



## Procedimento de Informações Públicas

Data	Histórico (inicial e últimas três)
27/05/2019	Emissão Inicial
23/02/2023	Ajustes de detalhes textuais não impactantes nas sistemáticas
27/03/2023	Atualização evidências relacionadas a Fase 1 (áreas de preocupação)
25/09/2023	Atualização de layout e síntese de informações

### Uso da marca BGA

A logomarca de certificação BGA é destinada a organizações cujo Sistema de Gestão tenha sido auditado e cumprido com os requerimentos determinados pela norma de referência.

As marcas de certificação devem ser utilizadas de maneira controlada, obedecendo a critérios específicos contra seu uso inadequado. Para apresentação de qualquer marca, estas não devem apresentar ambiguidade, com relação ao que foi certificado. Estas devem apresentar claramente a BGA como Organismo Certificador.

A BGA proíbe o uso, por parte de seus clientes, de qualquer marca em produtos, em embalagens que compõem o produto, nem em qualquer outro meio que possa ser interpretado como certificação da conformidade do produto, visto que a Auditoria realizada considerou a Certificação do Sistema de Gestão. A marca BGA e de certificação não podem ser utilizadas em Relatórios de ensaios de Laboratórios, referentes a ensaios, calibração ou inspeção ou certificados.

O uso de declarações e marcas em embalagens (aquela que pode ser removida sem desintegrar ou danificar o produto) e em informações que acompanham os produtos (consideradas como disponíveis separadamente ou facilmente destacadas), devem ser conferidas junto a BGA, sempre que possível, para que estas não induzam a erros na leitura da certificação. Estas declarações não podem indicar a Certificação além do Sistema de Gestão em questão, ou seja, não podem relacionar a Certificação do Sistema com a Certificação do Produto, Serviço ou Processo.

Nota: Os rótulos e placas são considerados como parte do produto.

Estas declarações devem incluir a identificação do cliente, o tipo de Sistema de Gestão (sendo qualidade, ambiental, etc.) e a norma de referência, podendo conter a identificação da BGA como Organismo emissor do Certificado.

A Organização pode utilizar a logomarca BGA em correspondência, mídias eletrônicas, anúncios e material promocional, paredes internas e portas e em stands de exibição relacionados à sua certificação, desde que este material exponha a certificação que foi realmente obtida; ou em veículos, desde que o nome da organização ou marca esteja juntamente indicada.

É permitido o uso da logomarca BGA junto a marca do cliente ou isolada, sendo que no segundo caso, deve estar acompanhada da identificação da norma ou do Sistema de Gestão do cliente conforme codificação da BGA.

Fica vetado o uso da logomarca, nas seguintes circunstâncias:

- ✓ Utilizar a logomarca em associação com qualquer atividade, serviço ou produto fora do escopo da certificação;
- ✓ Utilizar a logomarca em certificados de apresentação;
- ✓ Utilizar a logomarca em material promocional ou anúncios de outras organizações além das que forem certificadas pela BGA;

A utilização de quaisquer marcas e do Certificado deve ser feita seguindo todas as regras deste procedimento. A identificação da manutenção inadequada destas regras será relatada como não conformidade nas auditorias.

Nota: O símbolo é específico para organização certificada e não poderá ser transferido ou utilizado por outras companhias que não façam parte da certificação.

Os selos da BGA deverão ser utilizados conforme modelos oficiais disponibilizados via solicitação.

As fontes de escrita seguem um padrão oficial e podem ser solicitadas para uso conforme necessário.

As cores seguem o padrão:

- ✓ “Preto (#000000 - RGB: 0; 0; 0 - CMYK: 91,17; 78,69; 61,95; 97,45)”;
- ✓ “Laranja (#f08a28 - RGB: 240; 168; 40 - CMYK: 0,87; 54,36; 89,01; 0,03)”;
- ✓ “Branco (#FFFFFF - RGB: 255; 255; 255 - CMYK: 0; 0; 0)”.

A logomarca BGA deverá ser utilizada em padrão preto (preferencial) ou branco, de acordo com as aplicações e fundos de imagem, com tamanho proporcional: 40px (largura) x 21,049px (altura).

