- **Terceirização:** O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, não deve terceirizar atividades de auditoria para uma organização de Consultoria em Sistema de Gestão.

NOTA: No caso de recrutamento de auditores subcontratados que também realizam serviços de consultoria em Sistemas de Gestão como parte de seu negócio, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidades de Certificação de Produtos possui um controle específico com relação aos últimos trabalhos realizados pelos respectivos auditores.

- **Pressão Comercial:** os funcionários responsáveis por fazer e aprovar a decisão de certificação devem estar livres de pressões comerciais e não devem ter responsabilidades inferiores dentro da organização.

- **Emprego Anterior:** quando um auditor foi empregado anteriormente em um cliente do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, o auditor não deve ser usado para uma auditoria da organização por pelo menos 2 anos. Qualquer funcionário responsável por fazer e aprovar a decisão de certificação não deve ter sido empregado anteriormente, pelo cliente, **por pelo menos 2 anos.**

- **Profissional que atua pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION envolvido em consultoria prestada anteriormente ao cliente:** Um auditor não deve ser usado para auditoria de um cliente quando ele foi envolvido anteriormente em atividade de consultoria relacionada ao sistema de gestão auditado, **por pelo menos 2 anos.**

- **Relacionamento Pessoal:** é da responsabilidade do auditor e qualquer funcionário que toma decisão de certificação identificar potenciais conflitos de interesse, isso deve ser declarado ao responsável do sistema de gestão para tomar ações apropriadas.

- **Envolvimento Financeiro:** nem o auditor ou o funcionário responsável por fazer e tomar a decisão de certificação devem ter qualquer envolvimento financeiro com o cliente ou estar em uma posição de benefício, a partir de um processo de certificação bem-sucedido.

4.2.4 COMITÊ PARA SALVAGUARDAR A IMPARCIALIDADE

O mecanismo escolhido pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION para salvaguardar a sua imparcialidade é o Comitê de Imparcialidade. Este Comitê se reúne pelo menos uma vez por ano para analisar as operações e políticas do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

4.2.4.1 RESPONSABILIDADE

O Comitê de Imparcialidade é responsável por fornecer dados de entrada para o seguinte:

- Políticas e princípios relativos à imparcialidade das atividades de certificação (auxílio no desenvolvimento);
- Qualquer tendência por parte de um organismo de certificação em permitir que considerações comerciais ou outras evitem a provisão das atividades de certificação de forma consistente e imparcial;
- Assuntos que afetem a imparcialidade e confiança na certificação, incluindo transparência e imagem pública (aconselhamento);
- Realizar uma análise crítica, no mínimo uma vez por ano, da imparcialidade dos processos de auditoria, certificação e tomada de decisão do organismo de certificação (aplicável somente aos processos de certificação de sistemas de gestão).

4.2.4.2 AUTORIDADE

Quando o Comitê de Imparcialidade puder demonstrar que seus conselhos foram ignorados pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION, até o ponto onde as regras de acreditação internacional forem quebradas, o Comitê de imparcialidade tem autoridade para tomar ações independentes

(por exemplo, informar autoridades, organismos de acreditação e demais partes interessadas). Ao tomar uma ação independente, o Comitê deve respeitar os requisitos de confidencialidade dos clientes e do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

O Comitê deve também reportar suas preocupações ao Diretor Executivo do BUREAU VERITAS CERTIFICATION para uma maior investigação e ação, quando considerar necessário.

O Comitê de Imparcialidade deve ter acesso a todas as informações necessárias para permitir o cumprimento de todas as suas funções.

Convém que os dados de entrada que estejam em conflito com os procedimentos de funcionamento do organismo de certificação ou outros requisitos obrigatórios não sejam seguidos. É recomendado que a direção documente a justificativa por trás da decisão de não seguir os dados de entrada e mantenha o documento para análise pelo pessoal apropriado, inclusive pela CGCRE

4.2.4.3 MEMBROS DO COMITÊ DE IMPARCIALIDADE

Os membros do Comitê serão aqueles que representam as atividades, normas, produtos e escopos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION. Reconhece-se que nem todas as partes interessadas poderão participar. Contudo, é essencial que aqueles com maior interesse (interesse significativo) nas atividades subsidiadas do BUREAU VERITAS CERTIFICATION sejam representados.

Este Comitê deve estar livre de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras que possam influenciar suas decisões.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION retém a autoridade para nomear e retirar os membros deste Comitê.

A composição do Comitê deve ser tal que garanta uma representação equilibrada das partes significativamente interessadas, de modo que nenhum interesse único predomine. Como uma regra geral, nenhum interesse individual deve representar mais do que 40% do Comitê. Representantes de empresas clientes (mesmo se principalmente representam diferentes setores) devem ser cuidadosamente monitorizados para assegurar que um adequado equilíbrio de interesses permanece.

Os membros do Comitê devem incluir usuários dos serviços do BUREAU VERITAS CERTIFICATION e também aqueles que utilizam o serviço de clientes certificados. Organizações governamentais e não governamentais (ONG) podem também ser representados quando necessário; especialmente quando produtos ambientais são parte significativa das atividades do país.

O Currículo de todos os membros participantes deve ser mantido.

Os membros externos do comitê devem cumprir com as regras de confidencialidade do BUREAU VERITAS CERTIFICATION.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION retém as evidências de convites para participar do Comitê de Imparcialidade, mesmo se o convite for recusado. Isso permite demonstrar que as partes interessadas foram convidadas a participar.

O Comitê de Imparcialidade deve ter um quórum com 5 membros para garantir que nenhum interesse individual possa predominar. Decisões tomadas nas reuniões do Comitê de Imparcialidade só serão válidas quando pelo menos 5 membros participarem.

Cada categoria representativa deve ter um voto (ex.: se existirem três membros do BUREAU VERITAS CERTIFICATION presentes na reunião, deverá haver um único voto entre eles).

Em casos de empate dos votos, o presidente dará o voto de minerva.

4.2.4.4 COMPETÊNCIA DOS MEMBROS DO COMITÊ DE IMPARCIALIDADE

Cada membro do Comitê de Imparcialidade deve ser/estar:

- Ciente dos conceitos de imparcialidade na atividade de certificação, conforme descrito na ISO/IEC 17021 e ABNT NBR ISO/IEC 17065.
- Capaz de realizar uma análise objetiva das políticas e práticas relacionadas com a imparcialidade das atividades de certificação;
- Compreender a necessidade da transparência e percepção pública sobre as atividades de certificação de terceira parte;
- Compreender as expectativas e percepções das partes interessadas como: clientes, clientes de clientes certificados, autoridades governamentais e não-governamentais, consumidores e outros membros interessados do público;
- Capaz de dar orientação/aconselhamento sobre assuntos que afetem a confiança na certificação, incluindo abertura e percepção pública.

4.2.4.5 FREQUÊNCIA DAS REUNIÕES

Deve haver ao menos uma reunião anual do Comitê de Imparcialidade. Reuniões extraordinárias podem ser realizadas, se necessário.

