



**CERTIFICADORA  
BRASILEIRA  
DE GESTÃO**

## PROCESSO PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIAS DE SIAC (PBQP-H)



**CBG Certificadora Brasileira de Gestão**

Rua Blumenau, nº 64 - Salas 1002 e 1009 | América | Joinville-SC | CEP: 89.204-248

Tel.: (47) 3433-4778 | (47) 9 9664-1937

[www.cbgcertificadora.com.br](http://www.cbgcertificadora.com.br)

## 1. OBJETIVO

Estabelecer processos para realização de auditorias para concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento ou expansão de escopo da certificação de sistemas de avaliação da conformidade de empresas de serviços e obras da construção civil – SiAC.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se à CBG Certificadora Brasileira de Gestão para certificação de empresas responsáveis pela construção, reforma, fabricação, recuperação ou ampliação de um empreendimento, ditas empresas construtoras.

## 3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento deste procedimento é da Direção da CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

## 4. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
01	02/10/2018	Revisão geral do procedimento (otimização); Alteração cargos/ responsabilidade.
02	26/05/2021	Atualização para o Regimento SiAC 2021.
03	10/02/2023	Atualização das referências no item 5., incluída descrição da etapa de envio do Certificado no item 7.9, e inserida referência ao FOR.76 no item 7.11.
04	10/05/2024	Alteração nomenclatura Direção CBG.

## 5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos;
- IAF MD 2 – Documento Mandatário do IAF para a Transferência de Certificação Acreditada de Sistemas de Gestão;

- IAF MD 4 – Documento mandatário do IAF para o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para fins de auditoria/avaliação;
- ABNT NBR ISO 19011:2018 – Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão;
- SiAC:2021 Regimento geral do sistema de avaliação da conformidade de empresas de serviços e obras da construção civil.

**NOTA:** Para documentos não datados, aplicam-se as edições mais recentes (incluindo emendas).

## **6. SIGLAS E DEFINIÇÕES**

**Auditoria de Certificação:** auditoria realizada, para o nível ou o estágio de certificação pertinente, visando à verificação da conformidade do sistema de gestão da qualidade da empresa, a todos os requisitos e aspectos regimentais do nível ou estágio em avaliação, para a especialidade técnica e o subsetor do SiAC considerados;

**Auditoria de Follow-up:** auditoria realizada, para o nível ou estágio de certificação pertinente, por solicitação da equipe auditora, ou não, e decisão do OAC, para avaliar a eficácia das ações corretivas adotadas pela empresa. Pode ser feita com base documental ou in loco;

**Auditoria de Recertificação:** auditoria realizada, para o nível ou o estágio de certificação pertinente, antes do término de um ciclo de certificação, com o propósito de confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade da empresa como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação;

**Auditoria de Supervisão:** auditoria realizada, para o nível ou estágio de certificação pertinente, a fim de que o organismo de certificação possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado da empresa continua a atender aos requisitos, realizada entre as auditorias de recertificação, dentro do período de validade do certificado de conformidade. As auditorias de supervisão podem não contemplar a totalidade dos requisitos do Referencial Normativo aplicável;

**Certificado de Conformidade:** documento público, emitido por um OAC, atribuído à empresa indicando que o seu sistema de gestão da qualidade está em conformidade com os requisitos do Referencial Normativo do SiAC, nível “B” ou “A” aplicáveis a especialidade técnica e subsetor do SiAC considerados, e com eventual documento de Requisito Complementar aplicável;

**Cliente:** empresa construtora ou pessoa que poderia receber ou que recebe um produto ou um serviço destinado para, ou solicitado por, essa pessoa ou empresa construtora;

**Comitê Nacional de Desenvolvimento Tecnológico da Habitação - CTECH:** órgão colegiado, instituído pelo Decreto nº 10.325, de 22 de abril de 2020;

**Consórcio de empresas:** sem personalidade jurídica própria, é constituído pela união formal de duas ou mais empresas para atender a um objetivo específico, como a execução de uma obra ou de um serviço de engenharia;

**Coordenação Geral do PBQP-H:** instância máxima da estrutura gerencial do PBQP-H, segundo a Portaria, nº. 134, de 18 de dezembro de 1998;

**Elemento:** Parte de um sistema com funções específicas. Geralmente é composto por um conjunto de componentes (por exemplo, parede de vedação de alvenaria, painel de vedação pré-fabricado, estrutura de cobertura, estruturas pré-moldadas);

**Empreendimento:** processo único que consiste em um conjunto de atividades coordenadas e controladas, com datas de início e conclusão, realizado para atingir um objetivo em conformidade com requisitos especificados, incluindo as limitações de tempo, custo e recursos;

**Empresa de execução especializada de serviços de obra:** empresa de execução de serviços de obra que utiliza técnicas, métodos, processos e conhecimentos específicos, voltados para os serviços de obra que executa, dispondo de profissionais e recursos especializados para tanto;

**Empresa de execução de serviços de obra:** empresa constituída por profissionais e recursos para executar serviços de obra com meios próprios ou de terceiros, podendo ou não ser especializada na execução dos serviços;

**Empresa de serviços e obras da construção civil:** pessoa jurídica de direito privado regularmente constituída e inscrita no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas (CNPJ), que desenvolve atividades empresariais de execução de serviços e obras da construção civil previstas no Cadastro Nacional de Atividades Econômicas (CNAE 2.0) nas seções F – Construção ou M – Atividades Profissionais, Científicas e Técnicas;

**Empresas compartilhadas:** duas ou mais empresas são consideradas compartilhadas quando apresentam razões sociais diferentes e alguma participação societária comum, podendo compartilhar parte ou a totalidade da infraestrutura e do sistema de gestão da qualidade;

**Escopo de certificação:** produto oferecido ou serviço prestado por uma empresa coberto pelo seu sistema de gestão da qualidade. O sistema de gestão da qualidade da empresa pode abrigar mais de um escopo de certificação;

**Especialidade técnica:** cada uma das áreas específicas de atuação profissional dos diferentes agentes da Construção Civil atuantes no setor de serviços e obras;

**Materiais:** insumos empregados nas obras, com forma definida ou não, destinados a atender a funções específicas (por exemplo, cimento, concreto, agregados, blocos de alvenaria, esquadrias, tubos e conexões, aparelhos de apoio e tirantes). Quando possuem forma definida, estes materiais podem ser denominados de componentes.

