



1 ICQ Brasil

OCO – Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade de empresas de Serviços e Obras na Construção Civil, acreditado pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO para certificações de “terceira parte”.

2 Objetivo e campo de aplicação

Este regulamento fornece diretrizes para a concessão, manutenção, advertência, suspensão e cancelamento de certificação de Sistema de gestão da qualidade conforme os requisitos do PBQP-H – SiAC. Todas as condições para certificação conforme o SiAC são definidas nos documentos citados abaixo (“Norma de referência”).

3 Norma de referência

ABNT NBR ISO 17021-1 – Avaliação de Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

Portaria n.º 383 de 14/06/2018 - Dispõe sobre o Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC

Portaria n.º 75 do MDR de 14/01/2021 - Dispõe sobre o Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC

Portaria n.º 577 do MDR de 30/03/2021 – Altera disposições da Portaria 75 de 14/01/2021 sobre o Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC

4 Solicitação de certificação

A solicitação de certificação pela organização ao ICQ BRASIL, é feita sempre por escrito, preenchendo o formulário RE-001.

A organização deve informar o(s) escopo(s) em que deseja se certificar conforme as possibilidades abaixo:

Subsetor	Escopo
Obras de edificações	Execução de obras de edificações
Obras de saneamento básico	Execução de obras de saneamento básico
Obras viárias e obras de arte especiais	Execução de obras viárias
	Execução de obras de arte especiais

Na ficha de solicitação deve ser informada a quantidade pessoas que a organização possui em escritório, unidades de trabalho, obras, inclusive aqueles que são terceirizados.

A área comercial, ou seu substituto, analisa a solicitação e se verificar alguma necessidade de informação, contatará a organização e fará os ajustes.

O ICQ BRASIL enviará a proposta contendo as etapas do processo e os custos de certificação.

Ao aceitar a proposta a empresa deve preencher, assinar e devolver o termo de adesão ao contrato de prestação de serviços. O contrato está disponível no site do Instituto (www.icqbrasil.com.br).

O contrato de certificação poderá ser documentado conforme modelo estabelecido pelo cliente, desde que o mesmo contemple todas as cláusulas estipuladas no modelo de contrato específico para a certificação, conforme os requisitos do SiAC, do ICQ Brasil.

5 Documentação requerida

Junto do termo de adesão do contrato de prestação de serviços, poderá ser solicitado os seguintes documentos para que seja realizado o processo de certificação:

a. Cópia do contrato social com suas últimas alterações e seu registro na Junta Comercial ou órgão equivalente;

- b. Compatibilidade da atividade econômica principal da empresa constante do CNPJ com as especialidades técnicas e os subsetores e escopos de certificação solicitados;
- c. Eventual condição de compartilhamento da infraestrutura e do sistema de gestão da qualidade com outra empresa;
- d. Cópia dos certificados de conformidade anteriores, caso não tenha sido qualificada pelo ICQ BRASIL;
- e. Relação de serviços terceirizados cobertos pelo sistema de gestão da qualidade da organização;
- f. Cópia das ARTs das obras em andamento relativas ao(s) escopo(s) para o(s) qual(is) solicita-se a certificação;
- g. Caracterização de todas as obras em andamento no escopo pretendido, independentemente de seu estágio de execução, contendo as seguintes informações:

- Nome da obra
- Endereço completo
- Nome do responsável técnico
- Tipo da obra
- Área construída
- Número de unidades
- Extensão
- Superfície
- Volume de concretagem
- Observações e particularidades
- Data de início e de previsão de término
- Serviços em execução realizados por mão-de-obra própria
- Serviços em execução realizados por subempreiteiros
- Número de funcionários próprios
- Número de funcionários terceirizados

A certificação da organização não pode ser realizada em caso de não fornecimento dos documentos acima.

6 Obrigações da organização

Tomar todas as providências necessárias para viabilizar a realização das avaliações, disponibilizando:

- a) Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para avaliação;
- b) Enviar ao ICQ BRASIL a documentação solicitada no item "Documentação requerida";
- c) Acesso a todas as áreas da organização, suas unidades de trabalho, pessoal;
- d) Disponibilizar obras em andamento registradas junto ao CREA (em nome da organização construtora que busca a certificação) para qualificação nos níveis "B" e "A";
- e) Registros em geral, inclusive reclamações e as ações tomadas pela organização.