4.2.4.6 AGENDA DA REUNIÃO

Antes da reunião uma agenda será preparada e distribuída para todos os membros, para garantir que tópicos de discussão possam ser pesquisados, se for necessário. A agenda desenvolvida para a reunião será criada, considerando os termos de referência do Comitê.

A agenda identificará as responsabilidades individuais por apresentar as informações relativas aos itens específicos da agenda.

4.2.4.7 COMITÊ DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTO

A depender das definições de cada Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), pode haver exigência de que os processos de certificação sejam submetidos à apreciação de Comitês de Certificação. As condições para a realização destas reuniões bem como os critérios para apresentação dos processos de certificação para os Comitês de Certificação estão definidas na IA 11P BR.

4.2.4.8 COMUNICAÇÃO E REGISTRO

Atas das reuniões do Comitê de Imparcialidade deverão ser preparadas.

As atas devem ter a aprovação de um membro do Comitê de Imparcialidade e devem ser distribuídas para:

- Os membros;
- O gestor local.

4.3 RESPONSABILIDADE CIVIL E FINANÇAS

O Grupo Bureau Veritas, bem como as suas subsidiárias, dentre as quais está inserido o BUREAU VERITAS CERTIFICATION, mantém vigente apólice de seguros (Insurance Certificate) para cobertura legal a danos causados a terceiros no curso de suas atividades. Os serviços de certificação de produtos, processos e serviços estão incluídos na lista das atividades cobertas pelo seguro. A cópia da apólice de seguros é disponibilizada mediante consulta.

Além disso, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION possui estabilidade financeira e dispõe dos recursos necessários para suas operações.

4.4 CONDIÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION realiza suas atividades de certificação de produtos de acordo com critérios específicos, quer sejam estabelecidos externamente, por meio de documentos legais e normativos, quer sejam estabelecidos internamente, por meio de instruções técnicas e outras especificações.

É assegurado a toda e qualquer empresa o direito à solicitação de Avaliação da Conformidade, conforme os critérios do BUREAU VERITAS CERTIFICATION e dentro das diretrizes recomendadas pelo Organismo Acreditador, conforme aplicável.

Toda solicitação é recebida e conduzida com imparcialidade, honestidade e de forma não discriminatória. O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos mantém os seus serviços acessíveis a todos os solicitantes cujas atividades se enquadrem no escopo de suas operações. Não há condições impróprias, financeiras ou outras. O acesso à Avaliação da Conformidade não está condicionado ao tamanho do fornecedor solicitante ou de sua participação em qualquer associação ou grupo, assim como a Avaliação da Conformidade não está condicionada ao número de certificados já emitidos.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos deve restringir os seus requisitos, avaliação, análise, decisão e supervisão (se houver) para as questões especificamente relacionadas ao escopo de certificação.

4.5 CONFIDENCIALIDADE

Para o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, a salvaguarda da confidencialidade das informações obtidas com seus clientes é fundamental para o negócio, constituindo assim um dos principais fatores para garantia da integridade de suas operações e para obtenção de confiança por parte dos clientes e outras partes interessadas.

São consideradas confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação

de Produtos, exceto as informações que o cliente torna publicamente disponíveis ou quando acordado entre o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos e o cliente. Quando houver acordo entre as partes para a divulgação de informações a terceiros ou inclusão em canais de domínio público, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION deverá informar ao cliente com antecedência.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos assegura a confidencialidade de todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das suas atividades por meio de compromissos formais com todas as partes envolvidas no processo de certificação.

Estes compromissos formais são assumidos de maneiras distintas, conforme definições a seguir:

- **Pessoal interno do BUREAU VERITAS CERTIFICATION:** todo pessoal interno envolvido no processo de certificação de produtos deve assinar o “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM 060 ou FORM 070 ou o template de Declaração de Confidencialidade e Não Conflito de Interesses adotado em Certificação de Sistemas de Gestão, quando aplicável), no qual se comprometem formalmente a tratar como estritamente confidencial toda documentação e informação fornecida pelo BVC ou por qualquer cliente do BVC, além de não divulgar nenhuma informação a terceiros sem prévia autorização por escrito do cliente.

- **Auditores e Especialistas:** todos Auditores e Especialistas devem assinar o “Termo de Compromisso - Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM 060 ou FORM 070 ou o template de Declaração de Confidencialidade e Não Conflito de Interesses adotado em Certificação de Sistemas de Gestão, quando aplicável), no qual se comprometem formalmente a tratar como estritamente confidencial toda documentação e informação fornecida pelo BVC ou por qualquer cliente do BVC, além de não divulgar nenhuma informação a terceiros sem prévia autorização por escrito do cliente.

Adicionalmente, consta dos Contratos de Prestação de Serviços firmados entre o BUREAU VERITAS CERTIFICATION e estes profissionais uma cláusula que trata da questão da Confidencialidade, incluindo obrigação entre as partes em manter tal cláusula em vigor mesmo após o término ou rescisão do contrato.

- **Laboratórios subcontratados:** o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos possui “Acordo para Uso de Serviços de Laboratório” (FORM 010) firmado com todos os Laboratórios subcontratados por ele, no qual os mesmos se comprometem a garantir a confidencialidade das informações.

- **Membros dos Comitês de Certificação:** todos os membros dos Comitês de Certificação devem assinar o “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM 060 ou FORM 070 ou o template de Declaração de Confidencialidade e Não Conflito de Interesses adotado em Certificação de Sistemas de Gestão, quando aplicável), no qual se comprometem formalmente a tratar como estritamente confidencial toda documentação e informação fornecida pelo BVC ou por qualquer cliente do BVC, além de não divulgar nenhuma informação a terceiros sem prévia autorização por escrito do cliente.

- **Membros do Comitê de Imparcialidade:** todos os membros do Comitê de Imparcialidade devem assinar o “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade”

(FORM 060 ou FORM 070 ou o template de Declaração de Confidencialidade e Não Conflito de Interesses adotado em Certificação de Sistemas de Gestão, quando aplicável), nos quais se comprometem formalmente a tratar como estritamente confidencial toda documentação e informação fornecida pelo BVC ou por qualquer cliente do BVC, além de não divulgar nenhuma informação a terceiros sem prévia autorização por escrito do cliente.

Considerando que o maior volume de informações confidenciais obtidas junto aos clientes é manuseado pelas funções internas e pelos auditores durante as atividades de campo, este pessoal é conscientizado de suas responsabilidades em relação à salvaguarda destes dados.

Quando a Lei ou qualquer tipo de acordo contratual determinar que informação seja dada a um terceiro, o cliente deverá ser informado do conteúdo fornecido sempre que isto não for vedado.

Informações sobre os clientes obtidas de outras fontes que não o cliente, por exemplo, a partir de um reclamante ou dos reguladores) também deverão ser tratadas como confidenciais.

