

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 1/42

Elaboração / Revisão	Análise Crítica e Aprovação	Data
Bianca Zilli Coordenadora de Certificação	Marcos dos Santos Diretor Executivo	19/07/2021

1 OBJETIVO E ESCOPO DE APLICAÇÃO

Estabelecer as diretrizes para o sistema de avaliação da conformidade de empresas de serviços e obras da Construção Civil da especialidade técnica execução de obras nos seguintes subsetores: obras de edificações, obras de saneamento básico, obras viárias e obras de arte especiais.

Este procedimento se aplica somente as empresas responsáveis pela construção, reforma, fabricação, recuperação ou ampliação de um empreendimento, ditas empresas construtoras.

2 REFERÊNCIAS

ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – *Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistema de gestão – Parte 1: Requisitos*

SiAC:2018 (Portaria nº 383 de 14 de junho de 2018) – *Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil*

SiAC:2021 (Portaria nº 75 de 14 de janeiro de 2021) – *Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil*

3 DEFINIÇÕES E SIGLAS

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se os seguintes termos e definições:

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

Auditoria de Recertificação: Auditoria realizada, para o nível ou 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 Follow Up (suplementar): Auditoria realizada, para o nível ou estágio de certificação pertinente, por solicitação da equipe auditora, ou não, e decisão do ITAC, para avaliar a eficácia das ações corretivas adotadas pela empresa. Pode ser feita com base documental ou *in loco*.

Auditoria Testemunha: Auditoria realizada no ITAC por representante da CGCRE para a verificação do cumprimento dos termos e condições instituídas no contrato entre ambos.

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 2/42

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.

CGCRE: Coordenação Geral de Acreditação.

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.

Documento de Avaliação Técnica (DATec): Documento técnico que contém os resultados da avaliação técnica, em conformidade com uma diretriz, e condições de execução, operação, uso e manutenção do produto inovador, desenvolvido no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação Técnica de Produtos Inovadores e Sistemas Convencionais (SiNAT).

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

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 3/42

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 do sistema de gestão da qualidade.

Empresa multi-site: Uma organização que tenha uma função central identificada (daqui por diante designada como uma organização coberta por um único sistema de gestão), que compreende uma localidade central identificada (não necessariamente a sede da organização) na qual determinados processos/ atividades são planejados e controlados, e um número de sites (permanente, temporário ou virtual) nos quais tais processos/atividades são totais ou parcialmente realizados.

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 abranger 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.

Ficha de Avaliação de Desempenho (FAD): Documento técnico, de apoio ao projeto e execução de obra, de uso voluntário, que contém os resultados da avaliação técnica, caracterizando o desempenho frente aos requisitos aplicáveis da ABNT NBR 15575, e condições de execução, operação, uso e manutenção de um sistema convencional, desenvolvido no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação Técnica de Produtos Inovadores e Sistemas Convencionais (SiNAT).

Grupo de Trabalho do SiAC (GT-SiAC): Instância do SiAC de representação do setor, constituída por representantes de contratantes, fornecedores e entidades de apoio técnico, estas de caráter neutro, indicados pelas entidades que compõem o CTECH, que tem como objetivos principais zelar pelo seu funcionamento e fazê-lo progredir.

Instituição Técnica Avaliadora (ITA): Instituição técnica autorizada a participar do SiNAT, com funções principais de propor Diretrizes de avaliação de desempenho, de conduzir avaliações de desempenho, de elaborar Documentos de Avaliação Técnica de Produtos Inovadores e de elaborar Fichas de Avaliação de Desempenho de Sistemas Convencionais.

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 9 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.

Não conformidade: Não atendimento a um requisito do Referencial Normativo. Não conformidade

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 4/42

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

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 5/42

Resolução nº 01/92.

Programa Setorial da Qualidade – PSQ: É um programa de combate a não conformidade sistemática às normas técnicas na fabricação, importação e distribuição de materiais, componentes e sistemas construtivos para a construção civil, mantido por entidade representativa de um determinado setor da construção civil, no âmbito do SiMaC.

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

Serviço de arquitetura e de engenharia consultiva: Compreende as atividades das empresas que prestam serviços de planejamento, estudos, planos, pesquisas, projetos, controles, gerenciamento, supervisão técnica, inspeção, diligenciamento e fiscalização de empreendimentos relativos à arquitetura e à engenharia.

Serviço de obra: Serviço de natureza física, relacionado com a execução de parte de uma obra.

Serviço 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.