**Materiais controlados:** materiais que afetem tanto a qualidade de serviços de obra controlados, quanto a qualidade da obra, definidos de acordo com os Requisitos Complementares da Especialidade Técnica de Execução de Obras, e para os quais é obrigatório a elaboração, implantação e cumprimento de Procedimentos de Monitoramento e Inspeção (ver XXXII);

**Não conformidade:** não atendimento a um requisito do Referencial Normativo. Não conformidade menor não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos, porém não conformidades menores associadas ao mesmo requisito podem demonstrar uma falha sistêmica e constituir uma não conformidade maior. Não conformidade maior é aquela que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos ou que pode gerar dúvida significativa de que há um controle efetivo de processo ou de que produtos ou serviços irão atender aos requisitos especificados;

**Obra:** toda construção, reforma, fabricação, recuperação ou ampliação, realizada por execução direta por uma empresa construtora ou indireta por uma empresa construtora ou por um conjunto de empresas de execução de serviços de obra, objeto de um ou mais contratos de execução específicos;

**Organismo de Avaliação da Conformidade (OAC):** organismo de terceira parte (podendo ser público, privado ou misto) acreditado pela CGCRE-INMETRO. No âmbito do SIAC, o OAC tem por finalidade certificar a conformidade do sistema de gestão da qualidade de uma empresa em um ou mais de seus escopos, devendo ser autorizado pelo CTECH para nele atuar e emitir certificados de conformidade do SIAC;

**Perfil de Desempenho da Edificação (PDE):** documento de entrada de projeto que registra os requisitos dos usuários e respectivos níveis de desempenho a serem atendidos por uma edificação habitacional, conforme definido no item 4 da ABNT NBR 15575 – Parte 1: Requisitos Gerais;

**Plano de controle tecnológico:** documento referido no Plano da Qualidade da Obra que relaciona os meios, as frequências e os responsáveis pela realização dos ensaios dos materiais controlados a serem aplicados e serviços controlados a serem executados em uma obra, que comprovem o atendimento às normas técnicas aplicáveis e aos requisitos dos projetos. Para o caso de obra de edificação habitacional, deve-se ainda considerar os requisitos definidos nos projetos e especificações para atendimento à ABNT NBR 15575;

**Procedimento de Execução de Serviço Controlado:** documento técnico que estabelece a forma de executar um serviço de obra que afete a qualidade da obra, que considere as normas técnicas aplicáveis e contenha o método executivo empregado e aspectos adicionais, tais como, recursos e competências necessários à execução, condições para seu início, condições de preservação e outros aspectos considerados relevantes pela empresa construtora;

**Procedimento de Monitoramento e Inspeção de Serviço Controlado:** documento técnico que, considerando as normas técnicas aplicáveis, estabelece a forma de monitorar e de inspecionar um serviço de obra que afete a qualidade da obra, de forma a liberá-lo;

**Procedimento de Monitoramento e Inspeção de Material Controlado:** documento técnico que, considerando as normas técnicas aplicáveis, estabelece a forma de monitorar e de inspecionar um material ou componente que afete a qualidade da obra, de forma a liberá-lo;

**Produto:** material, componente, elemento, subsistema ou sistema construtivo;

**Produto inovador:** material, componente, elemento, subsistema ou sistema construtivo que não seja objeto de Norma Brasileira elaborada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - Conmetro - de acordo com diretrizes e critérios determinados por este Conselho, em sua Resolução nº 01/92;

**Referencial Normativo:** documento normativo que faz parte do Sistema de Avaliação da Conformidade e define, para uma dada especialidade técnica, e nível, os requisitos que o sistema de gestão da qualidade da empresa deve atender;

**Referencial Tecnológico:** documentação técnica de referência, não normativa, e de caráter consensual entre os principais agentes envolvidos na cadeia produtiva, que recomenda boas práticas para o processo de produção de empreendimentos, nas etapas de planejamento, projeto, execução de obras, uso, manutenção e pós-uso (reforma ou demolição);

**Requisitos Complementares:** documento normativo que faz parte do Sistema de Avaliação da Conformidade e define, para um subsetor de uma dada especialidade técnica, requisitos complementares que o sistema de gestão da qualidade da empresa deve atender;

**Serviço de obra:** serviço de natureza física, relacionado com a execução de parte de uma obra;

**Serviços de obra controlados:** serviços de obra que afetem a qualidade da obra, que são representativos dos sistemas construtivos empregados pela empresa construtora em suas obras, definidos de acordo com os Requisitos Complementares da Especialidade Técnica de Execução de Obras, e para os quais é obrigatório a elaboração, implantação e cumprimento de Procedimentos de Execução e

**Serviços de obra de execução especializada:** serviço de natureza física, relacionado com a execução de parte de uma obra, para o qual se constituem no mercado empresas especializadas para executá-lo, devido à necessidade de competências tecnológicas específicas. São exemplos de serviços de obra de execução especializada, para o caso de edificações: terraplanagem, fundações, estrutura metálica, estrutura pré-fabricada de concreto, sistema de vedação vertical leve (drywall), impermeabilização, instalações de sistemas prediais e revestimentos especiais, entre outros;

**Sistema de Avaliação da Conformidade:** sistema que possui suas próprias regras de procedimentos e gestão para realizar a auditoria que conduz à emissão por OAC de certificado de conformidade aos requisitos do Referencial Normativo e à sua subsequente supervisão;

**Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ):** estrutura organizacional, políticas, objetivos, responsabilidades, procedimentos, atividades, capacidades e recursos que, em conjunto, visam demonstrar a capacidade da empresa de fornecer produtos e serviços que atendam de uma forma consistente aos requisitos do cliente e aos requisitos legais e regulamentares aplicáveis;

**Sociedade em Conta de Participação (SCP):** reunião de pessoas físicas ou jurídicas para a produção de um resultado comum, operando sob a responsabilidade integral de um sócio ostensivo, que se responsabiliza integralmente por todas as operações da sociedade (empresa), conforme artigos 991 a 996 do Código Civil;

**Sociedade de Propósito Específico (SPE):** personalidade jurídica formalmente constituída, onde todos os sócios respondem pelas obrigações sociais da empresa;

**Subempreitada de serviço de obra:** Trata-se da contratação de uma empresa de execução de serviços de obra, especializada ou não, para que execute um determinado serviço;

**Subempreitada global de obra:** trata-se da contratação de uma empresa de execução de serviços de obra ou de outra empresa construtora para a execução integral de uma obra;

**Subempreiteiro(a):** condição particular de uma empresa de execução de serviços de obra, especializada ou não, ou de uma empresa construtora, que decorre de sua relação contratual com a empresa construtora contratante;

**Subsetor:** cada um dos segmentos de mercado específicos de atuação profissional das empresas de uma determinada especialidade técnica; o sistema de gestão da qualidade da empresa pode abrigar mais de um subsetor;

**Subsistema funcional:** classificação baseada nas partes físicas (finais ou temporárias) de um empreendimento, definida a partir da função que nele desempenham, às quais diferentes tecnologias e serviços de obra estão associados para a sua produção. São exemplos de subsistemas funcionais: Escavação, Fundações, Estrutura, Vedações, Revestimentos, Sistemas hidráulicos, Coberturas, entre outros;

**Terceirização de serviços:** trata-se da contratação de terceiros para a execução indireta de serviço administrativo ou de serviço especializado de engenharia ou de execução de obras, até o limite admitido, em cada caso, pelo contratante; e para o caso de empresas contratantes da especialidade técnica Execução de Obras, ditas empresas construtoras, a terceirização acontece na forma de subempreitadas de serviços de obra ou de subempreitadas globais de obras, através de subempreiteiros(as).