4.6 INFORMAÇÕES ACESSÍVEIS AO PÚBLICO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION mantém disponível em seu site, nos links <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos> e <https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/clientes/instrucoes-de-certificacao-de-produto> para acesso público os seguintes documentos e informações:

- **VISÃO GERAL:** procedimento que descreve o Sistema de Gestão da unidade de Certificação de Produtos PCA do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, tendo como referência geral a norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, bem como apresenta os procedimentos, ou referência a eles, para a realização das atividades de avaliação da conformidade de produtos visando o atendimento dos requisitos de acreditação e dos requisitos específicos dos programas de avaliação da conformidade (esquemas de certificação) pertinentes.

- **GP 01P BR:** documento que descreve as regras gerais para a Certificação de Produtos, incluindo as regras para concessão e manutenção da certificação, extensão e redução de escopo, bem como para suspensão, cancelamento e recusa da certificação. Apresenta também informações gerais acerca do uso da marca de conformidade.

- **INSTRUÇÕES ADMINISTRATIVAS (IAS):** documentos do Sistema de Gestão que descrevem regras Administrativas para o atendimento do processo avaliação da conformidade de produtos, processos e serviços. São publicadas no site as seguintes IAs:

- IA58P BR – Instrução para Processo de Apelações e Reclamações
- IA 62P BR – Instrução para Processo de Recurso Técnico

- **MANUAL DE UTILIZAÇÃO DAS MARCAS DE CONFORMIDADE DE PRODUTO:** documento que apresenta os critérios gerais acerca do uso da marca de conformidade no produto e sobre as maneiras de se referir à certificação concedida.

As informações relativas aos direitos e deveres dos solicitantes e clientes, bem como o detalhamento das taxas cobradas, são apresentadas sob demanda, por meio do documento **Proposta Comercial e Contrato de Serviços**.

A descrição dos meios pelos quais o BUREAU VERITAS CERTIFICATION obtém sustentação financeira também são apresentadas sob demanda, após análise da diretoria.

5. REQUISITOS DE ESTRUTURA

5.1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

As atividades de certificação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION- unidade de Certificação de Produtos, são estruturadas e geridas de modo a salvaguardar a imparcialidade.

A Estrutura organizacional da unidade de Certificação de Produtos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION, está documentada por meio do Organograma apresentado no item 5.4 deste documento que apresenta as linhas de autoridade e responsabilidade.

5.2. ALTA DIREÇÃO

A Alta Direção é composta pelo Diretor Executivo, Gerente Executivo e Gerentes Técnico e da acreditação em questão.

A administração está comprometida com a implementação do sistema de gestão da qualidade, agindo com o propósito de disseminar a “Política de Qualidade” e a “Declaração da Imparcialidade”, manter atualizados e revisados os Documentos do Sistema da Qualidade, as Instruções Técnicas e Administrativas e conduzir as análises críticas para a verificação desta implementação.

O procedimento para a condução das “Análises Críticas” está citado no item 8.5 deste documento.

Os deveres e responsabilidades da gerência e do pessoal da unidade de Certificação de Produtos, incluindo auditores contratados e comitês envolvidos no processo de certificação, são definidos nos seguintes documentos:

- **Pessoal interno e Auditores e Especialistas do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos:** IA 31P BR.
- **Membros dos Comitês de Certificação:** IA 11P BR.
- **Membros dos Comitês da Imparcialidade:** Item 4.2.4 deste documento.

As regras formais para a nomeação, termos de referência e operação dos Comitês de Certificação e do Comitê de Imparcialidade estão definidas nos documentos pertinentes citados acima, que estabelecem critérios para garantir que estes comitês estejam livres de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras que possam influenciar decisões.

A autoridade para nomear e retirar membros desses Comitê é absolutamente do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos.

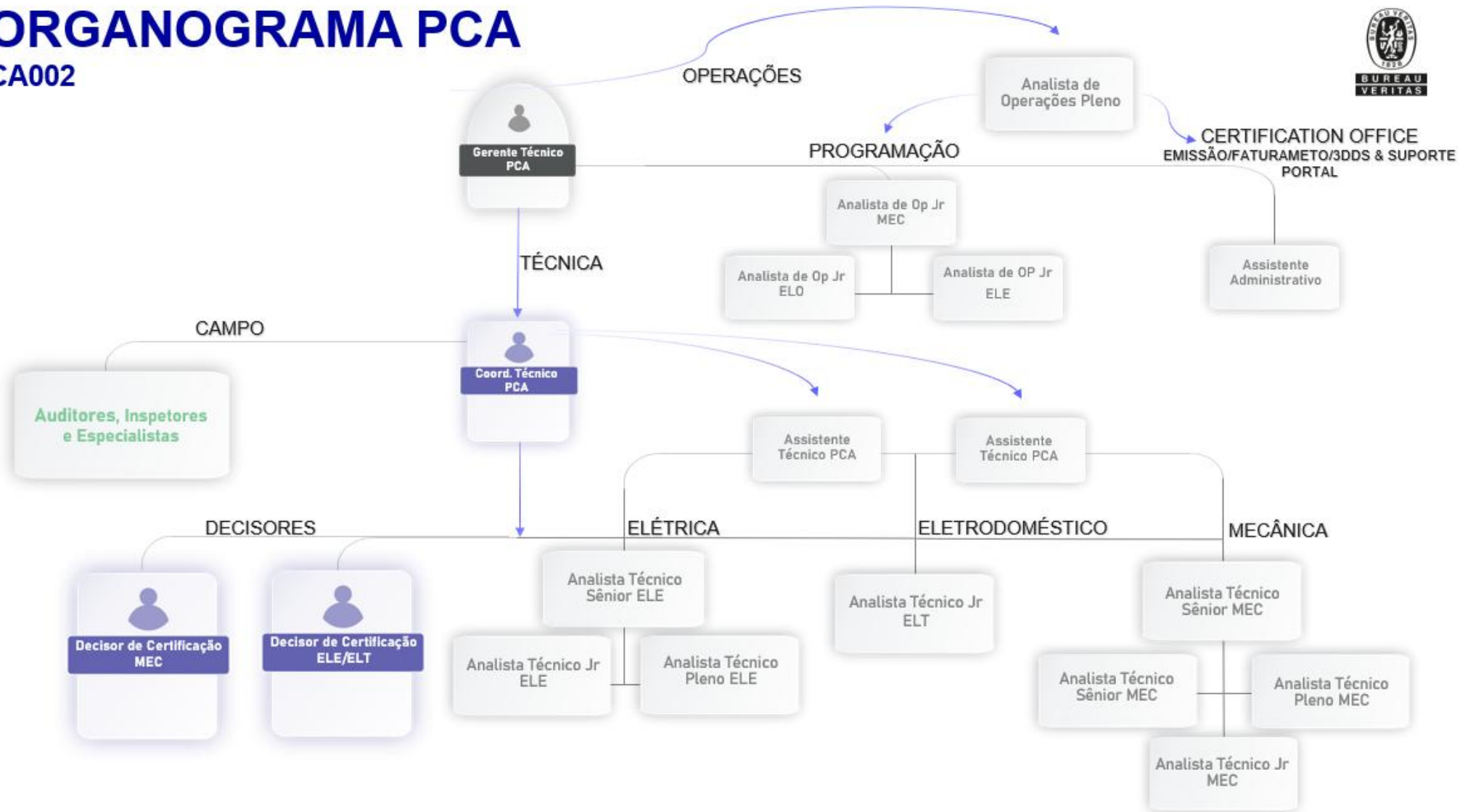
5.3. MECANISMO PARA SALVAGUARDAR IMPARCIALIDADE

O mecanismo escolhido pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION para salvaguardar a sua imparcialidade é o Comitê de Imparcialidade, previsto no item 4.2.4 deste documento.