Em caso de suspensão ou cancelamento da Certificação (independente de como foi determinada), deixar de usar todo o material de propaganda que contenha qualquer referência a ela e devolver quaisquer documentos de Certificação, como for exigido pelo ICQ BRASIL.

Assegurar que nenhum documento com a marca "ICQ BRASIL" e "PBQP-H" ou relatório de certificação, ou qualquer parte deles, seja usado de maneira indevida. (Ver item sobre "Uso de certificados e logomarcas")

Antes de fazer referência a sua Certificação nos meios de comunicação, tais como documentos, brochuras, *outdoors*, ou outros tipos de anúncios, enviar o material ao ICQ BRASIL para análise e aprovação, conforme descrito no RC-ULP.

7 Mecanismo de avaliação da conformidade

7.1 Os trabalhos de avaliação ocorrem conforme descrito abaixo:

Tipo	Objetivo	Preparação	Resultado
Pré-auditoria (opcional)	Avaliar o sistema de gestão da qualidade e sua condição para as próximas etapas. Podem ser auditados apenas os itens solicitados pela organização.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	São apontadas observações, não-conformidades e a descrição geral do sistema no relatório final.



Auditoria inicial de certificação - Fase 1	Prover um foco para o planejamento da auditoria (fase 2) adquirindo um conhecimento do sistema de gestão da organização, política e objetivos, e, em particular, do preparo da organização para a auditoria Fase 2.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria, e análise da documentação que compõe seu SGQ.	São apontadas no relatório final, as preocupações, que poderiam ser classificadas como não conformidade durante a realização da Fase 2, a descrição geral do sistema, e a conclusão quanto à capacidade da organização em ser submetida à fase 2.
Auditoria inicial de certificação - Fase 2	Avaliar a implementação, incluindo eficácia, do sistema de gestão do cliente.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	São apontadas no relatório final, a descrição geral do sistema, observações, não-conformidades (se houver) e a conclusão quanto à recomendação da certificação da organização, ou não. Se o sistema não estiver completamente implementado o auditor poderá recomendar uma auditoria de acompanhamento.
Auditorias de supervisão	Verificar (semestralmente ou anualmente) a manutenção da conformidade do Sistema de gestão certificado.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	São apontadas no relatório final, as observações, a descrição geral do sistema, não-conformidades (se houver) e a informação se foi mantido implementado o sistema de gestão. Se o sistema não estiver sendo mantido o auditor poderá recomendar uma auditoria de acompanhamento, no prazo máximo de 180 (para manutenções anuais) e 90 dias (para manutenções semestrais) para evidenciar as implementações necessárias e melhoria do SGQ.
Auditorias de Acompanhamento (follow up) *	Verificar o tratamento de não-conformidades identificadas em auditorias de certificação ou manutenção.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	É apontado no relatório final o resultado da análise das ações oriundas do tratamento de não-conformidades. A solução das não-conformidades é indicada no relatório. (Ver Advertência, Suspensão e Cancelamento da certificação)
Auditorias de recertificação	Confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do Sistema de Gestão como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.	Para sua realização a equipe auditora elabora o plano de auditoria.	São apontadas no relatório final, as observações, a descrição geral do sistema, não-conformidades (se houver) e a informação se foi mantido implementado o sistema de gestão. Se o sistema não estiver sendo mantido o auditor poderá recomendar uma auditoria de acompanhamento.
Auditoria avisadas com pouca antecedência	Investigar reclamações, quando existir evidências de irregularidades que comprometam o Sistema de Gestão, averiguar situação do cliente em relação a mudanças ocorridas e acompanhar clientes suspensos, quando necessário	O ICQ Brasil avisará o cliente com antecedência de 1 (uma) semana, informando o motivo da realização e a composição da equipe auditora.	São apontadas as evidências no relatório de auditoria.

*Auditorias de acompanhamento (follow up) serão solicitadas conforme os critérios abaixo:

- I. Incidência de não-conformidade que possa provocar riscos à segurança das pessoas que trabalham na obra auditada, às circunvizinhanças e aos futuros usuários da construção;
- II. Incidência de não-conformidade documental (requisito 4.2.3 – Controle de documentos, dos Referenciais normativos do SiAC) em procedimentos de materiais e serviços controlados, com evidências que demonstre falhas e/ou incoerências que resultem ou possam resultar no não atendimento a requisitos relacionados à obra (item 7.2.1 do Referencial normativo do SiAC);
- III. Incidência de não-conformidade referente a treinamentos realizados que não garantam a correta execução dos serviços controlados



e o correto armazenamento de materiais controlados.