## **7. PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO**

### **7.1 SOLICITAÇÃO**

Um representante autorizado da organização solicitante deve fornecer as informações necessárias através do **FOR.05 SOLICITAÇÃO PROPOSTA COMERCIAL**, disponibilizado pela área comercial da CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

O Coordenador Comercial irá realizar uma análise crítica da solicitação e das informações suplementares, para aceitar ou recusar a solicitação para certificação.

Com base nessa análise crítica, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão irá determinar as competências necessárias de sua equipe para a decisão de certificação.

O exame da documentação fornecida pela empresa, em todas as instâncias do SiAC, assim como nas auditorias, é feito exclusivamente com base no ponto de vista técnico, com exceção dos aspectos contratuais e de responsabilidade técnica da empresa. A veracidade das informações fornecidas pela empresa é de sua responsabilidade, cabendo, em casos de má fé comprovada, as sanções previstas neste procedimento.

A certificação pode ser solicitada no Regimento Geral do SiAC para dois Referenciais Normativos (níveis B e A) e nos seguintes escopos:

- a) execução de obras de edificações;
- b) execução de obras de saneamento básico;
- c) execução de obras viárias;
- d) execução de obras de arte especiais.

Todo cliente pode, a qualquer momento, pedir certificação no Referencial Normativo do nível ou estágio superior, devendo passar por uma nova auditoria de certificação para o nível ou estágio requerido.

## **7.2 PROGRAMA DE AUDITORIA**

Um programa de auditoria para o ciclo completo de certificação é elaborado pelo Coordenador de Qualidade para identificar claramente as atividades de auditoria necessárias para demonstrar que o sistema de gestão da qualidade do cliente atende aos requisitos para certificação para as normas selecionadas ou outros documentos normativos. O programa de auditoria para o ciclo de certificação cobre todos os requisitos do sistema de gestão da qualidade, de acordo com o **FOR.09 PROGRAMA DE AUDITORIA**.

O programa de auditoria para a certificação inicial incluiu uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo ano após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes considera o tamanho do cliente, o escopo e a complexidade de seu sistema de gestão

da qualidade, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão da qualidade e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.

As auditorias de supervisão são realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

**NOTA:** Pode ser necessário ajustar a frequência das auditorias de supervisão para acomodar fatores como sazonalidade ou certificação de sistemas de gestão de duração limitada (ex. plantas de construção temporárias).

Em não se submetendo à auditoria de supervisão no prazo máximo previsto, a empresa deverá ser submetida à auditoria com o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria de recertificação, conforme Regimento Específico da especialidade técnica, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data, mantendo-se o ciclo de certificação vigente.

Quando a CBG Certificadora Brasileira de Gestão considerar uma certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, serão obtidas e mantidas evidências suficientes, como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. A documentação deve demonstrar o atendimento aos requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17021. A CBG Certificadora Brasileira de Gestão, baseado na informação obtida, justifica e registra quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanha a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.

Onde o cliente opera em regime de turnos, as atividades que acontecem durante o turno de trabalho são consideradas na elaboração do programa de auditoria e nos planos de auditoria.

### **7.3 DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITORIA**

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão possui o procedimento **PR.04 PROCESSO COMERCIAL** para determinar o tempo de auditoria. Para cada cliente, é calculado o tempo necessário para planejar e realizar uma auditoria completa eficaz do sistema de gestão da qualidade do cliente.

Ao determinar o tempo de auditoria, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão considera, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) os requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade pertinente;
- b) complexidade do cliente e seu sistema de gestão da qualidade;

- c) contexto tecnológico e regulatório;
- d) qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão da qualidade;
- e) os resultados de quaisquer auditorias anteriores;
- f) o tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de *multi-site*;
- g) os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;
- h) se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

**NOTA:** O tempo gasto em deslocamento para chegar e deixar os locais auditados não está incluído no cálculo da duração dos dias de auditoria do sistema de gestão da qualidade.

A duração da auditoria do sistema de gestão da qualidade e a sua justificativa são registrados nos formulários específicos de **CÁLCULO PROPOSTA E HD**.

O tempo utilizado por qualquer membro da equipe que não for designado como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não conta na duração da auditoria de sistema de gestão da qualidade estabelecida.

**NOTA:** Para o uso de tradutores e intérpretes pode ser preciso um tempo adicional de auditoria.

#### **7.4 PLANEJANDO AUDITORIAS**

Os objetivos de auditoria são determinados pela CBG Certificadora Brasileira de Gestão. O escopo e os critérios de auditoria, incluindo quaisquer alterações, são estabelecidos pela CBG Certificadora Brasileira de Gestão após discussão com o cliente.

A seleção e designação da equipe auditora, inclusive auditor líder e especialistas técnicos, se necessário, leva em consideração a competência necessária para alcançar os objetivos da auditoria e requisitos de imparcialidade. Se houver somente um auditor, ele deverá ter a competência para executar os deveres de um auditor líder aplicáveis à auditoria em questão. A equipe auditora deve possuir a totalidade de competências necessárias para a auditoria.

O conhecimento e as habilidades do auditor líder e dos auditores podem ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes, que devem atuar sob a orientação de um auditor. Quando forem utilizados tradutores ou intérpretes, estes são selecionados de forma a não influenciar a auditoria indevidamente.

Auditores em treinamento podem participar na auditoria, desde que um auditor seja designado como avaliador. O avaliador deverá ser competente para exercer os deveres e ter responsabilidade final pelas atividades e constatações do auditor em treinamento.

#### **7.4.1 Observadores**

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria devem ser acordadas entre a CBG Certificadora Brasileira de Gestão e o cliente antes da realização da auditoria. A equipe auditora deve assegurar que os observadores não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria.

**NOTA:** Os observadores podem ser membros da empresa do cliente, consultores, pessoal do organismo de acreditação realizando uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.

#### **7.4.2 Especialistas técnicos**

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria deve ser acordado entre a CBG Certificadora Brasileira de Gestão e o cliente antes da condução da auditoria. Um especialista técnico não pode atuar como auditor na equipe auditora. Os especialistas técnicos devem estar acompanhados por um auditor.

**NOTA:** Os especialistas técnicos podem fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.

#### **7.4.3 Guias**

Cada auditor deve ser acompanhado por um guia, a menos se acordado de outra forma pelo auditor líder e pelo cliente. Os guias são designados pela equipe auditora para facilitar a auditoria. A equipe auditora deve assegurar que os guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria.