5.4. ORGANOGRAMA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ORGANOGRAMA PCA

CA002



A lista de auditores e especialistas qualificados da unidade de Certificação de Produtos encontra-se no Siebel/ Sharepoint



VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

6. REQUISITOS DE RECURSOS

6.1. PESSOAL DO ORGANISMO DE CERTIFICAÇÃO

6.1.1 GERAL

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos mantém uma estrutura com um número suficiente de pessoas para cobrir suas operações relacionadas à Certificação de Produtos.

O pessoal empregado é competente com base nos critérios de qualificação definidos para cada uma das diferentes funções que atuam nas atividades do processo de certificação.

A confidencialidade das informações deverá ser mantida por todo o pessoal envolvido no processo de certificação, de acordo com as definições do item 4.5 deste documento.

6.1.2 GESTÃO DA COMPETÊNCIA PARA O PESSOAL ENVOLVIDO NO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

O pessoal envolvido no processo de certificação é classificado em quatro grupos principais: pessoal interno; auditores e especialistas; membros dos Comitês de Certificação e membros do Comitê de Imparcialidade.

Os critérios para a gestão da competência de cada grupo estão definidos da seguinte forma:

- **PESSOAL INTERNO E AUDITORES E ESPECIALISTAS:** O pessoal que compões estes grupos está sujeito às determinações da IA 31P BR.
- **MEMBROS DOS COMITÊS DE CERTIFICAÇÃO:** O pessoal que compõe estes Comitês está sujeito às determinações da IA 11P BR.
- **MEMBROS DO COMITÊ DE IMPARCIALIDADE:** O pessoal que compõe este Comitê está sujeito às determinações previstas no item 4.2.4 deste documento.

6.1.3 CONTRATO COM O PESSOAL

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, exige de todo pessoal envolvido no processo de certificação a assinatura do “Termo de Compromisso – Imparcialidade e Confidencialidade” (FORM 060 ou FORM 070 ou o template de Declaração de Confidencialidade e Não Conflito de Interesses adotado em Certificação de Sistemas de Gestão, quando aplicável) de modo a demonstrar formalmente o compromisso de todos com o seguinte:

a) cumprir com as regras definidas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, incluindo as relativas à confidencialidade e independência de interesses comerciais e outros;

b) declarar qualquer associação prévia e/ou presente da sua parte, ou da parte do seu empregador, com

- 1) um fornecedor ou projetista de produtos, ou
- 2) um provedor ou desenvolvedor de serviços, ou
- 3) um operador ou desenvolvedor de processos para avaliação ou certificação para as quais eles sejam designados;



VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

c) revelar qualquer situação conhecida por eles que possa apresentar a eles ou ao BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, um conflito de interesses.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, utiliza todas estas informações como dados de entrada para a identificação de riscos à imparcialidade levantados pelas atividades de tal pessoal, ou pelas organizações que a emprega.

6.2. RECURSOS PARA A AVALIAÇÃO

6.2.1 RECURSOS INTERNOS

As atividades de avaliação realizadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, por meio de seus recursos internos, são conduzidas por pessoal devidamente qualificado e competente (conforme item 6.1.2), atendendo aos requisitos de acreditação, bem como dos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquemas de Certificação) pertinentes.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, mantém acordos (Product Certification Services Agreements) com outras unidades do Bureau Veritas ao redor do mundo para utilização de profissionais locais (Auditores). O processo de qualificação destes profissionais é conduzido pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, com base nos critérios definidos na IA 31 P BR. Tais profissionais são considerados recursos internos uma vez que os acordos firmados com as unidades do Bureau Veritas colocam estes profissionais sob controle direto do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, no que diz respeito ao atendimento aos critérios de qualificação e cumprimento dos requisitos de avaliação pertinentes.

Atividades de auditoria e avaliação de laboratórios são conduzidas de acordo com os critérios definidos na IA 04P BR.

Atividades de acompanhamento de ensaios são realizadas de acordo com os requisitos de cada Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), quando requeridas.

Atividades de ensaios não são realizadas por recursos internos.

Atividades de inspeção não são aplicáveis.

Os requisitos definidos nos documentos de acreditação e do próprio sistema de gestão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos abrangem os requisitos aplicáveis das normas ABNT NBR ISO/IEC 17021 e ABNT NBR ISO/IEC 17025.

6.2.2 RECURSOS EXTERNOS (TERCEIRIZAÇÃO)

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, somente terceiriza para outros organismos (Laboratórios) as atividades relacionadas a Ensaios.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION **não** executa ensaios.

Os critérios para qualificação destes Laboratórios são definidos nos documentos de cada Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) e, em linhas gerais, na IA 02P BR.



VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

Quando os critérios para qualificação de laboratórios constantes dos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquemas de Certificação) definirem pela necessidade de acreditação do mesmo, evidências devem estar disponíveis de que o laboratório cumpre os requisitos aplicáveis na ABNT NBR ISO/IEC 17025. Quando esta não for uma exigência, não se faz necessariamente obrigatório o cumprimento dos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17025, todavia, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos deve avaliar a capacidade de o laboratório realizar os ensaios necessários com base nos requisitos também especificados nos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquemas de Certificação).

Quando as atividades de Ensaios são realizadas por organismos não independentes, como é o caso dos laboratórios de fabricantes, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, deve acompanhar a realização dos ensaios e deve registrar esses acompanhamentos.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, mantém um contrato legal vigente junto aos laboratórios que fornecem os serviços de ensaios terceirizados, contrato este no formato do FORM 010, o qual inclui disposições acerca de confidencialidade e conflito de interesses.

Quando a contratação dos laboratórios para a realização dos ensaios é feita diretamente pelo cliente, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, não estabelece contrato com estes laboratórios.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos:

- Assume a responsabilidade por todas as atividades terceirizadas para outros organismos;
- Assegura, por meio do Acordo para Uso de Serviços de Laboratório (FORM 010), que o organismo que fornece serviços terceirizados e o pessoal que o utiliza, não estejam envolvidos, quer diretamente por meio de qualquer outro empregador, de tal forma que a credibilidade dos resultados possa ser comprometida;
- Documenta, por meio da IA 02P BR, as políticas, procedimentos e registros para a qualificação, avaliação e monitoramento dos laboratórios que prestam serviços terceirizados utilizados somente para atividades de certificação;
- Mantém, por meio do FORM 008, uma relação dos laboratórios aprovados;
- Implementa, por meio da sistemática de Ações Corretivas definidas no item 8.7 deste documento, ações corretivas para eventuais lacunas do Acordo para Uso de Serviços de Laboratório ou de outros requisitos dos quais tenha conhecimento;
- Informa antecipadamente ao cliente, por meio das informações constantes da Proposta Comercial (FORM 035), sobre as atividades terceirizadas, a fim de proporcionar ao cliente uma oportunidade de fazer objeção.