Site Permanente: Local (físico ou virtual) em que uma organização cliente realiza um trabalho ou a partir do qual um serviço é fornecido de forma contínua.

Site Temporário: Local (físico ou virtual) em que uma organização cliente realiza um trabalho específico ou a partir do qual um serviço é fornecido por um período de tempo finito e que não se

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 6/42

destina a se tornar um site permanente.

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 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).

4 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A emissão de certificados está condicionada à acreditação do ITAC pela CGCRE – Coordenação Geral de Acreditação e a autorização pela Comissão Nacional comprovada através do Certificado de Acreditação nº. OCO 0008 para realização de Certificações de Sistemas de Gestão da Qualidade de Empresas de Serviços e Obras na Construção Civil no âmbito do PBQP-H, conforme os Referenciais Normativos do SiAC – Níveis “A” e “B”.

São obrigações do ITAC:

- a) possuir autorização do CTECH para atuar no SiAC, obtida a seu pedido;

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 7/42

- b) ter declarado formalmente ao CTECH sua anuência a todas normas e documentos normativos de referência do SiAC;
- c) em relação às empresas clientes, manter atualizada a base de dados que alimenta a página do PBQP-H na internet a cada emissão, suspensão ou cancelamento de certificado de conformidade;
- d) enviar semestralmente ao CTECH quadro estatístico da incidência de não conformidades e respectivos requisitos do Referencial Normativo aplicável, detectadas nas auditorias e agrupadas por especialidade técnica, subsetor, escopo e nível ou estágio de certificação;
- e) informar ao CTECH por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário nomes de auditores e especialistas que venham a ser impedidos de fazer parte de equipe auditora que atua no SiAC.
- f) atender a todas as decisões e solicitações do GT-SiAC e CTECH dentro dos prazos por estes estipulados;
- g) quando solicitado, enviar ao GT-SiAC e CTECH registros do processo de certificação; e
- h) prever mecanismos de transição devido às mudanças regimentais trazidas pela implementação do Regimento SiAC.

4.1 Solicitação da Certificação

As empresas solicitantes que desejam obter a certificação devem fornecer informações necessárias para completar o processo de certificação. As informações são solicitadas através do [FORM-017 Solicitação Proposta Comercial - SiAC](#) colocado à disposição da empresa no endereço eletrônico www.itacbr.com.

A empresa preenche o formulário e o envia ao ITAC que, após fazer a análise da solicitação e com base nas informações fornecidas, elabora e encaminha o [FORM-023 Proposta Comercial - Sistema](#).

A análise crítica da solicitação é realizada pelo Coordenador de Certificação do ITAC para assegurar:

- a) 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 – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica com a especialidade técnica 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) Certificados de conformidade anteriores (Referencial Normativo, nível ou estágio, escopo, data de decisão pela certificação inicial e validade);

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 8/42

- e) Quantidade de trabalhadores próprios e terceirizados dedicados à especialidade técnica e aos subsetores e escopos de certificação;
- f) No caso da Especialidade Técnica Execução de Obras, o acervo técnico dos empreendimentos em execução e respectiva etapa de produção no canteiro de obras, incluindo aqueles nos quais a empresa atue em consórcio, Sociedade de Propósito Específico - SPE ou Sociedade em Conta de Participação -SCP, elegíveis para a definição da amostragem e dimensionamento das auditorias; e
- g) Qualquer localidade ou instalação adicional relacionada aos escopos solicitados.

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.

Os registros da justificativa para a decisão de realizar auditoria são mantidos na própria solicitação, através do quadro abaixo:

<u>ANALISE DA SOLICITAÇÃO</u>	
NORMA:	
ESCOPO:	
NACE:	IAF:
OBS.:	
PARECER:	
<input type="checkbox"/>	Solicitação aceita: com as informações fornecidas pela empresa é possível dar continuidade ao processo de certificação.
<input type="checkbox"/>	Solicitação recusada: (justificar)
DATA:	Nome Completo Coordenador de Certificação

Com base nessa análise crítica, o ITAC determina as competências para incluir na equipe auditora e para a decisão de certificação.

O ITAC dará início ao processo mediante a confirmação do aceite da proposta através do envio do documento devidamente assinado pelo representante da empresa, cópia do Contrato Social, última alteração contratual e Alvará de funcionamento.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 9/42

Após a formalização do aceite da proposta pela empresa, o ITAC enviará o [FORM-058 Contrato de Prestação de Serviço](#) para assinatura do Representante Legal da empresa.

Nota 1: Toda empresa 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.