De acordo com as regulamentações da Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, a utilização do logo de acreditação Inmetro é apenas permitido pelos Organismos Acreditados de certificação nos certificados emitidos. A logomarca Inmetro não pode ser utilizada por empresas certificadas em materiais de marketing, tais como papel de carta, brochuras e websites.

### Uso inadequado das marcas e referência à Certificação

A BGA exerce controle quanto à propriedade e toma ações para lidar com a referência incorreta à condição de Certificação, assim como o uso enganoso dos documentos de certificação, marcas e relatórios. Em caso de identificação de falha no uso ou na referência à Certificação, esta deverá ser considerada como uma Não Conformidade. Independentemente do prazo para resposta e apresentação dos Planos de Ação, todo material onde a falha estiver presente, deverá ter seu uso interrompido imediatamente, até que seja constatada a conformidade do processo.

Quando o uso das marcas e referência a Certificação permanece inadequado, a BGA reagirá a situação com a Suspensão da Certificação do cliente. Este processo fica passível de cancelamento, caso a situação não seja regularizada dentro do prazo de 06 meses. Em caso de identificação de uso inadequado de forma grave, a BGA poderá tomar ações apropriadas para tratar a ocorrência. Estas possíveis ações seriam aplicadas para manter a confiança e credibilidade da BGA, assim como punição legal em casos extremos, onde seja necessário. Este processo também pode resultar no Cancelamento da Certificação do cliente.

Nota: A BGA recomenda o envio das marcas e da forma pretendida para sua utilização, para que seja feita uma análise crítica antes do uso, evitando problemas futuros.

### Obrigações do Cliente

A BGA visa o devido controle da utilização de marcas e referências à Certificação, aplicando regras, obrigatórias, aos clientes certificados:

- ✓ Atender aos requisitos da BGA ao fazer referência a sua condição de certificação nos meios de comunicação, tais como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos;
- ✓ Não fazer ou permitir qualquer declaração que induza a erro em relação a sua certificação;
- ✓ Ao se utilizar o certificado em meio eletrônico, apresenta-lo integralmente, sem obstrução de nenhuma informação contida no mesmo. É vetado o uso de documentos de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza ao erro;
- ✓ Identificar cópias do Certificado, para assegurar que não sejam confundidas com o documento original;
- ✓ Alterar todo material publicitário, caso o escopo de certificação venha ser reduzido;
- ✓ Não permitir que a referência à certificação seja usada de tal forma que implique que a BGA certifica um produto;
- ✓ Não dê a entender que a Certificação aplica se às atividades e locais fora do escopo de certificado;
- ✓ Não utilize a Certificação de tal forma que possa comprometer a reputação da BGA ou do Sistema de Gestão, ou ainda resultar na perda de sua confiança pública;
- ✓ Atender as regras de utilização da logomarca BGA;

Em caso de Cancelamento da Certificação, todo material publicitário que faça referência à Certificação deve ser interrompido. Passa a ser proibido o uso da logomarca da BGA, assim como o uso do certificado, o qual deve ser enviado novamente à BGA.

### Processos gerais de Auditoria

A BGA Certificadora no poder de suas atribuições como Organismo Certificador e através de sua Equipe Auditora, responsável pela execução da Auditoria do Sistema de Gestão da organização e preparação da documentação do processo, registra e avalia o resultado obtido no processo de Certificação.

Para os eventos, há a consideração do escopo de certificação, auditado e validado pela Equipe Auditora, conforme operação prática evidenciada no cliente.

A Auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível. Assim, serão verificados documentos, registros e informações em parte, dentro do Sistema de Gestão completo, sendo a identificação das conformidades e não conformidades condicionadas a seleção da amostragem da Equipe, com base nos requisitos normativos de referência, requisitos do sistema, requisitos regulamentares e outros aplicáveis. A identificação de conformidades, não exclui o cliente da responsabilidade de manter o Sistema e sua manutenção, considerando quaisquer aspectos não avaliados pelo processo amostral.

Em caso de identificação de Não Conformidades, estas serão informadas durante a Auditoria, e identificadas e registradas em Formulário específico para este fim. Não Conformidades são classificadas como 'Menores', com prazo de resposta em 30 dias e 'Maiores', com prazo de resposta em 90 dias e processo de Follow-up.