7. REQUISITOS DE PROCESSO

7.1. GERAL

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos opera Programas de Avaliação da Conformidade (Esquemas de Certificação) nos campos compulsório e



VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

voluntário, tanto no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) sob acreditação da Cgcre, quanto fora do âmbito do SBAC, sob suas próprias regras.

Somente podem ser oferecidas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, atividades de certificação que façam parte de seu escopo de atuação.

O detalhamento dos escopos de atuação da unidade de Certificação de Produtos do BUREAU VERITAS CERTIFICATION no âmbito do SBAC constam do Anexo ao Certificado de Acreditação – Certificação de Produtos, disponível na pasta PCA do share point no seguinte endereço:

<https://bureauveritas.sharepoint.com/teams/PCA938/Documents%20partages/Forms/AllItems.aspx?viewid=779cf0b5%2D8c09%2D43fa%2D9397%2Df977628f8625&id=%2Fteams%2FPCA938%2FDocuments%20partages%2FPCA%5FPRINCIPAL>

As condições para o Desenvolvimento de Novas Certificações que não fazem parte do escopo de atuação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION- unidade de Certificação de Produtos, estão previstas na IA 03P BR.

Os requisitos contra os quais os produtos dos clientes são avaliados são definidos nos documentos de cada Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), dentre os quais estão incluídos documentos normativos (tais como Normas Técnicas e Regulamentos Técnicos da Qualidade), documentos legais (tais como Portarias, e Resoluções), bem como em documentos específicos como Instruções Técnicas do próprio BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos.

Se explicações são necessárias quanto à aplicação dos documentos especificados nos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), elas devem ser formuladas por pessoal competente do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, devendo ser disponibilizadas mediante solicitação.

7.2. SOLICITAÇÃO

Para a solicitação, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, deve obter todas as informações necessárias para completar o processo de certificação de acordo com o Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) pertinente.

As condições para a Solicitação estão definidas na IA 54P BR.

7.3. ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos analisa as informações obtidas na solicitação para assegurar que:

- As informações sobre o cliente e o produto sejam suficientes para a realização do processo de certificação;
- Qualquer diferença conhecida no entendimento entre o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, e o cliente seja resolvida, incluindo acordo sobre normas ou outros documentos normativos;
- O escopo da certificação pretendida esteja definido;
- Os recursos estejam disponíveis para executar todas as atividades de avaliação
- O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, tenha a competência e capacidade para realizar a atividade de certificação.

As condições para a Análise da Solicitação estão definidas na IA 54P BR que inclui os critérios para identificação de solicitações relacionadas a produtos, documentos normativos e esquemas de certificação com os quais o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, não tenha experiência prévia, bem como estabelece as formas para o registro da decisão de realizar a certificação, entendido como registro da análise crítica da solicitação da certificação.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, não realiza nenhum tipo de certificação se faltar qualquer competência ou capacidade para as atividades de certificação necessárias para esta.

Quando o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, se baseia em certificações já concedidas ao cliente ou a outros clientes para se omitir de quaisquer atividades, como por exemplo a realização de auditorias, coleta de amostras e realização de ensaios, as seguintes referências às certificações existentes devem estar disponíveis:

- No FORM 033 deve ser informado no campo “Vinculado ao Contrato” os números dos Contratos vinculados e devem estar descritas no campo “Observações” as justificativas para atividades omitidas.
- No FORM 035, quando qualquer atividade for omitida em razão de certificações existentes, deve ser inserida referência aos números dos Contratos vinculados.

7.4. AVALIAÇÃO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, planeja as atividades de avaliação para permitir que os preparativos necessários sejam gerenciados.

Este planejamento envolve tanto a preparação das atividades de um modo genérico, incluindo as atividades de programação e agendamento de auditorias, coleta de amostras, avaliação de laboratórios, entre outras, quanto a elaboração de planos para atividades específicas, como Planos de Auditoria, Plano de Ensaios e de Coleta de Amostras.

Os critérios gerais para programação de atividades no processo de certificação estão definidos na IA 55P BR. A base para o planejamento de atividades é o sistema Siebel.

Os critérios para planejamento de atividades específicas estão definidos no GP 01P BR, na IA 04P BR, na Instrução Técnica específica referente ao Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) e nas demais Instruções Administrativas (IA) relativas disponíveis no Sistema de Gestão.

As atividades de avaliação são realizadas por pessoal competente, qualificado de acordo com as condições previstas na IA 31 P BR.

Todas as informações necessárias para as atividades de avaliação ficam disponíveis ao pessoal. Tais informações podem ser obtidas na pasta PCA do share point e nos sistemas informatizados, mediante senha de acesso.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, terceiriza apenas os serviços de ensaios aos Laboratórios, conforme critérios definidos no item 6.2.2. Essa terceirização ocorre somente nos casos em que os custos relativos aos ensaios estão incluídos nas Propostas Comerciais. Quando isso não ocorre, a contratação dos Laboratórios ocorre por conta dos próprios clientes.

As demais atividades de avaliação são realizadas com recursos internos, conforme critérios definidos no item 6.2.1.



VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

Os produtos são avaliados segundo os requisitos abrangidos pelo escopo da certificação e outros requisitos especificados no Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação).

Resultados de avaliação relacionados à certificação concluída antes da solicitação de certificação somente são aceitos pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, se as regras do Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) permitirem esta condição e se todas as exigências e requisitos pertinentes forem atendidos, inclusive aqueles relativos à competência do organismo que realizou a avaliação.

Não conformidades identificadas no curso das atividades de avaliação, por exemplo, não conformidades de auditorias e de ensaios, devem ser registradas e comunicadas aos clientes. Os critérios para o registro e comunicação de não conformidades, inclusive para o fornecimento de informações e de condições para realização de tarefas de avaliação adicionais para verificar se as não conformidades foram corrigidas, estão definidos no GP 01P BR, IA 04P BR.

Os resultados de todas as atividades de avaliação são registrados de acordo com o previsto no Sistema de Gestão.

7.5. ANÁLISE

Todas as informações e resultados relativos à avaliação são analisados pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos.

As recomendações para a decisão sobre a certificação com base na análise são documentadas.

Os critérios para realização do processo de Análise estão definidos na IA 51P BR.

7.6. DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, é responsável por suas decisões relativas à certificação e mantém a autoridade sobre estas.

Os critérios para a realização da Decisão sobre a Certificação estão definidos na IA 51P BR.

7.7. DOCUMENTOS DE CERTIFICAÇÃO (CERTIFICADOS DE CONFORMIDADE)

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, após a Decisão sobre a Certificação, fornece ao cliente o Certificado de Conformidade.