Nota 2: Considera-se a primeira auditoria em cada nível como sendo uma certificação inicial para aquele nível.

Nota 3: É permitido à empresa possuir níveis de certificação diferentes caso seja certificada em mais de um escopo.

4.2 Programa de Auditoria

Um programa de auditoria, para o ciclo completo de certificação, é elaborado para identificar claramente as atividades de auditoria necessárias para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para as normas selecionadas ou outros documentos normativos. O programa de auditoria para o ciclo de certificação deve cobrir todos os requisitos do sistema de gestão.

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, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores. As auditorias são planejadas através do sistema **Podio**.

A lista a seguir contém itens adicionais que podem ser considerados ao se elaborar ou revisar um programa de auditoria, também pode ser necessário abordá-los na determinação do escopo da auditoria e elaboração de plano de auditoria:

- reclamações recebidas pelo ITAC sobre o cliente;
- auditoria combinada, integrada ou conjunta;
- mudanças nos requisitos de certificação;
- mudanças nos requisitos legais;
- mudanças nos requisitos de acreditação;
- dados de desempenho organizacional (ex. índices de defeito, dados de KPI);
- preocupações das partes interessadas pertinentes.

As auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, exceto em anos de recertificação.

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).

Quando o ITAC leva em conta certificação já concedida ao cliente e auditorias realizadas por outro organismo de certificação, ele obtém e mantém evidências suficientes, como relatórios e

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 10/42

documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade. A documentação deve demonstrar o atendimento aos requisitos da ISO/IEC 17021. O ITAC, 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.

4.3 Pré-Auditoria (Opcional)

Trata-se de uma atividade opcional, consistindo em uma avaliação preliminar com a finalidade de verificar se a empresa está preparada para receber auditoria inicial. A sistemática para realização da Pré-Auditoria é a mesma adotada para a etapa de Fase 2.

4.4 Determinação do Tempo de Auditoria

Ao determinar o tempo de auditoria, o ITAC considera, entre outros, os seguintes aspectos:

- a) os requisitos da norma de sistema de gestão pertinente;
- b) complexidade do cliente e seu sistema de gestão;
- c) contexto tecnológico e regulatório;
- d) qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão;
- 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 empresa;
- h) se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.

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.

A duração da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa são registrados nos formulários específicos de [FORM-152 Formação Preço-Inf Adicionais PBQP-H Nível A](#) e [FORM-153 Formação Preço-Inf Adicionais PBQP-H Nível B](#).

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 estabelecida.

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

4.4.1 Amostragem de multi-site

Ao utilizar amostragem de multi-site para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversas localizações geográficas, o ITAC desenvolve um programa de amostragem, a fim de assegurar uma auditoria adequada do sistema de gestão. A justificativa para o plano de amostragem é documentada para cada cliente.

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 11/42

Quando houver múltiplas plantas que não cubram a mesma atividade, amostragem não é adequada.

4.4.2 Múltiplas normas de sistemas de gestão

Quando a certificação de múltiplas normas de sistemas de gestão é fornecida pelo ITAC, o planejamento para a auditoria assegura uma auditoria adequada no local a fim de propiciar confiança na certificação.

Para o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria são observadas as instruções descritas no Anexo A deste procedimento.

4.5 Solicitação de Documentos

Findada as etapas anteriores, é enviado para a empresa o [FORM-024 Solicitação de documentos](#), onde serão solicitados os seguintes documentos para avaliação de fase 1:

Evidência de atendimento aos requisitos:

- 4.1 - Entendendo a empresa construtora e seu contexto;
- 4.3 - Determinando o escopo do SGQ;
- 4.4 - Sistema de gestão da qualidade e seus processos;
- 7.5 - Manual da Qualidade;
- 9.2 - Auditoria Interna;
- 9.3 - Análise crítica pela direção;
- Plano de Qualidade da Obra (PQO);
- Plano de Controle Tecnológico da Obra (PCTO);
- Perfil de Desempenho da Edificação (PDE);
- Formulário “Informações sobre as obras” preenchido completamente, para todas as obras em andamento ([FORM-066 Informações sobre as obras](#));
- ART's vigentes em nome da empresa que contemple: Empresa contratada e empresa contratante, assinatura dos responsáveis, endereço das obras e descrição dos serviços de execução; (**ver nota**)
- Comprovação de registro da organização junto ao CREA;
- Alvará de funcionamento (escritórios e obras).

Para SiAC:2021 enviar além dos documentos citados acima:

Informar qual o critério de qualificação escolhido para fornecedores de serviço de controle tecnológico: Letras A, B, C, D, E ou F do requisito 8.4.1.1.