IV. Incidência de não-conformidade referente à não-realização de treinamento para execução de serviços controlados e armazenamento de materiais controlados, desde que tais serviços e materiais não estejam sendo executados e armazenados corretamente;

V. Caso seja verificado e comprovado que a organização tenha obras em andamento em quantidade superior ao que foi informado para o ICQ BRASIL.

OBS: Tais critérios não restringem o universo de possibilidades e fatos que possam embasar a solicitação de auditoria de acompanhamento (follow up).

****Obs.: Pode ser necessário realizar uma auditoria fase 1 em situações onde houver mudanças significativas no sistema de gestão da organização ou no contexto no qual o sistema de gestão opera (por exemplo, mudanças na legislação).**

7.2 As avaliações serão conduzidas de acordo com procedimento específico e conforme a NBR ISO 17021-1. Consistirá nas seguintes etapas:

a) Reunião de abertura;

b) Condução da auditoria (verificação de registros, entrevistas, **inclusive com clientes da organização auditada se aplicável**, observações, leitura de documentos, verificação de serviços controlados em execução e verificação de materiais controlados estocados, salvo as exceções previstas nesse documento e nos documentos citados no item "Normas de referência");

Na verificação da conformidade o auditor avaliará todo o escopo da acreditação, seguindo os critérios estabelecidos no Regimento Específico da Especialidade Técnica, complementado pelos Referenciais Normativos e pelo Requisitos Complementares. Para as Obras de Edificações na modalidade de habitações, devem ser também verificados os critérios estabelecidos na norma NBR 15575.

Para o Regimento SiAC 2021, considerando o estabelecido nos Artigos 24 e 25 do Anexo 1 - Regimento Específico da Especialidade Técnica Execução de Obras do SiAC, o Auditor 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.

- 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.

- realiza o controle tecnológico da estrutura portante 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.

- tem capacidade de 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. Não é obrigatória a disponibilização das normas técnicas na empresa ou nos seus canteiros de obras, mas o Auditor deve verificar a possibilidade de acesso às mesmas para consulta, quando necessário

c) Elaboração de relatórios;

d) Reunião de encerramento;

e) Atividades pós-encerramento, como seguimento de não conformidades

Os relatórios podem ser elaborados e entregues posteriormente a reunião de encerramento, especialmente quanto ao seguimento das não conformidades.

7.3 A recomendação para certificação será feita segundo as seguintes etapas:

a) Realizada a auditoria inicial, não constando não-conformidades, o ICQ BRASIL encaminhará à Comissão de Certificação, para análise, o relatório da auditoria e demais documentos da organização, a qual emitirá seu parecer;

b) Realizada auditoria inicial e havendo incidência de não-conformidade, o processo somente será encaminhado à Comissão de Certificação, após a(s) não-conformidade(s) ter(em) sido tratada(s) e analisada(s) pelo auditor. A análise pode ser através de auditoria de acompanhamento (follow up). Após essas etapas o processo da organização será encaminhado ao responsável pela decisão para sua análise e parecer.

8 Ação corretiva de não conformidades identificadas durante a auditoria

A organização deverá tratar as não-conformidades identificadas em auditoria, apresentando evidências ao auditor líder das ações executadas.

O auditor líder poderá considerar duas alternativas para verificar o plano de ação proposto para a implementação das ações corretivas:

a) Ações corretivas que envolvam planos de ação com mudanças somente na documentação. Neste caso a verificação pode ser feita sem a necessidade de visita suplementar às instalações (auditoria de acompanhamento), bastando apresentação de evidências documentais das ações adotadas;

b) Ações corretivas que requeiram mudanças significativas e que somente possam ser avaliadas com verificação no local. Neste caso, o auditor líder pode indicar uma auditoria de acompanhamento (follow up), combinando com a organização sua realização no devido tempo, de forma a permitir a conclusão e a emissão da recomendação da auditoria.