**NOTA 1:** As responsabilidades de um guia podem incluir:

- a) estabelecer contatos e horários para entrevistas;
- b) organizar visitas para partes específicas do local ou da organização;
- c) assegurar que regras relativas aos procedimentos de segurança e seguridade do local sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe auditora;
- d) testemunhar a auditoria em nome do cliente;
- e) fornecer esclarecimento ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

**NOTA 2:** Quando apropriado, o auditado pode também atuar como guia.

#### **7.4.4 Condições específicas de Obras**

Nas auditorias, admite-se o aproveitamento de material controlado e de serviço de execução controlado, determinados nos documentos de Requisitos Complementares aplicáveis, de um dado escopo de certificação para um escopo diferente, mesmo se o subsetor for diferente, e desde que o mesmo tenha sido auditado durante a sua execução no máximo nos 6 (seis) meses anteriores. No caso de serviços de execução controlados, este aproveitamento só é possível quando a tecnologia envolvida na execução do serviço auditado aproveitado da outra obra tiver no mínimo o mesmo grau de complexidade do serviço controlado.

É permitido o cliente possuir níveis de certificação diferentes caso seja certificado em mais de um escopo.

Somente são aceitas para auditoria, obras cuja responsabilidade técnica pela sua execução esteja em nome do cliente que busca a certificação, demonstrado por ART – Anotação de Responsabilidade Técnica junto ao CREA – Conselho Regional de Engenharia e Agronomia ou - Registro de Responsabilidade Técnica – RRT junto ao CAU – Conselho de Arquitetura e Urbanismo.

Uma obra somente poderá ser utilizada para auditoria de um único cliente. No entanto, se o cliente houver subempreitado serviço de obra para uma empresa de execução especializada de serviços de obras que esteja em processo de certificação pelo SiAC, o serviço por esta executado pode ser auditado, nesta obra, para efeito da certificação deste fornecedor. Somente é permitido que uma mesma obra seja utilizada para auditoria de várias empresas quando existirem evidências da clara delimitação da atuação de cada uma delas (contrato registrado em cartório e existência de ART junto ao CREA ou de RRT junto ao CAU).

Uma obra de um empreendimento do tipo Sociedade de Propósito Específico ou do tipo Sociedade em Conta de Participação do qual o cliente faça parte só poderá ser considerada para amostragem de auditoria caso a empresa tenha responsabilidade técnica por sua execução, demonstrada por ART junto ao CREA ou RRT junto ao CAU, e tenha seu próprio sistema de gestão da qualidade nela implantado.

Não há a possibilidade de atribuição de uma certificação em nome de um consórcio de empresas, mas tão somente no nome da empresa cuja obra tenha sido auditada, obedecidas as demais condições deste procedimento.

Uma primeira condição de excepcionalidade será autorizada para a certificação de empresa construtora que esteja sem obra no escopo pretendido no momento da extensão de escopo da certificação, ou seja, em situações nas quais o cliente já esteja certificado em um subsetor da especialidade técnica Execução de Obras. Neste caso, o cliente deverá:

- I. declarar à CBG Certificadora Brasileira de Gestão, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da certificação normal, qual seja, a inexistência de obra no escopo pretendido;
- II. desenvolver os procedimentos documentados para as porcentagens mínimas de serviços de execução controlados e de materiais controlados dos níveis e escopos pretendidos, determinados nos documentos de Requisitos Complementares aplicáveis;
- III. definir os recursos necessários à execução de tais serviços, principalmente no que se refere a mão de obra qualificada, equipamentos e ferramentas, conforme previsto nos procedimentos supracitados;
- IV. submeter-se a auditoria in loco do seu sistema de gestão da qualidade, excluídos apenas os requisitos auditáveis no canteiro de obras, verificando os eventuais registros de obras já concluídas no escopo desejado;
- V. informar imediatamente à CBG Certificadora Brasileira de Gestão, por correio eletrônico com confirmação de recebimento ou por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário, o início de nova obra no escopo, para o agendamento de auditoria; e
- VI. informar à CBG Certificadora Brasileira de Gestão as características de todas as obras em andamento, incluindo daquelas em que atue na forma de consórcio, Sociedade de Propósito Específico (SPE) ou Sociedade em Conta de Participação (SCP), independentemente da porcentagem que possua e independentemente do seu escopo e do estágio de execução, incluindo nome da obra, endereço, responsável técnico, se o sistema de gestão da qualidade da empresa está implantado ou não (casos de SPE e SCP), tipo da obra, características de seu porte (área construída, número de unidades, extensão, superfície, volume de concretagem, etc.), observações e particularidades, datas de início e de previsão de término, serviços em execução realizados com mão de obra própria e realizados por subempreiteiros e quantidade de funcionários próprios e terceirizados, incluindo temporários.

Caso o cliente tenha obras em andamento em outro escopo, a auditoria in loco deve verificar todos os serviços de execução controlados em andamento que tenham semelhança com serviços de execução controlados previstos no escopo almejado, ficando a cargo da CBG Certificadora Brasileira de Gestão avaliar tal semelhança e selecionar os serviços a serem auditados; caso não tenha obras em andamento, o cliente deverá declarar tal fato à CBG Certificadora Brasileira de Gestão, sob as penalidades legais.

É permitido ao cliente solicitar extensão de escopo utilizando a mesma auditoria de certificação, recertificação ou supervisão.

Uma segunda condição de excepcionalidade autorizada diz respeito à confirmação da certificação atribuída a um cliente no momento de uma auditoria de supervisão sem a existência de obra nos escopos nos quais esteja certificado. Neste caso, o cliente deverá:

- I. declarar à CBG Certificadora Brasileira de Gestão, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da supervisão normal, qual seja, a inexistência de obra nos escopos certificados; e
- II. informar imediatamente ao OAC, por correio eletrônico com confirmação de recebimento ou por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário, o início de nova obra em qualquer dos escopos para o agendamento da auditoria.

O cliente poderá lançar mão desta excepcionalidade de realizar auditoria de supervisão sem a existência de obra desde que tenha obra em pelo menos um dos escopos certificados. Para o caso de não ter obra em nenhum dos escopos certificados, a confirmação da certificação atribuída ao cliente no momento de uma auditoria de supervisão só é possível uma única vez, em um ciclo de certificação de 36 (trinta e seis) meses.

O cliente não poderá fazer uso dessa condição de excepcionalidade no escopo no qual, no mesmo ciclo de certificação, tenha sido certificado fazendo uso de outra condição de excepcionalidade.

No caso da inexistência de obra no escopo pretendido que atenda as quantidades mínimas de materiais controlados e de serviços de execução controlados definidas nos documentos de Requisitos Complementar, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão pode aceitar ou não a obra para efeito de auditoria, definindo as medidas complementares cabíveis.