Toda e qualquer informação obtida durante o processo de auditoria serão de propriedade confidencial da BGA, exceto aquela que o cliente tornou acessível ao público e/ou exigida pela NBR ISO/IEC 17021-1 e/ou legislações aplicáveis. Os auditores, especialistas técnicos, acompanhantes e pessoal interno firmam um Contrato onde se comprometem a manter todo tipo de informação como confidencial.

A Auditoria visa a recomendação relativa à Certificação, por parte da Equipe Auditora. A Concessão da Certificação está condicionada a análise interna após a conclusão do evento, para decisão da Certificação.

### Realização de Auditoria

Para realização das Auditorias, a BGA tem como padrão a realização de uma Reunião de Abertura, conduzida normalmente pelo Auditor Líder, com a finalidade de explicar ao cliente como serão realizadas as atividades da Auditoria. Durante a realização da Auditoria, a Equipe tem a responsabilidade de comunicar aos auditados a respeito do progresso da Auditoria, inclusive não conformidades, possibilitando a troca de informações.

O surgimento de riscos críticos para alcance dos objetivos na Auditoria, devem ser comunicados ao cliente e a BGA pelo Auditor Líder, para determinação das ações necessárias. O resultado pode ser a alteração do Plano de Auditoria, nos Objetivos ou no escopo, ou ainda resultar no encerramento do evento. Isto deve ser relatado a BGA.

Os métodos para obtenção das evidências incluem entrevistas, observações de processos e atividades e análise da documentação e seus registros.

Ao término do evento, a Equipe Auditora, como padrão, deve realizar uma Reunião de Encerramento, conduzida normalmente pelo Auditor Líder. A Reunião tem por finalidade, apresentar as conclusões da Auditoria, incluindo a recomendação relativa à Certificação e apresentar as Não Conformidades junto aos prazos cabíveis.

### Tipos de Auditoria

O ciclo de certificação segue as regras padronizadas, sendo que o cenário comum é demonstrado por:

- ✓ Auditoria de Fase 1: Esta Auditoria trata-se do estágio inicial de Auditorias de certificação ou recertificação, sendo uma avaliação documental, para analisar o Sistema de Gestão do cliente. A Auditoria tem como ponto de resultado, a aptidão da organização para seguir com o processo, podendo ser identificadas áreas de preocupação, as quais podem ser classificadas como não conformidades durante a auditoria seguinte. Caso o Auditor entenda que as mesmas impedem a continuidade do processo (devido a gravidade por exemplo) a auditoria seguinte deverá ser reavaliada para confirmação da condição do cliente, podendo ser adiada para que as ações necessárias sejam tomadas. Dentre os requisitos normativos avaliados neste primeiro estágio, consideram, no mínimo: 4.1 Entendendo a organização e seu contexto; 4.3 Determinando o escopo do Sistema de Gestão; 4.4 Sistema de Gestão; 5.2 Política do Sistema 6.1 Ações para abordagem de riscos e oportunidades; 6.1.2 Aspectos e Impactos ambientais (quando 14001); 6.1.2 Identificação de perigos (quando 45001); 6.2 Objetivos e planejamento para alcança-los; 9.2 Auditoria Interna; e 9.3 Análise crítica pela direção. Para Construção Civil (PBQP-H), dentre os requisitos normativos avaliados neste primeiro estágio, considera-se como adicional aos já citados: Verificação das obras; Aspectos

Legais e regulamentares; e Aspectos relacionados à operação da empresa. Para Auditorias de Vistoria veicular, são considerados, no mínimo, os requisitos: 4.1, 4.3, 4.4, 9.2 e 9.3;