- As correções devem ser implementadas pela organização no menor tempo hábil
- As ações corretivas devem ser tratadas no prazo máximo indicado pelo auditor líder na reunião de encerramento.
- Prazos normais de 60 dias podem ser considerados para o tratamento das ações corretivas, havendo situações nas quais prazos mais longos podem ser indicados pelo auditor líder, conforme as circunstâncias das não conformidades e respectivas ações corretivas requeridas.

Caso a organização não trate as não-conformidades dentro do prazo indicado pelo auditor líder, o auditor líder deve concluir o relatório da auditoria, recomendando ao ICQ BRASIL as ações que julgar pertinentes para encaminhar a situação junto a organização.

9 Certificação

Realizada a auditoria de certificação e apresentado evidências adequadas (verificadas e aceitas pelo auditor) para o tratamento de possíveis não-conformidades, a organização tem seu processo analisado por pessoa competente do ICQ Brasil, a qual emitirá parecer sobre a certificação ou não-certificação da organização.

A pessoa responsável pela decisão de certificação tem poder para solicitar auditorias extraordinárias e auditorias de *follow up* e evidências adicionais de conformidades e de tratamento de não-conformidades.

Havendo deferimento do processo, o ICQ BRASIL emitirá o Certificado com validade de 12 (doze) meses a partir da data da decisão da certificação.

Caso necessário, informações confidenciais tiverem que ser divulgadas a outras instituições, o ICQ Brasil informará o cliente desta ação.

9.1 Mudanças e extensões de escopo

Salvo em situações de exceção previstas nos Regimentos Específicos das especialidades técnicas, a empresa que peça mudança ou extensão de escopo numa mesma especialidade técnica e nível de certificação pode 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 da data dessa auditoria complementar.

As solicitações de mudanças ou extensões de escopos deverão ser feitas sempre por escrito e deverão ser enviados os seguintes documentos:

- a. Relação de serviços terceirizados cobertos pelo sistema de gestão da qualidade da organização, para o escopo solicitado;
- b. Relação das obras em andamento no momento da solicitação, bem como, aquelas que estiverem em execução quando da auditoria;
- c. Cópia da ART das obras elegidas na amostragem para a auditoria;
- d. Informar ao ICQ BRASIL as características de todas as obras em andamento, independentemente do seu escopo e do estágio de execução, incluindo:

- Nome da obra
- Endereço completo
- Nome do responsável técnico
- Tipo da obra
- Área construída
- Número de unidades

- Extensão
- Superfície
- Volume de concretagem
- Observações e particularidades
- Data de início e de previsão de término
- Serviços em execução realizados por mão-de-obra própria
- Serviços em execução realizados por subempreiteiros
- Número de funcionários próprios
- Número de funcionários terceirizados

O ICQ BRASIL determinará o tempo de duração da auditoria complementar e os custos advindos, os quais serão de responsabilidade da organização.

A auditoria complementar terá a mesma estrutura da auditoria de certificação, porém, serão verificados apenas os requisitos pertinentes a solicitação da organização.

A conclusão da mudança e/ou extensão de escopo se dará após o deferimento do processo por pessoa competente e emissão do certificado.

9.2 Condição excepcional para extensão de escopo

Caso a organização não disponha de obra no escopo em que deseja realizar a extensão, é possível a efetivação desde que sejam obedecidos os critérios abaixo:

- Declarar formalmente ao ICQ BRASIL, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da certificação normal, qual seja, a inexistência de obra no escopo pretendido;
- Declarar formalmente ao ICQ BRASIL, sob as penalidades legais, se a organização possui ou não obra em andamento em outro escopo;
- Desenvolver os procedimentos documentados para as porcentagens mínimas de serviços de execução controlados e de materiais controlados dos níveis e escopos pretendidos;
- 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 supra citados;
- 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;
- Informar imediatamente ao ICQ BRASIL, por carta registrada ou devidamente protocolada, o início de nova obra no escopo, para o agendamento da auditoria;
- Informar ao ICQ BRASIL as características de todas as obras em andamento, independentemente do seu escopo e do estágio de execução, incluindo:

- Nome da obra
- Endereço completo
- Nome do responsável técnico
- Tipo da obra
- Área construída
- Número de unidades
- Extensão
- Superfície
- Volume de concretagem
- Observações e particularidades
- Data de início e de previsão de término
- Serviços em execução realizados por mão-de-obra própria
- Serviços em execução realizados por subempreiteiros
- Número de funcionários próprios
- Número de funcionários terceirizados

Caso a organização tenha obra 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 nos escopos almejado. O ICQ BRASIL, através da equipe auditora avaliará tal semelhança e selecionará os serviços a serem auditados.