Uma terceira condição de excepcionalidade autorizada diz respeito ao processo de recertificação do sistema de gestão da qualidade de um cliente no momento de uma auditoria sem a existência de obra nos escopos nos quais esteja certificado. Neste caso, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão deverá decidir, com base na análise do histórico de certificação do cliente, sobretudo do ciclo de certificação anterior, se o mesmo pode fazer uso dessa excepcionalidade.

Em caso de decisão positiva, o cliente deve:

- I. declarar à CBG Certificadora Brasileira de Gestão, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da recertificação, qual seja, a inexistência de obra nos escopos certificados;
- II. informar imediatamente à CBG Certificadora Brasileira de Gestão, por correio eletrônico com confirmação de recebimento ou por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário, o início de nova obra em qualquer dos escopos para o agendamento da auditoria; e
- III. submeter-se a uma auditoria de supervisão subsequente dimensionada segundo critérios para recertificação, caso não tenha ainda recebido uma auditoria complementar.

O cliente não poderá fazer uso dessa condição de excepcionalidade caso a auditoria anterior tenha sido usada para a extensão de escopo da certificação, ou na auditoria anterior de supervisão tenha feito uso da condição de excepcionalidade de auditoria sem obra.

Ao fazer uso dessa condição de excepcionalidade o cliente não poderá utilizar as demais condições de excepcionalidade no mesmo ciclo de certificação de 36 (trinta e seis) meses.

A empresa construtora poderá ser certificada com base em auditoria em uma obra onde pratique a subempreitada global de obra desde que nela tenha implantado o seu sistema de gestão da qualidade e que disponha de equipe técnica própria presente na obra, contando obrigatoriamente com um engenheiro, arquiteto ou tecnólogo de nível superior, que assegure o correto funcionamento de tal sistema, e independente da disponibilizada pela empresa à qual subempreita a obra.

## **7.5 PLANO DE AUDITORIA**

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão assegura que o **FOR.10 PLANO DE AUDITORIA** seja estabelecido antes de cada auditoria identificada no **FOR.09 PROGRAMA DE AUDITORIA**, que sirva de base para acordo em relação à realização e programação das atividades de auditoria.

As datas da auditoria são previamente acordadas com a organização do cliente e comunicadas pela área técnica. São fornecidos o nome e, quando solicitado, disponibilizadas informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com tempo suficiente para o cliente discordar da designação de qualquer membro da equipe e para a CBG Certificadora Brasileira de Gestão reconstituir a equipe em resposta a qualquer objeção válida.

## **7.6 CERTIFICAÇÃO INICIAL**

A auditoria inicial de certificação de um sistema de gestão da qualidade é realizada em duas fases: fase 1 e fase 2.

**Fase 1:** com os objetivos de avaliar a adequação do sistema de gestão da qualidade planejado às exigências normativas aplicáveis, conhecer as particularidades da empresa, avaliar o seu nível de prontidão para a fase 2 e estabelecer um programa efetivo para a auditoria de fase 2; e

**Fase 2:** com os objetivos de avaliar a conformidade das práticas estabelecidas e implementadas às exigências normativas aplicáveis, bem como a adequação do sistema de gestão da qualidade planejado e previamente avaliado na fase 1.

### **7.6.1 Fase 1**

Os objetivos da fase 1 são:

- a) analisar criticamente a informação documentada do sistema de gestão da qualidade do cliente;
- b) avaliar as condições específicas da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;
- c) analisar criticamente a situação e a compreensão do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão da qualidade;
- d) obter as informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão da qualidade, incluindo:
  - a(s) planta(s) do cliente;
  - processos e equipamento utilizado;
  - níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes *multi-site*);
  - requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- e) analisar a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;

- f) permitir o planejamento da fase 2, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão da qualidade do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão da qualidade ou outro documento normativo;
- g) avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão da qualidade demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

**NOTA 1:** Não é recomendado que o tempo decorrido entre as auditorias da fase 1 e da fase 2 seja superior a 3 (três) meses.

**NOTA 2:** Para a maioria dos sistemas de gestão da qualidade, recomenda-se que ao menos parte da auditoria da fase 1 seja realizada in loco nas instalações da empresa, a fim de alcançar os objetivos estabelecidos

A auditoria da fase 1 poderá ser realizada de forma remota, total ou parcialmente, desde que justificada pela CBG Certificadora Brasileira de Gestão, assegurando que todas as avaliações aplicáveis para a fase 1 sejam realizadas até o término da fase 2.

As conclusões com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 ficam registradas no **RELATÓRIO DE AUDITORIA** e são comunicadas ao cliente, incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que podem ser classificadas como não conformidades durante a fase 2.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades do cliente em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a fase 1. Também pode ser preciso que a CBG Certificadora Brasileira de Gestão revise seus preparativos para a fase 2. Se ocorrem quaisquer mudanças significativas que impactem o sistema de gestão da qualidade, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão pode considerar a necessidade de repetir parte ou toda a fase 1. Os resultados da fase 1 podem causar o adiamento ou cancelamento da fase 2.

### **7.6.2 Fase 2**

O objetivo da fase 2 é avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão da qualidade do cliente. A fase 2 deve ocorrer nos locais do cliente e inclui a auditoria de no mínimo o seguinte:

- a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão da qualidade ou outro documento normativo;

- b) monitoramento, medições, comunicação e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão da qualidade ou em outro documento normativo);
- c) a capacidade e o desempenho do sistema de gestão da qualidade do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- d) controle operacional dos processos do cliente;
- e) auditoria interna e análise crítica pela direção;
- f) responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;
- g) áreas de preocupação da fase 1, quando aplicável.

## **7.7 CONDUZINDO AUDITORIAS**

As auditorias incluem uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento no final da auditoria.

Quando alguma parte da auditoria for feita por meios eletrônicos ou quando o local a ser auditado for virtual, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão assegura que estas atividades serão conduzidas por pessoal com a competência apropriada. As evidências obtidas durante esse tipo de auditoria devem ser suficientes para que o auditor tome uma decisão consciente sobre a conformidade do requisito em questão.

**NOTA:** Auditorias in loco podem incluir acesso remoto a sites eletrônicos que contenham informações pertinentes à auditoria do sistema de gestão da qualidade. Pode ser considerado o uso de meios eletrônicos para a condução de auditorias.

Deve-se realizar uma reunião de abertura formal com a Alta Direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos a serem auditados. O propósito da reunião de abertura, geralmente conduzida pelo auditor líder, é fornecer uma breve explicação de como as atividades de auditoria serão realizadas.

Durante a auditoria, a equipe auditora deve avaliar periodicamente o progresso da auditoria e trocar informações. O auditor líder deve redistribuir o trabalho entre os membros da equipe auditora, conforme necessário, e comunicar periodicamente o progresso da auditoria e quaisquer preocupações ao cliente.

Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor líder deve relatar esse fato ao cliente e, se possível, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor líder deve relatar o resultado da ação para a CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

O auditor líder deve analisar com o cliente qualquer necessidade de mudanças no escopo da auditoria, que fique aparente com o progresso das atividades da auditoria no local, e relatar essas mudanças a CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

Durante a auditoria, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria (incluindo informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos) devem ser obtidas por amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidência de auditoria.

Os métodos para obter informações incluem, entre outros:

- a) entrevistas;
- b) observação de processos e atividades;
- c) análise crítica de documentação e registros.

A equipe auditora deve evidenciar que a empresa construtora, ao empregar materiais cuja certificação seja compulsória, se assegura do uso de produtos que atendam a essa exigência, sendo obrigatório verificar:

- I. o respectivo Selo de Identificação da Conformidade, no produto; e
- II. a autenticidade do certificado de conformidade, no banco de dados de produtos certificados, no sítio eletrônico do INMETRO.

Quando vierem a existir, Referenciais Tecnológicos reconhecidos pelo CTECH, referentes a materiais, componentes, equipamentos de obras e serviços de execução, serão considerados itens auditáveis pela CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

Para efetivação do alinhamento do SiAC com os demais sistemas do PBQP-H, fica definido que a empresa construtora deve utilizar materiais, componentes e sistemas construtivos que atendam às

diretrizes do SiMaC e do SiNAT, conforme estabelecido no requisito 8.4 dos Referenciais Normativos.

A equipe auditora deve evidenciar que a empresa construtora realiza sempre que possível por meio de laboratório externo ou da própria empresa, controle tecnológico dos materiais e componentes utilizados na estrutura portante de suas obras, independente do realizado pelo fornecedor, em atendimento às normas técnicas aplicáveis.

A equipe auditora deve evidenciar que a empresa construtora realiza controle tecnológico de materiais aplicados e serviços executados em atendimento ao Plano de Controle Tecnológico da Obra. No caso de obras de edificações habitacionais, deve evidenciar que o controle leva em consideração os requisitos definidos nos projetos e especificações para atendimento à ABNT NBR 15575.

O controle tecnológico deve ser realizado por laboratório qualificado conforme os critérios previstos no requisito 8.4.1.1 dos Referenciais Normativos para os Níveis “B” e “A” da Especialidade Técnica Execução de Obras do SiAC.

A equipe auditora deve evidenciar a capacidade de a empresa construtora atender às normas técnicas e regulamentadoras e aos requisitos legais e regulamentares para produtos e serviços, bem como para segurança e saúde no trabalho e meio ambiente aplicáveis, conforme definido nos Referenciais Normativos.

**NOTA:** Não é obrigatória a disponibilização das normas técnicas na empresa ou nos seus canteiros de obras, mas a equipe auditora irá verificar a possibilidade de acesso às mesmas para consulta, quando necessário.

As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, devem ser identificadas, classificadas e registradas no **RELATÓRIO DE AUDITORIA** específico e relatadas para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada ou a manutenção da certificação.

Oportunidades de melhoria podem ser identificadas e registradas, entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades não devem ser registradas como oportunidades de melhoria.

Uma constatação de não conformidade deve ser registrada no **FOR.13 RELATÓRIO DE NÃO CONFORMIDADE** contra um requisito específico e deve conter uma declaração clara da não

conformidade, identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia. As não conformidades devem ser discutidas com o cliente para assegurar que a evidência é precisa e que as não conformidades foram compreendidas. Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.

O auditor líder deve empenhar-se em solucionar quaisquer opiniões divergentes entre a equipe auditora e o cliente, relativas às evidências ou constatações da auditoria, e os pontos não resolvidos devem ser registrados.

Será realizada uma reunião de encerramento formal com a direção do cliente e, quando apropriado, com o responsável pelas funções ou processos auditados. O objetivo da reunião de encerramento, que normalmente deve ser presidida pelo auditor líder, é apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a recomendação relativa à certificação. As não conformidades devem ser apresentadas de tal maneira que possam ser compreendidas, e deve-se acordar o prazo para resposta.

**NOTA:** O termo “compreendidas” não significa necessariamente que as não conformidades foram aceitas pelo cliente.

Deve-se dar oportunidade para o cliente fazer perguntas. Quaisquer opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente devem ser discutidas e, se possível, resolvidas. Quaisquer opiniões divergentes não resolvidas devem ser registradas e comunicadas a CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

As ações corretivas para as não conformidades registradas durante a auditoria devem ser tratadas de acordo com o procedimento **PR.10 TRATAMENTO E PRAZO DAS NÃO CONFORMIDADES**. A CBG Certificadora Brasileira de Gestão irá analisar criticamente as correções, causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis.

Para o caso de ocorrência de não conformidades de caráter documental relacionadas a procedimentos de materiais e serviços controlados, definidos nos documentos de Requisitos Complementares, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão poderá aceitar evidências documentais da implementação das correções e ações corretivas. A critério da CBG Certificadora Brasileira de Gestão, poderá ser realizada auditoria de follow-up para avaliação in loco da implementação destas correções e ações corretivas.

Quando a auditoria registrar não conformidade que possa provocar riscos à segurança ou à saúde das pessoas que trabalham na obra auditada, às circunvizinhas e aos futuros usuários do empreendimento, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão deve realizar auditoria de follow-up para

avaliação in loco da implementação das ações corretivas destas não conformidades antes de submeter o processo à decisão de certificação.

Para as não conformidades consideradas críticas a ponto de impedir a certificação, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão C deve realizar auditoria de follow-up para verificação in loco da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.

## **7.8 DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO**

As informações fornecidas pela equipe auditora para a CBG Certificadora Brasileira de Gestão para a decisão sobre a certificação devem incluir no mínimo:

- a) o relatório da auditoria;
- b) comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;
- c) confirmação das informações fornecidas a CBG Certificadora Brasileira de Gestão usadas na análise crítica da solicitação;
- d) confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados;
- e) uma recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou observações.

Se a CBG Certificadora Brasileira de Gestão não conseguir verificar a implementação das correções e ações corretivas de qualquer não conformidade maior no período de 6 meses após o último dia da fase 2, deve-se conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

O processo para tomada de decisão de certificação ocorre de acordo com o procedimento **PR.07 PROCESSO DE TOMADA DE DECISÃO DOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO**.