- ✓ **Auditoria de Fase 2 (Certificação):** Após realização da Auditoria de Fase 1 e antes da realização da Auditoria de Fase 2, é importante que a Organização resolva quaisquer áreas de risco identificadas para que estas não resultem em não conformidades na Auditoria a ser realizada no cliente. Para tal, caso a Fase 2 esteja agendada e o cliente demande de um tempo maior para tratamento, a Auditoria poderá ser reagendada. Este evento por padrão é realizado nas instalações do cliente, salvo excepcionalidades de TIC, como Auditoria completa para recomendação da certificação e posterior análise quanto a concessão da certificação. Esta Auditoria tem por objetivo avaliar a implementação, eficácia e conformidade do Sistema de Gestão com relação aos requisitos normativos aplicáveis;
- ✓ **Supervisões:** Para manutenção da Certificação do Sistema de Gestão, são realizadas Auditorias de Supervisão, para manutenção da confiança na continuidade do atendimento aos requisitos. Estas Auditorias ocorrem duas vezes, sendo a primeira, dentro do prazo de 12 meses após a concessão da certificação e a segunda ocorre dentro do prazo de 24 meses após a concessão da certificação;
- ✓ **Recertificação:** Considerando prazo de vencimento do ciclo, deve ser planejada e realizada uma Auditoria de Recertificação. Esta Auditoria tem por finalidade confirmar a conformidade e a eficácia contínua do Sistema de Gestão, assim como a contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Durante o ciclo de certificação podem ser necessárias Auditorias Especiais, como:

- ✓ **Extensão de Escopo:** Em caso de solicitação de expansão de escopo por parte do cliente certificado, será feito uma análise quanto as atividades de Auditoria necessárias para conceder a certificação. A extensão pode considerar também a inclusão de novos sites à Certificação. O processo deve ser analisado, podendo ser feita uma Auditoria de Extensão de escopo (extraordinária) ou em conjunto com a Auditoria de Supervisão ou Recertificação;
- ✓ **Sem aviso ou com pouca antecedência:** Em resposta a mudanças ou como acompanhamento de clientes suspensos, e em atendimento a reclamações e/ou denúncias, a BGA pode realizar Auditorias especiais, avisadas com pouca antecedência ou até mesmo sem avisos prévios;
- ✓ **Follow-Up:** Em casos onde seja necessária a realização de uma Auditoria de Follow-up, normalmente devido a identificação de Não Conformidades Maiores, as condições do evento serão descritas através do Plano de Auditoria;
- ✓ **Alteração de Endereço:** Quando o cliente certificado passar por uma mudança de localidade, para emissão do novo Certificado, com endereço atualizado, a BGA realiza uma Auditoria especial nas novas dependências. Este evento visa verificar que o Sistema de Gestão não sofreu com os impactos da mudança e que mantém a adequação e conformidade dos requisitos.

### Decisões nos processos de Certificação

A BGA é responsável pelas questões e decisões quanto à Certificação, as quais consideram:

- ✓ **Concessão de Certificação inicial;** Manutenção da Certificação concedida; e Renovação da Certificação vigente: Considerando o término da Auditoria e o tratamento eficaz de Não Conformidades, caso detectadas, a BGA realiza uma análise das evidências objetivas obtidas durante atividades de Certificação. Esta análise tem por finalidade verificar a confiança e adequação do processo, considerando a existência de evidências suficientes, para decidir pela Concessão ou Renovação da Certificação. A decisão para manutenção da certificação objetiva a confirmação de que o cliente continua satisfazendo os requisitos aplicáveis ao Sistema e já avaliados anteriormente;
- ✓ **Recusa de Certificação:** Após a realização da Auditoria, caso o Auditor Líder considere que o resultado foi ineficaz ou insuficiente para recomendação da Certificação, este pode declarar através do Relatório uma recusa do processo. Falhas relacionadas a manutenção da conformidade, ao cumprimento das obrigações contratuais ou atos que possam ferir a legitimidade e credibilidade da certificação também podem resultar na recusa (retirada) da certificação;
- ✓ **Expansão do Escopo:** Em caso de solicitação de expansão de escopo por parte do cliente certificado, será feito uma análise quanto as atividades de Auditoria necessárias para conceder a certificação. A extensão pode considerar também a inclusão de novos sites à Certificação. O processo deve ser analisado, podendo ser feita uma Auditoria de Extensão de escopo (extraordinária) ou em conjunto com a Auditoria de Supervisão ou Recertificação;
- ✓ **Redução do Escopo:** Quando um cliente apresentar falhas sistêmicas ou críticas no atendimento a requisitos de certificação específicos para determinadas partes do Escopo de Certificação, a BGA

através da análise feita para tomada de decisão, indicará a exclusão de tais partes do escopo pretendido. As justificativas são descritas através do Formulário FOR 22 – Relatório de Decisão. A falta de informações e evidências necessárias para demonstrar a conformidade também podem acarretar na redução de escopo;