Para as opções C, D, E ou F enviar evidência de atendimento ao Anexo 7 do Regimento SiAC:2021.

Nota: Uma obra de um empreendimento do tipo Sociedade de Propósito Específico ou do tipo Sociedade em Conta de Participação do qual a empresa faça parte só pode 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.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 12/42

O agendamento da Fase 1 está condicionado ao recebimento da documentação.

4.6 Auditoria de Certificação Inicial

A certificação inicial é feita em duas fases:

- 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;
- 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.

4.6.1 Auditoria fase 1

A auditoria da fase 1 será conduzida de modo a:

- a) analisar a informação documentada do sistema de gestão 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 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, 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 do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão 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 demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

Se ao menos parte da fase 1 for realizada nas instalações do cliente, isto pode auxiliar a alcançar os objetivos citados acima.

A Auditoria da Fase 1 poderá ser realizada de forma remota, total ou parcialmente, desde que justificada pelo OAC. O ITAC deve assegurar que todas as avaliações aplicáveis para a Fase 1 sejam realizadas até o término da Fase 2 e, para tal, o tempo de auditoria da Fase 1 previsto na Tabela 1 (Regimento SiAC:2021) deve ser a metade do indicado e a metade restante deverá ser acrescida ao tempo da Fase 2.

A data da visita para a auditoria será agendada em comum acordo com a empresa. A efetivação da

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 13/42

data da auditoria é feita através do sistema **Pódio** e do envio do [FORM-165 Confirmação da auditoria](#) para a empresa.

Antes da data programada para a realização da auditoria (*in loco*), em tempo hábil, será encaminhado para a empresa o [FORM-026 Plano de Auditoria](#) contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente ao ITAC, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento.

As conclusões documentadas com relação ao atendimento dos objetivos da fase 1 e à aptidão para seguir à fase 2 são comunicadas ao cliente através do [FORM-147 Relatório de Auditoria SiAC e ISO 9001 - Fase 1](#) e [FORM-219 Relatório de Auditoria SiAC 2021 - Fase 1](#) incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades durante a auditoria fase 2.

Quando existirem lacunas, interpretações incorretas da norma de referência e/ou ambiguidades que requerem adequação da documentação do sistema, o processo será suspenso para a adequação da documentação. Esta, por sua vez, deverá ser submetida à nova avaliação.

A empresa deverá enviar ao ITAC o Relatório de Auditoria Fase 1 devidamente assinado e, quando aplicável, enviar um comunicado formal informando sobre a resolução das áreas de preocupação identificadas.

Na determinação do intervalo entre as fases 1 e 2, deve-se levar em consideração as necessidades da empresa em resolver as áreas e preocupação identificadas durante a fase 1. Não é recomendado que o tempo decorrido entre as auditorias seja superior a 3 (três) meses.

Caso o prazo seja ultrapassado poderá ser necessário a realização de uma nova fase 1. Também pode ser preciso que o ITAC revise os preparativos para a fase 2.

É aceitável realizar as auditorias da fase 1 e da fase 2 sequencialmente, desde que os objetivos individuais de cada fase sejam atendidos e que qualquer constatação feita, independentemente da fase, seja encerrada antes da decisão de certificação.

4.6.2 Auditoria fase 2

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

- a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- b) monitoramento, medições, comunicação e análise do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);
- c) a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;
- d) controle operacional dos processos do cliente;

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 14/42

- 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.

Nota: A auditoria no canteiro de obras do escopo pretendido é essencial para atribuição da certificação a uma empresa, exceto nas situações previstas nos artigos 7º, 8º e 9º do Regimento SiAC e item 4.7.1.1 deste procedimento.

A data da visita para a auditoria será agendada em comum acordo com a empresa. A efetivação da data da auditoria é feita através do sistema **Pódio** e do envio do [FORM-165 Confirmação da auditoria](#) para a empresa.

4.6.2.1 Seleção da equipe auditora e designação de tarefas

Uma equipe auditora deve ser formada, no mínimo, por um auditor líder e por um especialista que atendam aos critérios definidos no Regimento Específico da especialidade técnica envolvida, e previsto no [MF-Manual de Funções](#). Um auditor ou um auditor líder pode acumular a função de especialista caso atenda aos critérios nele estabelecidos.

O ITAC trabalha com auditores e especialista cujo perfil atenda às exigências de educação comprovada, experiência profissional comprovada e treinamento comprovado. Os critérios estabelecidos pelo ITAC estão descritos no [PITAC 03 Seleção, Qualificação e Avaliação da Equipe Auditora](#).