As condições para a emissão bem como a definição dos dados que devem constar no Certificado de Conformidade constam da IA 51P BR.

7.8. LISTA DE PRODUTOS CERTIFICADOS

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, mantém informações sobre os produtos certificados por meio da Planilha de Controle de Certificados e por meio dos próprios Certificados de Conformidade emitidos.

O somatório destas informações permite a identificação do produto, das normas e outros documentos normativos utilizados para a certificação da conformidade, e a identificação do cliente.

As partes dessa informação que precisam ser publicadas ou disponibilizadas, quando solicitado, devem ser disponibilizadas em lista a ser preparada de acordo com a necessidade.

7.9. SUPERVISÃO

Se a supervisão é requerida, quer seja pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação), quer seja pelas outras motivações constantes deste item, o BUREAU VERITAS



VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos realiza a supervisão dos produtos abrangidos pela decisão de certificação, de acordo com as condições específicas para cada caso.

Quando a supervisão utiliza avaliação, análise da avaliação ou uma decisão de certificação, os requisitos 7.4, 7.5 ou 7.6, respectivamente, devem ser atendidos.

Quando o uso contínuo de uma marca de certificação está autorizado para a colocação em um produto (ou na sua embalagem, ou a informação que o acompanha) de um tipo que tenha sido certificado, a supervisão é estabelecida e inclui supervisão periódica de produtos selecionados para assegurar a contínua validade da demonstração do atendimento dos requisitos do produto.

7.10. MUDANÇAS QUE AFETAM A CERTIFICAÇÃO

Quando o Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) introduz requisitos novos ou revisados que afetam o cliente, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, deve assegurar que essas mudanças são comunicadas a todos os clientes.

Adicionalmente, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, deve verificar a implementação das mudanças por seus clientes e tomar ações requeridas pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação)

Outras mudanças que afetam a certificação, incluindo mudanças iniciadas pelos clientes, são consideradas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos. Tais mudanças incluem, entre outras, as seguintes:

- Alteração do projeto do produto certificado;
- Alteração do processo de fabricação do produto certificado;
- Solicitação de extensão do escopo da certificação;
- Solicitação de redução do escopo da certificação.

Para cada situação de mudança, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, decidirá sobre a ação apropriada a ser tomada.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, realiza, conforme apropriado, as seguintes ações para concluir a implementação de mudanças:

- Avaliação (ver 7.4);
- Análise (ver 7.5);
- Decisão sobre a certificação (ver 7.6);
- Emissão de Certificados de Conformidade (ver item 7.7) para estender ou reduzir o escopo de certificação;
- Emissão de documentação de certificação de atividades de supervisão revisadas, se exigido pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação).

As condições para realização de comunicação de mudanças aos clientes, verificação da implementação das mudanças pelos mesmos e registro de todas as etapas relativas a este processo, incluindo a necessidade de justificar a exclusão de quaisquer atividades citadas no parágrafo acima, estão definidas na IA 57P BR.

7.11. TÉRMINO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

Quando uma não conformidade com os requisitos de certificação é fundamentada, quer como resultado de supervisão quer de outra forma, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, considera e decide sobre cada ação apropriada.

As ações apropriadas nestes casos podem incluir o seguinte:

- Continuação da certificação mediante requisitos especificados pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, por exemplo, apresentação e implementação de ações corretivas em resposta a não conformidades identificadas dentro de um prazo especificado;
- Redução do escopo de certificação para remover variantes do produto não conforme ou por solicitação do cliente;
- Suspensão da certificação em razão de pendências por parte do cliente;
- Cancelamento da certificação.

Quando a ação apropriada inclui avaliação, análise ou uma decisão de certificação, os requisitos de 7.4, 7.5 ou 7.6, respectivamente, são atendidos, consideradas as particularidades próprias de cada tipo de ação.

Se a certificação é encerrada (por solicitação do cliente), suspensa ou cancelada, ou ainda é terminada (tem a validade do certificado expirada), o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, toma as ações especificadas pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) e faz todas as modificações necessárias nos Certificados de Conformidade, informação pública, autorização para o uso de marcas, etc., a fim de assegurar que não seja fornecida nenhuma indicação de que o produto continua certificado.

Se um escopo de certificação é reduzido, inclusive nos casos em que esta for uma condição para o reestabelecimento da certificação em decorrência de suspensão, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, toma as ações especificadas pelo Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) e faz todas as modificações necessárias nos Certificados de Conformidade, informação pública, autorização para o uso de marcas, etc., a fim de assegurar que o escopo reduzido da certificação seja claramente comunicado ao cliente e claramente especificado na documentação de certificação e informação pública.

Se a certificação é reestabelecida após a suspensão, o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, faz todas as modificações necessárias nos Certificados de Conformidade, informação pública, autorização para o uso de marcas, etc., a fim de assegurar que todas as indicações apropriadas sejam de que o produto continua certificado.

Os critérios para tratamento das situações de Continuação, Redução, Suspensão, Cancelamento ou Término da Certificação estão definidos na IA 56P BR.

7.12. REGISTROS

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos mantém registros para demonstrar que todos os requisitos do processo de certificação foram efetivamente atendidos.



VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, mantém os registros confidenciais, de modo que os mesmos são transportados, transmitidos e transferidos de forma que a manutenção da confidencialidade seja assegurada.

Os registros são mantidos, no mínimo, pelo tempo correspondente ao ciclo de certificação em que o registro foi gerado mais o tempo correspondente a um ciclo de certificação de completo. Todavia, considerando o fato de que todos os registros são eletrônicos e que não há limitação para armazenamento na pasta PCA do Sharepoint, não há descarte dos registros após o tempo mínimo de retenção.

Os critérios para a identificação, armazenamento, recuperação, retenção, proteção e confidencialidade dos registros do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, estão definidos na IA 50P BR.

7.13. RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, possui um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações. Este processo, definido na IA 58P BR define as condições para o recebimento, confirmação, análise, registro e acompanhamento das reclamações e apelações, bem como os critérios para aprovação e decisão das ações a serem realizadas para resolvê-las.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, acusará o recebimento de reclamação ou apelação formais.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, dará conhecimento formal do resultado e do final do processo de reclamação ao reclamante.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos dará conhecimento formal do resultado e do final do processo de apelação ao apelante.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, tomará qualquer ação posterior que seja necessária para solucionar a reclamação ou apelação.

8. REQUISITOS DO SISTEMA DE GESTÃO

8.1. OPÇÕES

8.1.1 OPÇÃO A

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, estabelece e mantém um sistema de gestão capaz de atingir o atendimento consistente dos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, de acordo com a **Opção A**.

8.2. DOCUMENTAÇÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO (OPÇÃO A)

A alta direção do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, estabelece e mantém as políticas e objetivos para atendimento desta norma e do Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) e assegura que as políticas e objetivos são reconhecidos e implementados em todos os níveis da organização do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos.