É considerada falta grave cometida pela organização, caso ela não informe imediatamente ao ICQ BRASIL o início de nova obra no escopo da extensão.

10 Manutenção da certificação

Serão realizadas auditorias de supervisão, para verificar se organização está mantendo seu sistema de gestão da qualidade em conformidade com as normas de referência.

A organização receberá um certificado após realizada a auditoria de supervisão caso não tenha sido solicitado auditoria de seguimento (follow up). Caso tenha sido solicitada auditoria de seguimento, o certificado só será encaminhado após recomendação do auditor líder e avaliação do responsável pela decisão da certificação.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano. A data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não pode ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

Caso não seja realizado no prazo previsto a empresa será advertida, sendo dado um prazo máximo para realização da auditoria, iniciando-se o processo de advertência, suspensão e cancelamento.

O Instituto comunicará a organização, em tempo hábil, a necessidade da realização da auditoria de supervisão, promovendo junto a empresa o agendamento da auditoria. É de responsabilidade da empresa viabilizar que o agendamento seja feito.

10.1 Condição excepcional para manutenção da certificação

A organização poderá realizar a manutenção de sua certificação sem a existência de obras desde que obedecida as seguintes condições:

- Declarar formalmente ao ICQ BRASIL, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da certificação normal, qual seja, a inexistência de obra no escopo pretendido;
- Informar imediatamente ao ICQ BRASIL, por carta registrada ou devidamente protocolada, o início de nova obra em qualquer dos escopos para o agendamento da auditoria.

Caso a organização não tenha obra em nenhum dos escopos certificados, a manutenção da certificação só será possível uma única vez, em um ciclo de certificação de 36 (trinta e seis) meses.

11 Uso de certificados e logomarcas

A marca do ICQ Brasil é propriedade do Instituto, registrada no Instituto Nacional de Propriedade Industrial.

As organizações certificadas pelo ICQ Brasil estão autorizadas a utilizar a logomarca do Instituto durante o período de validade do certificado, desde que o faça de acordo com este regulamento e padrões normativos estabelecidos no regulamento RC-001.

Não é permitida a publicidade depreciativa ou falsa envolvendo o Certificado ou as logomarcas "ICQ Brasil" e "PBQP-H", ou ainda extensivas às atividades, projetos, produtos ou serviços não incluídos no escopo da certificação.

É vedado o uso da certificação e logomarcas "ICQ BRASIL" e "PBQP-H" antes da emissão do Certificado, ou em período de suspensão, ou após cancelada a certificação.

É vedada a realização de anúncios que induzem o público ao entendimento de que o(s) produto(s) da organização é(são) certificado(s) conforme PBQP-H-SiAC.

A logomarca "ICQ BRASIL" deverá ser reproduzida exatamente como o fornecido pelo Instituto, não estando autorizadas quaisquer alterações no layout, com exceção de seu tamanho e cor, desde que estes obedeçam aos padrões de proporção e escala cromática.

Sobre as penalidades, ver condições para advertência, suspensão e cancelamento de certificação.

12 Alterações no sistema da organização

A organização deverá comunicar imediatamente por escrito ao ICQ BRASIL sempre que houver alteração de sua estrutura organizacional, alteração da equipe técnica, mudança de sistemática de funcionamento, mudança de localidade e mudança societária, encerramento de suas atividades, inclusive para determinados escopos. Constitui falta

grave a não informação ao ICQ BRASIL destes fatos. Sobre as penalidades, ver condições para advertência, suspensão e cancelamento de certificação.

Após avaliar a extensão das modificações feitas pela organização, o ICQ BRASIL, determinará a necessidade de realizar uma auditoria suplementar no Sistema de gestão da qualidade. Os custos advindos dessa auditoria serão de responsabilidade da organização.

13 Alterações no sistema de certificação

Caso haja revisão da norma, sobre qual a certificação foi concedida, a organização terá um prazo para se enquadrar às novas condições, a ser estipulado pelo ICQ BRASIL.

Quando o ICQ BRASIL fizer qualquer alteração significativa nas regras do processo de manutenção da certificação, notificará por escrito a organização, determinando as providências a serem adotadas e o prazo para adequação das alterações.