- ✓ **Suspensão ou Cancelamento da Certificação:** Durante as atividades de Certificação, pode ser que se faça necessária a suspensão da certificação do cliente. Motivos pelos quais a suspensão seria cabível são: Sistema de Gestão apresentar falhas persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de Certificação; O cliente certificado não permitir a realização e conclusão das Auditorias de Supervisão ou Recertificação dentro dos prazos padrões adequados (1ª Supervisão: 12 meses a partir da data de concessão; 2ª Supervisão: 24 meses a partir da concessão; Recertificação: vencimento do ciclo de certificação. Situações diferentes deverão ser verificadas pela BGA); O cliente não apresentar Planos de Ação para quaisquer Não Conformidades detectadas; O cliente solicitar voluntariamente a suspensão; O cliente não cumprir quaisquer obrigações contratuais, anteriormente acordadas (incluindo o cumprimento das condições financeiras acordadas); O cliente impedir a participação de acompanhantes da Equipe CGCRE nas Auditorias, em caso de solicitação do Organismo Acreditador; O cliente impedir de qualquer verificação necessária para atendimento a denúncias recebidas; Em casos de Renovação, caso seja impossível completar o processo ou verificar a implementação de correções e ações corretivas para Não Conformidades maiores, antes do vencimento da Certificação, a Recertificação será retida e informada ao cliente. O período de Suspensão do cliente compreende o prazo de 06 meses a partir da data de decisão de suspensão, ficando a Certificação do Sistema de Gestão, temporariamente inválida. A Suspensão aplicada somente será interrompida para Restauração da Certificação, caso o cliente suspenso demonstre a resolução do problema detectado. Caso o prazo de suspensão expire, antes da solução do problema, a Certificação será cancelada. Em caso de cancelamento, a retomada da Certificação somente será possível, desde que todo processo de Certificação seja realizado novamente. Para empresas certificadas conforme Regimento SiAC / PBQP-H, caso a Auditoria de Supervisão não seja concluída no prazo máximo previsto, estas deverão ser submetidas a Auditorias com dimensionamento total de Recertificação no prazo máximo de 60 dias, mantendo-se o ciclo de Certificação vigente.

### Tratamento de Apelações e Reclamações

A BGA trata todas as Apelações ou Reclamações recebidas das partes interessadas. O processo deve ser controlado pela Diretoria e alta administração ou pelo Comitê Técnico, com imparcialidade do processo, sem envolvimento com as Auditorias ou Decisões de Certificação e de forma a não discriminar o apelante ou reclamante, ou cliente envolvido. Apelações ou Reclamações podem ser feitas via e-mail, telefone, whatsapp, pesquisas de satisfação, pós-venda, canal de ouvidoria ou diretamente a um integrante / representante da BGA.

O apelante ou reclamante e quaisquer envolvidos deverão ser contatados, quando for necessária a coleta de evidências maiores do processo. Todo processo é conduzido de forma imparcial, mantendo toda confidencialidade necessária e descartando toda e qualquer influência que ocasione discriminação aos envolvidos.

O processo completo, quando necessário, poderá ser discutido junto ao Comitê Técnico de Apelação da BGA, para tomada de decisão para atendimento da Apelação ou Reclamação e conclusão técnica.

Caso a Apelação ou Reclamação seja analisada e considerada inadequada à situação, este processo deverá ser comunicado ao cliente para ciência e, caso aplicável, retorne com atualização da Apelação ou Reclamação. O contexto da ocorrência também deve ser analisado, considerando todas as evidências disponíveis, conflitando a alegação do apelante ou reclamante e a posição do oposto.

As ações resultantes do processo de análise da Apelação ou Reclamação devem ser comunicadas aos envolvidos. Juntamente com o cliente certificado e reclamante, a BGA poderá determinar se o processo e seu desfecho serão disponibilizados ao público e em qual extensão

Os prazos para tomadas de ação devem ser identificados para que os responsáveis sejam monitorados quanto ao atendimento a elas. O resultado do processo e os registros são mantidos para manutenção da gestão de acompanhamento e controle sobre as Apelações e Reclamações. Ao término do processo, o cliente é comunicado através do Formulário FOR 27 – Tratamento de Ocorrência.