A alta direção do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, evidencia o seu comprometimento com o desenvolvimento e implementação do sistema de gestão e sua eficácia na realização consistente do cumprimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, principalmente, por meio de seu envolvimento efetivo na Análise Crítica (ver item 8.5) e por meio da disponibilidade de recursos para o adequado andamento das atividades.



VISÃO GERAL – PCA

VISÃO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

A alta direção do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, nomeia a função Coordenador Técnico do Sistema de Gestão que, independentemente de suas atribuições e responsabilidades definidas, também tem responsabilidade e autoridade que incluem o seguinte:

- Assegurar que os processos e procedimentos necessários para o cumprimento do sistema de gestão sejam estabelecidos, implementados e mantidos;
- Relatar à alta direção sobre o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria.

Toda a documentação, processos, sistemas, registros, etc. relacionados com a atendimento dos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 são incluídos, referenciados ou ligados à documentação do sistema de gestão.

Todo pessoal envolvido nas atividades de certificação tem acesso às partes da documentação do sistema de gestão e informações relacionadas que são pertinentes às suas responsabilidades. Este acesso é garantido por meio da pasta PCA do share point e dos sistemas informatizados do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, acesso realizado mediante senha.

8.3. CONTROLE DE DOCUMENTOS

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, estabelece a IA 50P BR para controlar os documentos (internos e externos) que se relacionem com o atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013.

Tal procedimento define os controles necessários para:

- Aprovar documentos quanto à sua adequação antes de sua emissão;
- Revisão e atualização (se necessário) e aprovação de documentos;
- Assegurar que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas;
- Assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- Assegurar que documentos de origem externa estejam identificados e que sua distribuição seja controlada;
- Prevenir o uso não intencional de documentos obsoletos e aplicar identificação adequada nos casos em que forem mantidos por qualquer propósito.

8.4. CONTROLE DE REGISTROS

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, estabelece a IA 50P BR – Instrução Administrativa para Controle de Documentos e Registros para definir os controles necessários para identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte de seus registros relacionados ao atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, bem como para estabelecer os critérios para retenção dos registros por um período consistente com as suas obrigações contratuais e legais.

Os acessos aos registros são compatíveis com os acordos de confidencialidade, conforme condições definidas na IA 50P BR.

8.5. ANÁLISE CRÍTICA PELA DIREÇÃO

8.5.1 GERAL

A alta direção do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos analisa criticamente seu sistema de gestão para assegurar sua contínua pertinência, adequação e eficácia, incluindo as políticas e objetivos formulados, relacionados com o atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013. Tal análise deve ser realizada e concluída em até 12 meses da última análise crítica realizada.

Reuniões de análise crítica extraordinária podem ser convocadas a qualquer momento, sempre que necessário.

Para assegurar que a análise do desempenho das atividades do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, seja realizada sob um ponto de vista equilibrado, minimamente, as seguintes funções devem estar representadas na reunião de análise crítica:

- Diretor Executivo de Certificação/ Operações ou Gerente Executivo de Certificação/ Operações;
- Gerente Técnico de Certificação de Produto.

8.5.2 ENTRADAS PARA A ANÁLISE CRÍTICA

As entradas para a análise crítica pela direção devem incluir informações relacionadas com o seguinte:

- Resultados de auditorias internas e externas;
- Realimentação das informações de clientes e partes interessadas relacionada com o atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, por meio do resultado das pesquisas de satisfação e reclamações;
- Realimentação das informações do Comitê de Imparcialidade;
- Situação das ações preventivas e corretivas;
- Ações de acompanhamento das análises críticas anteriores;
- Atendimento de objetivos;
- Mudanças que possam afetar o sistema de gestão, tais como mudanças organizacionais, mudanças nas normas e critérios de acreditação, novos requisitos de produto etc.;
- Apelações e reclamações.

8.5.3 SAÍDAS DA ANÁLISE CRÍTICA

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir decisões e ações relacionadas ao seguinte:

- Melhoria da eficácia do sistema de gestão e de seus processos;
- Melhoria do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, relacionada com o atendimento da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013;
- Necessidades de recursos.

Os resultados da reunião de análise crítica de gestão devem ser documentados por meio de ata.

8.6 AUDITORIAS INTERNAS

8.6.1 GERAL

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, estabelece as condições para realização de auditorias internas para verificar o atendimento aos requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 e se o sistema de gestão está efetivamente implementado e mantido.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, assegura por meio da sistemática definida neste item que:

- Auditorias internas são realizadas por pessoal com qualificação em certificação, auditoria e nos requisitos desta norma;
- Os auditores não auditem seu próprio trabalho;
- O pessoal responsável pela área auditada é informado dos resultados da auditoria;
- Quaisquer ações resultantes de auditorias internas são tomadas dentro de prazo e forma adequados;
- Todas as oportunidades de melhoria são identificadas.

8.6.2 PLANEJAMENTO DAS AUDITORIAS INTERNAS

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos planeja as Auditorias Internas levando em consideração a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores.

A cada 12 meses auditorias internas que verifiquem todos os requisitos pertinentes devem ser concluídas, podendo ocorrer em uma única vez ou de forma fracionada (auditoria interna segmentada).

Um Plano de Auditoria deve ser preparado para cada Auditoria Interna conforme FORM 066.

A frequência pode ser reduzida ou aumentada com base nos resultados das auditorias anteriores (internas ou externas), considerando a estabilidade relativa e a eficácia contínua do sistema de gestão. Os resultados das auditorias anteriores e a situação do sistema de gestão devem ser analisadas no momento do planejamento da auditoria interna e a decisão da frequência deve ser registrada na ata da análise crítica.

A equipe de auditoria interna deve ser selecionada considerando o dimensionamento previsto para os trabalhos e somente auditores qualificados de acordo com os critérios definidos no item 8.6.4 devem ser escolhidos. A equipe deve ser composta, no mínimo, por um auditor qualificado. Quando a equipe tiver mais de um profissional, um dos membros da equipe deve ser indicado como Líder, para coordenar os trabalhos.

O Plano de Auditoria deve ser distribuído, com antecedência, às áreas que serão auditadas.

8.6.3 REALIZAÇÃO DAS AUDITORIAS INTERNAS

O auditor indicado como líder deve assegurar que sua equipe está de posse de toda documentação relevante e que está totalmente informada dos critérios e do plano da auditoria.

Deve-se realizar uma reunião de abertura formal com a direção/gerência e a coordenação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, e, quando apropriado, com o pessoal que será auditado. O propósito da reunião de abertura é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas, incluindo os métodos utilizados para relatar as constatações identificadas.

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos critérios da auditoria devem ser coletadas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria. Os métodos para coletar informações devem incluir, dentre outros:

- Entrevistas;
- Observação de processos e atividades;
- Análise de documentação e registros.

As ocorrências identificadas na auditoria são classificadas em:

8.6.3.1 OBSERVAÇÕES

Correspondem a situações potenciais de Não Conformidade que, embora não cheguem a ferir nenhum dos requisitos avaliados, sejam requisitos regulamentares, normativos ou prescritos pelo próprio sistema de gestão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, tendem a se concretizarem como não conformes.