A organização terá prazo de 30 (trinta) dias após a notificação para se pronunciar por escrito, caso necessite de esclarecimentos adicionais ou tenha alguma reclamação.

14 Advertência, suspensão e cancelamento do certificado

A advertência, suspensão e cancelamento de uma certificação, podem ocorrer parcialmente.

14.1 A advertência da organização que detém a certificação ocorre quando for verificado:

- a) Não cumprimento pela organização, com as obrigações financeiras estabelecidas (inadimplência com o ICQ BRASIL superior a 3 meses);
- b) Não realização das auditorias de manutenção nos prazos acordados;
- c) Decisão do ICQ Brasil, após recomendação do auditor líder ou em outras circunstâncias.

14.2 A Suspensão da certificação da organização que detém a certificação ocorre quando for verificado:

- a) Não cumprimento das condições e prazos estipulados na advertência;
- b) Uso inadequado do certificado ou logomarca "ICQ BRASIL" e "PBQP-H";
- c) Não implementação de ações corretivas no prazo estipulado, inclusive não implementação de ações corretivas para verificação em auditoria de acompanhamento, caso solicitada;
- d) Não informar imediatamente ao ICQ BRASIL das alterações ocorridas na organização e em seu sistema de gestão da qualidade;
- e) Não informar imediatamente ao ICQ BRASIL o início de obra, caso haja alguma pendência pela realização de mudança de escopo, extensão de escopo ou manutenção da certificação, em condições excepcionais;
- f) Realização de produto ou prestação de serviço sem observar os preceitos da gestão da qualidade, que causem riscos à segurança das pessoas que trabalham na organização, às circunvizinhas e aos futuros usuários da construção;
- g) Enviar ao ICQ BRASIL, informação divergente da real situação da organização.
- h) O uso da concessão poderá também ser suspenso após acordo entre a organização e o ICQ BRASIL para um período de não vigência, por razões exclusivas da organização;

14.3 O cancelamento da certificação da organização juntamente com a rescisão contratual ocorre quando for verificado:

- a) Não cumprimento das condições e prazos estabelecidos na suspensão.
- b) Não implementação de ações corretivas para verificação em auditoria de acompanhamento, caso solicitada;
- c) Adulteração de qualquer informação que conste no seu certificado de conformidade;

No caso de cancelamento da certificação, organização deverá devolver o certificados cancelados ao ICQ BRASIL.

A advertência, suspensão ou cancelamento da certificação será confirmado por escrito, indicando as condições que determinaram o fato e os prazos estipulados.

15 Reclamações e apelações

As reclamações e apelações serão tratadas conforme definido no PG-0008 – Tratamento de Reclamações e Apelações, disponível no site do Instituto (www.icqbrasil.com.br).

16 Acesso aos registros de reclamações às organizações

A organização deve manter registro de todas as reclamações de seus clientes e que as mesmas deverão ser disponibilizadas à equipe auditora por ocasião das auditorias, inclusive os registros das ações corretivas adotadas.

17 Confidencialidade

O ICQ BRASIL assume as responsabilidades pelas ações de seu pessoal, permanente e temporário (subcontratados), relativas às atividades de certificação, incluindo processos e documentos da organização.

ETAPA DO DOCUMENTO	DATA	CONTEÚDO / ATIVIDADE
Revisão 07	04/10/2018	Atualização para atender SiAC 2018
Revisão 08	10/03/2021	Adequação do texto as mudanças organizacionais
Revisão 09	22/03/2021	Introdução da Portaria 75 de 14/01/2021 do MDR e da Portaria 577 de 30/03/2021 do MDR, que altera cláusulas da Portaria 75
Revisão 10	09/07/2021	Revisão geral do texto com adequações nos tratamentos das ações corretivas e no relacionamento do auditor líder com a organização, quando do encerramento da auditoria.
Revisão 11	10/10/2021	Inclusão de detalhes da condução da auditoria destacando a necessidade de verificação pelo auditor dos critérios do Regimento SiAC aplicável e do estabelecido na norma NBR 15575 para as construções habitacionais, com destaque para os Artigos 24 e 25 do Anexo A do Regimento do SiAC 2021, quanto a qualificação de laboratórios utilizados para os ensaios e acesso as normas.