Em caso de Denúncias, referentes a clientes de Certificação, o processo pode ser desenvolvido utilizando-se da mesma sistemática descrita para Apelações e Reclamações, podendo incluir realização de Auditorias e afins relacionados à Denúncia.

Todas as reclamações e apelações registradas pela BGA, ficam arquivadas, por pelo menos um ciclo completo de Certificação. Caso o processo esteja em desenvolvimento, é preciso verificar se a Apelação ou Reclamação está sendo devidamente atendida e caso esteja encerrada, deve-se analisar se as ações implementadas foram devidamente conduzidas pelos envolvidos.

### **Auditorias de Sistemas de Gestão com respeito à conformidade legal**

Por meio do processo de avaliação da conformidade, a BGA avaliará a conformidade de uma organização com os requisitos da norma de referência da Certificação relacionados à conformidade legal e não concederá certificação até que a conformidade com esses requisitos possa ser demonstrada.

Com relação ao equilíbrio entre a análise de documentos e registros e a avaliação da implementação do sistema de gestão durante as atividades operacionais (por exemplo, visita às instalações e outros locais de trabalho), a BGA assegura que seja realizada uma auditoria adequada da eficácia do sistema de gestão.

Qualquer organização que não demonstrar seu compromisso inicial ou contínuo com a conformidade legal, não será certificada ou terá sua certificação mantida pela BGA, em conformidade com os requisitos da norma.

A não conformidade deliberada ou consistente será considerada uma falha grave no apoio ao cumprimento da política de alcançar a conformidade legal e impede a concessão de certificado ou ainda, pode acarretar na suspensão ou cancelamento de um certificado já concedido. A organização deve ser capaz de demonstrar que alcançou a conformidade com os requisitos legais que são aplicáveis a ela por meio de sua própria avaliação de conformidade antes da certificação concedida pela BGA. Se a organização pode não estar em conformidade legal, deverá ser capaz de demonstrar que acionou um plano de implementação para alcançar a conformidade total dentro de uma data indicada, apoiada por um acordo documentado com o regulador, sempre que possível para as diferentes condições nacionais. A implementação bem-sucedida deste plano será considerada prioritária dentro da gestão.

A BGA poderá conceder a certificação, desde que esteja disponível evidência objetiva de que o sistema de gestão da organização é capaz de alcançar o cumprimento exigido através da implementação total do plano de implementação, dentro do prazo estabelecido; abordou todos os perigos e riscos e que não há atividades, processos ou situações em falha; e durante o período de transição, implementou as ações necessárias para garantir que os riscos sejam mitigados e controlados.

Deve-se ressaltar que os auditores da BGA não são inspetores de reguladores, não devendo fornecer "afirmações" ou "declarações" de conformidade legal. No entanto, eles podem "atestar a avaliação da conformidade legal" para avaliar a conformidade com a norma aplicável.

A fim de manter a confiança das partes interessadas e interessados da certificação acreditada de um sistema de gestão, a BGA considera a importância de que o sistema demonstre ser eficaz antes de conceder, manter ou continuar a certificação.

### **Outras Considerações Importantes**

As principais normas de atuação estão indicadas no próprio website, podendo estas serem consultadas a qualquer momento junto a BGA, em caso de dúvidas.

A BGA através de sua Alta Direção definiu e estabeleceu uma Política de Gestão e Atuação, para direcionar a conduta do pessoal interno e externo durante a execução de toda e qualquer atividade relativa ao processo de Certificação.

Caso necessário podem ser solicitadas à BGA informações gerais, informações relativas as suas áreas geográficas de operação, informações relativas a situações de Certificações específicas ou ainda, de clientes certificados, desde que consistentes com informações que não sejam sigilosas ou que ultrapassem os limites de propriedade ou autoridade da BGA. Solicitações de informações podem ser feitas via site, e-mail, telefone e whatsapp.

A BGA visa manter os clientes atualizados/informados quanto a situações pertinentes à certificação, através dos avisos feitos via site, redes sociais, e-mails e whatsapp.