Nota: Situações de não conformidades pontuais jamais devem ser registradas como Observações.

8.6.3.2 Oportunidades de Melhoria

Correspondem a situações identificadas pela equipe auditora, com base em sua expertise, que o BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, pode melhorar ou aperfeiçoar em seu sistema de gestão.

Nota: Situações de não conformidades pontuais jamais devem ser registradas como Oportunidade de Melhoria.

8.6.3.3 NÃO CONFORMIDADES

Correspondem ao não atendimento a um requisito, seja ele um requisito da Norma de Acreditação, requisitos dos Programas de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) ou requisitos prescritos pelo próprio sistema de gestão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos,

As constatações da auditoria e as evidências de auditoria que as suportam, devem ser registradas no FORM 067. As não conformidades, quando identificadas, devem ser registradas no Form 077. O tratamento de não conformidades identificadas em auditoria interna segue a mesma sistemática de Ações Corretivas definidas no item 8.7.

Ao término da auditoria, deve-se realizar uma reunião de encerramento formal com a direção/gerência e a coordenação do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, e, quando apropriado, com o pessoal que será auditado. O objetivo da reunião de encerramento é apresentar as conclusões da auditoria.

O Relatório de Auditoria, assim que concluído, deve ser distribuído para todas as áreas, na pessoa do Gerente / Coordenador das áreas / Coordenador Técnico do Sistema de Gestão.

8.6.4 COMPETÊNCIA DO AUDITOR INTERNO

A seguir estão descritas as competências do auditor interno:

- Ter realizado curso de formação de auditor-líder ISO 9001
- Ter experiência de no mínimo 1 ano em atividades relacionadas à certificação de produtos (atividades internas do organismo ou atividades de campo, tais como auditorias)
- Ter realizado treinamento de no mínimo 8 horas nas normas ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013, conforme for o escopo da auditoria.

Registros são mantidos para evidenciar o atendimento aos requisitos de competência.

8.7 AÇÕES CORRETIVAS

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, estabelece sistemática para a identificação e gestão de não conformidades em suas operações. Tal sistemática, apresentada na IA 61P BR, define requisitos para o seguinte:

- Identificação da origem e registro de não conformidades (por exemplo, a partir de auditorias internas, denúncias e reclamações etc.);
- Determinação da equipe responsável pela solução de não conformidades;
- Correção das não conformidades;
- Análise da abrangência e determinação das causas da não conformidade;
- Avaliação da necessidade de ações para assegurar que as não conformidades não se repitam (ações corretivas);
- Determinação e implementação das ações corretivas necessárias;
- Monitoramento do andamento da implementação das ações;
- Verificação da eficácia das ações corretivas.

As ações corretivas tomadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, devem ser apropriadas ao impacto dos problemas encontrados, conforme processo de investigação conduzido.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, entende que todas as não conformidades são vistas como oportunidades de melhoria para o sistema de gestão, portanto, o uso constante do Form 077 é incentivado em todos os níveis.

Não conformidades podem ser relatadas a partir de qualquer uma dessas fontes, não limitadas a estas:

- Auditorias internas;
- Ocorrências nos processos internos;
- Avaliações da CGCRE (de escritório e testemunhas);
- Processos relacionados à acreditação (sistema Orquestra);
- Demandas do regulamentador e/ou do acreditador;
- Apelos ou reclamações (quando aplicável).

O Organismo de Acreditação local pode ter suas ferramentas e formulários para gestão das respostas das não conformidades, no entanto, para manter a consistência das entradas e melhorar o Sistema de Gestão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, e para garantir a segurança dos dados, toda não conformidade externa deve ser registrada no sistema de gestão, além do sistema de gerenciamento do Organismo Acreditador (CGCRE) é o sistema Orquestra (<http://orquestra.inmetro.gov.br>).

Nota: O registro no sistema de gestão do BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos não enseja no uso do FORM 077 para a resposta das não conformidades.

8.8 AÇÕES PREVENTIVAS

8.8.1 GERAL

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, estabelece sistemática para a identificação e tomada de ações preventivas para eliminar as causas de não conformidades potenciais. Tal sistemática, apresentada a seguir, define requisitos para o seguinte:

- Identificação de não conformidades potenciais e suas causas;
- Avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não conformidades;
- Determinação e implementação da ação necessária;
- Registro dos resultados de ações tomadas;
- Análise crítica da eficácia das ações preventivas tomadas.

As ações preventivas tomadas pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION - unidade de Certificação de Produtos, devem ser apropriadas ao impacto provável dos problemas potenciais.

O BUREAU VERITAS CERTIFICATION entende que problemas potenciais são vistos como oportunidade de melhoria para o sistema de gestão, portanto, o uso do Form 077 é incentivado em todos os níveis.

Problemas potenciais podem ser detectados a qualquer momento, sendo que o colaborador que identificou a não conformidade potencial e suas causas diretas deverá, conforme apropriado, solicitar a abertura de um Form 077.

Independentemente da abertura de ações preventivas pontuais, conforme indicado acima, deve ser realizada anualmente, no mínimo, uma reunião com o propósito específico de analisar o processo de tomada de ações preventivas, tendo como pauta o quanto segue:

- Avaliação do andamento de cada ação preventiva aberta ao longo do último ano;
- Avaliação das fontes abaixo listadas, não se limitando a estas, com o objetivo de identificar eventuais necessidades de ações preventivas;
 - Oportunidades de Melhoria (OM) ou Observações (OBS) de auditorias internas;
 - Oportunidades de Melhoria (OM) ou Observações (OBS) de auditorias externas;
 - Análises de indicadores;
 - Relatos de clientes;
 - Pesquisas de satisfação.
- Proposição de eventuais alterações na sistemática de ações preventivas;
- Verificação da eficácia de ações preventivas já implementadas.

8.8.2 ABERTURA DE AÇÃO PREVENTIVA

Sempre que decidido tomar uma ação preventiva as etapas abaixo deverão ser seguidas. Para tanto, deve ser utilizado o Form 077.

- Identificação da não conformidade potencial e suas causas;
- Registro das evidências que nos levaram a concluir tratar-se de uma não conformidade potencial;
- Avaliação dos requisitos do nosso sistema de gestão que seriam afetados caso tal não conformidade de fato venha a ocorrer;
 - Aprofundamento da análise das causas que poderiam provocar tal não conformidade;
 - Determinação e implementação das ações preventivas necessárias, identificando as partes responsáveis pelas ações e os prazos (datas) para implementação das mesmas; e
 - Registro dos resultados das ações tomadas (evidência suficiente deve ser fornecida para mostrar que as ações determinadas estão sendo implementadas conforme formalizado e dentro do prazo).

8.8.3 VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA

No mínimo anualmente deve-se fazer uma análise crítica da eficácia das ações preventivas tomadas.

A eficácia das ações é periodicamente verificada durante a reunião citada no item 8.8.1 e também pode ser analisada durante as auditorias internas.