## **7.9 EMISSÃO DO CERTIFICADO**

Após a conclusão das etapas anteriores de maneira satisfatória, a Coordenação Técnica emite o Certificado que contém, no mínimo, as seguintes informações:

- a) o nome e a localização geográfica do cliente certificado (da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma *certificação multi-site*);

- b) a data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo da certificação, ou renovação da certificação;
- c) data em que expira a certificação;
- d) código único de identificação;
- e) a norma de sistema de gestão da qualidade e/ou outro documento normativo usado para a auditoria do cliente certificado;
- f) o escopo da certificação relativo ao tipo de atividades, produtos e serviços, conforme aplicável para cada local, sem confundir nem ser ambíguo;
- g) o nome, endereço e marca de certificação da CBG Certificadora Brasileira de Gestão; e a marca de acreditação.

A duração de um ciclo de certificação é de 36 meses. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciarão com a decisão de recertificação.

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão permite o uso do Certificado e da marca somente aos clientes cujo sistema de gestão da qualidade foi aprovado. As condições de uso estão descritas no documento **PR.08 USO DA LOGOMARCA DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO**.

Para finalizar, o Coordenador Técnico envia uma via digital do **CERTIFICADO** e do **FOR.20 AUTORIZAÇÃO PARA USO DO CERTIFICADO E LOGOMARCA** para o cliente, por e-mail, juntamente com uma cópia do **RELATÓRIO DA AUDITORIA**, um parecer sobre o fechamento das não conformidades, quando aplicável, e o link da **PESQUISA DE SATISFAÇÃO (FOR.14)**.

## **7.10 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO**

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade.

Com a antecedência necessária para o planejamento das manutenções da certificação, a área técnica irá entrar em contato com o cliente certificado para preenchimento do formulário **FOR.45 ATUALIZAÇÃO DE INFORMAÇÕES PARA SUPERVISÃO**.

### **7.10.1 Auditoria de supervisão**

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão desenvolve suas atividades de supervisão, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão da qualidade sejam monitoradas regularmente e levem em consideração as mudanças em seus clientes certificados e em seus sistemas de gestão.

As atividades de supervisão incluem auditorias no local para avaliar se o sistema de gestão da qualidade do cliente certificado atende aos requisitos especificados em relação à norma na qual a certificação foi concedida. Outras atividades de supervisão podem incluir:

- a) consultas da CBG Certificadora Brasileira de Gestão ao cliente certificado sobre aspectos de certificação,
- b) análise crítica de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, *site*),
- c) pedidos ao cliente para fornecimento de informação documentada (em papel ou meio eletrônico), e
- d) outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.

Auditorias de supervisão são auditorias no local, planejadas para que a CBG Certificadora Brasileira de Gestão possa manter a confiança de que o sistema de gestão da qualidade certificado do cliente continua a atender aos requisitos entre as auditorias de recertificação. Cada supervisão para a norma de sistema de gestão da qualidade pertinente inclui:

- a) auditorias internas e análise crítica pela direção;
- b) uma análise das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;
- c) gestão das reclamações;
- d) eficácia do sistema de gestão da qualidade com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos dos respectivos sistemas de gestão;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua,
- f) controle operacional contínuo,
- g) análise crítica de quaisquer mudanças, e
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

### **7.10.2 Auditoria de recertificação**

O propósito da auditoria de recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do da qualidade como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. Uma auditoria de recertificação deve ser planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos da norma pertinente de sistema de gestão da qualidade ou outro documento normativo. Ela deve ser planejada e conduzida em tempo hábil para permitir uma renovação oportuna antes da data de expiração do certificado.

A atividade de recertificação deve incluir a análise dos relatórios de auditoria de supervisão anteriores e considerar o desempenho do sistema de gestão da qualidade da qualidade durante o ciclo de certificação mais recente.

Nas atividades de auditoria de recertificação, pode ser necessário realizar uma fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade, na organização ou no contexto no qual o sistema de gestão da qualidade opera (por exemplo, mudanças na legislação).

**NOTA:** Tais mudanças podem ocorrer a qualquer tempo durante o ciclo de certificação e a CBG Certificadora Brasileira de Gestão pode precisar realizar uma auditoria especial, que pode ou não ser uma auditoria de duas fases.

A auditoria de recertificação inclui uma auditoria no local que considera os seguintes tópicos:

- a) a eficácia de todo o sistema de gestão da qualidade, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;
- b) comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão da qualidade, a fim de melhorar o desempenho global;
- c) a eficácia do sistema de gestão da qualidade em relação a atingir os objetivos do cliente certificado e os resultados esperados dos respectivos sistemas de gestão.

Quando as atividades de recertificação são completadas com sucesso antes da data de expiração da certificação vigente, a data de expiração da nova certificação pode ser baseada na data de expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.

Se a CBG Certificadora Brasileira de Gestão não completar a auditoria de recertificação ou não conseguir verificar a implementação de correções e ações corretivas para qualquer não

conformidade maior antes da data de expiração da certificação, então a recertificação não pode ser recomendada e a validade da certificação não pode ser estendida.

Após a expiração da certificação, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão pode restaurar a certificação em até 6 meses desde que as atividades pendentes sejam completadas, senão no mínimo uma fase 2 deve ser conduzida. A data efetiva no certificado deve ser a partir da decisão da recertificação e a data de expiração deve se basear no ciclo de certificação anterior.

## **7.11 AUDITORIAS ESPECIAIS**

Uma auditoria especial pode ser requerida nas circunstâncias descritas abaixo, dentre outras, durante a validade da certificação:

- a) verificação da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias realizadas pela CBG Certificadora Brasileira de Gestão;
- b) expansão de escopo de certificação;
- c) quando houver alteração nos requisitos da certificação;
- d) dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do sistema de gestão da qualidade, expressa nas reclamações contra o cliente certificado;
- e) mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade do cliente certificado;
- f) avaliação para transferência de certificação.

A necessidade da realização de uma auditoria especial pode ser avaliada pelo Coordenador Técnico. O registro da auditoria especial ocorre através do **FOR.76 RELATÓRIO DE AUDITORIAS ESPECIAIS**.

### **7.11.1 Expansão de escopo**

Quando houver uma solicitação para expansão de escopo de uma certificação já concedida, a área técnica realiza uma análise crítica da solicitação para determinar quaisquer atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

Salvo em situações de exceção previstas nos Regimentos Específicos das especialidades técnicas, o cliente que peça mudança ou extensão de escopo numa mesma especialidade técnica e nível ou

estágio de certificação poderá passar por uma nova auditoria que verifique apenas os Requisitos Complementares aplicáveis, desde que a última auditoria tenha ocorrido, no máximo, 6 (seis) meses antes.

#### **7.11.2 Auditorias avisadas com pouca antecedência**

Pode ser necessário para a CBG Certificadora Brasileira de Gestão realizar auditorias avisadas com pouca antecedência ou sem aviso em clientes certificados para investigar reclamações ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento em clientes suspensos. Em tais casos:

- a) a CBG Certificadora Brasileira de Gestão descreve e avisa antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- b) a CBG Certificadora Brasileira de Gestão toma um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

#### **7.11.3 Transferência de certificação**

Para as solicitações de transferência de certificação, deverá verificar o processo de certificação anterior, através da análise dos seguintes documentos:

- a) Certificado válido;
- b) as razões para solicitar uma transferência;
- c) os relatórios de auditoria da certificação inicial ou da recertificação mais recente, e o relatório da última supervisão;
- d) o status de todas as não conformidades pendentes;
- e) reclamações recebidas e ações tomadas;
- f) qualquer compromisso vigente do cliente a ser transferido com os órgãos reguladores relevantes para o escopo da certificação em relação à conformidade legal.

O processo de transferência de certificação fica registrado no **FOR. 38 ANÁLISE DE TRANSFERÊNCIA/RECERTIFICAÇÃO**.

#### **7.11.4 Testemunha da auditoria**

Auditorias testemunhadas podem ser realizadas para concessão, manutenção, reacreditação e expansão do escopo de acreditação da CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

A equipe avaliadora da CGCRE estará presente durante toda a auditoria, desde a reunião inicial até a reunião de encerramento, e irá coletar informações através de: entrevista com equipe auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes do cliente da CBG Certificadora Brasileira de Gestão. Cabe ressaltar que é o desempenho geral da CBG Certificadora Brasileira de Gestão que estará sendo avaliado.

#### **7.11.5 Empresas compartilhadas**

Quando da certificação de empresas compartilhadas, a CBG Certificadora Brasileira de Gestão verifica as condições básicas de garantia da qualidade apresentadas pela empresa construtora que pede a certificação e que pratica a terceirização de serviços com as outras com quem compartilha parte ou a totalidade da sua infraestrutura, com reflexos no seu sistema de gestão da qualidade, de acordo com os parágrafos a seguir.

A empresa construtora deve declarar, por meio da sua direção e conforme estabelecido no seu manual da qualidade, a sua prática de terceirização de serviços referente aos diferentes níveis de certificação.

A empresa construtora deve demonstrar condições próprias de funcionamento, dispondo minimamente de:

- I. estrutura diretiva e gerencial (técnica e administrativa), dotada de infraestrutura adequada;
- II. representante da alta direção;
- III. manual da qualidade; e
- IV. estrutura técnico-administrativa capaz e suficiente para garantir a qualidade nos serviços terceirizados.

Os procedimentos relacionados à terceirização de serviços devem sempre contemplar as especificações e as etapas de contratação, acompanhamento dos serviços, pontos de inspeção e recebimento dos mesmos, sendo que empresa construtora compartilhada que pede a certificação deve ter estrutura técnica própria de fiscalização dos serviços contratados.

O Plano da Qualidade de Obra, previsto nos Referenciais Normativos do Regimento SiAC, deve ser sempre o da empresa construtora compartilhada que pede a certificação.

No caso de subempreitada de serviços de obra de execução especializada, o plano da qualidade da empresa terceirizada, quando existente, deve ser analisado criticamente para verificação do atendimento aos requisitos do plano da qualidade da empresa construtora.

As verificações que a CBG Certificadora Brasileira de Gestão realizará na empresa construtora são as mesmas, independentemente do fato dela empregar serviços terceirizado ou mão de obra própria.

As informações sobre terceirização de serviços, sem quebra do anonimato, devem estar disponíveis para análise das pessoas responsáveis pela decisão de certificação.

#### **7.12 SUPERVISÃO, CANCELAMENTO OU REDUÇÃO DO ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO**

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão reserva-se o direito de suspender temporariamente a certificação, a qualquer momento durante sua validade, nos seguintes casos:

- a) o sistema de gestão da qualidade certificado do cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- b) o cliente certificado não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- c) o cliente certificado solicitar voluntariamente uma suspensão;
- d) o não cumprimento de cláusulas contratuais (**FOR.08 CONTRATO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMA DE GESTÃO**);
- e) a constatação do uso indevido do Certificado e/ou da marca CBG;
- f) a não implementação de ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- g) quando o cliente, de alguma forma, acionar indevidamente a CBG Certificadora Brasileira de Gestão ou colocá-la em descrédito;
- h) reincidência de reclamações;
- i) falta grave.

A suspensão da certificação é comunicada formalmente ao cliente e são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação. Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da qualidade do cliente fica temporariamente inválida.

O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram resolvidos. A falha na resolução desses problemas, no prazo estabelecido pela CBG Certificadora Brasileira de Gestão, resultará no **cancelamento** ou na **redução do escopo** da certificação.

O prazo máximo de uma suspensão é de 6 (seis) meses.

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão poderá reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

Quando avisado do cancelamento ou da redução do escopo da certificação, o cliente deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A CBG Certificadora Brasileira de Gestão poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

### **7.13 APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES**

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão estabeleceu o procedimento **PR. 11 TRATAMENTO DE APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES** para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações e reclamações.

### **7.14 FALTA GRAVE**

A CBG Certificadora Brasileira de Gestão considera como falta grave aquela cometida por um cliente certificado que haja incorrido em uma ou mais das seguintes condutas:

- a) adulteração de qualquer informação que conste de seu certificado de conformidade;
- b) alteração significativa no seu sistema de gestão da qualidade sem comunicação imediata a CBG Certificadora Brasileira de Gestão;
- c) divulgação de informação enganosa quanto aos dados do seu certificado;
- d) realização de produto ou prestação de serviço sem observar os preceitos da gestão da qualidade e as exigências do seu sistema de gestão da qualidade, que causem riscos à

segurança e à saúde das pessoas que trabalham na empresa, aos circunvizinhos e aos futuros usuários do empreendimento;

- e) omissão de informação a CBG Certificadora Brasileira de Gestão do início de nova obra no escopo de certificação, uma vez que tenha lançado mão da excepcionalidade prevista neste procedimento;
- f) omissão de dados e informações a CBG Certificadora Brasileira de Gestão necessárias ao dimensionamento e planejamento das atividades de certificação, tais como: número de trabalhadores, número de escritórios, número de obras, número de projetos, número de contratos de gerenciamento de empreendimentos, etapas de produção no canteiro de obras, localidades ou instalações envolvidas no escopo de certificação, entre outros; e
- g) ser incapaz de demonstrar a CBG Certificadora Brasileira de Gestão evidências de que possui sistema de gestão da qualidade implementado quando realiza serviços ou obras.

Ao cliente que comete falta grave, a Coordenação Geral do PBQP-h, ouvido o CTECH, poderá aplicar a penalidade de impedimento de recertificação por prazo determinado ou de transferência de OAC.

## **8. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO**

<b>Etapa</b>	<b>Responsável</b>	<b>Cargo</b>	<b>Data</b>
Revisado por	Eduarda dos Santos	Coordenadora de Qualidade	10/05/2024
Aprovado por	Eduardo Archer	Diretor	10/05/2024