A equipe auditora deve possuir a totalidade de competências identificadas pelo ITAC para a auditoria. Ao se decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, são considerados os seguintes itens:

- a) objetivos da auditoria, escopo, critérios e tempo de auditoria estimado;
- b) se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;
- c) a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria;
- d) requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);
- e) idioma e cultura.

Nota: Do líder da equipe de uma auditoria combinada ou integrada se espera conhecimento profundo de pelo menos um das normas e conhecimento simples das outras normas utilizadas para aquela auditoria particular.

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, eles devem ser selecionados de forma a não influenciar auditoria indevidamente.

Nota: Os critérios para a seleção de especialistas técnicos são determinados caso a caso, conforme as necessidades da equipe auditora e do escopo da auditoria.

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

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 15/42

O auditor-líder, em consulta com a equipe auditora, deve designar responsabilidade a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas. Tais tarefas devem levar em consideração a necessidade por competência e o uso eficaz e eficiente da equipe auditora, assim como as diferentes funções e responsabilidades dos auditores, auditores em treinamento e especialistas técnicos. Podem ser feitas mudanças nas tarefas designadas, na medida em que a auditoria progrida, de forma a assegurar o cumprimento dos objetivos da auditoria.

Observadores

A presença e a justificativa para observadores durante uma atividade de auditoria devem ser acordadas entre o ITAC 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.

Especialistas técnicos

O papel dos especialistas técnicos durante uma auditoria deve ser acordado entre o ITAC 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.

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:

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

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

Antes da data programada para a realização da auditoria, em tempo hábil, será encaminhado para a empresa o [FORM-026 Plano de Auditoria](#) contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa, bem como a seleção da equipe auditora e designação de tarefas.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente ao ITAC, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento.

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 16/42

4.6.2.2 Execução da auditoria

A auditoria é conduzida de acordo com os procedimentos internos do ITAC, por uma equipe de auditores capacitados e qualificados, com atribuição das tarefas descritas abaixo:

- a) Examine e verifique a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados da empresa cliente pertinentes ao sistema de gestão;
- b) Confirme se esses itens atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo pretendido de certificação;
- c) Confirme se os processos e procedimentos estão estabelecidos, implementados e mantidos com eficácia, a fim de servir de base para a confiança no sistema de gestão do cliente; e
- d) Comunique ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente (coerentes com as expectativas na norma pertinente de sistema de gestão ou em outro documento normativo) e os resultados.

Quando alguma parte da auditoria for feita por meios eletrônicos ou quando o local a ser auditado for virtual, o ITAC deve assegurar que estas atividades sejam conduzidas por pessoal com a competência apropriada. As evidências obtidas durante este tipo de auditoria devem ser suficientes para permitir que o auditor tome uma decisão consciente sobre a conformidade do requisito em questão.

Nota: Auditorias “no local” podem incluir acesso remoto a sites eletrônicos que contenham informações pertinentes à auditoria do sistema de gestão. Pode ser considerado o uso de meios eletrônicos para a condução de auditorias.

A auditoria in loco compreende as seguintes atividades:

- Reunião de abertura

Será realizada 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. O grau de detalhes deve ser coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria e deve considerar o seguinte:

- a) apresentação dos participantes, incluindo um resumo de suas funções;
- b) confirmação do escopo de certificação;
- c) confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e escopo da auditoria, objetivos e critérios), mudanças e outros arranjos pertinentes com o cliente, como data e duração da reunião de encerramento e reuniões intermediárias entre a equipe auditora e a direção do cliente;
- d) confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipe auditora e o cliente;
- e) confirmação de que os recursos e instalações necessários à equipe auditora estejam disponíveis;
- f) confirmação de assuntos relativos à confidencialidade;
- g) confirmação de procedimentos pertinentes de segurança do trabalho, emergência e seguridade para a equipe auditora;

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 17/42

- h) confirmação da disponibilidade, funções e identidades de todos os guias e observadores;
- i) o método de relatar, incluindo a classificação das constatações de auditoria;
- j) informações sobre as condições nas quais a auditoria pode ser encerrada prematuramente;
- k) confirmação de que o auditor-líder e a equipe auditora, representando o organismo de certificação, são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as atividades e trilhas de auditoria;
- l) confirmação da situação das constatações da análise ou auditoria anterior, se aplicável;
- m) métodos e procedimentos a serem usados para realização da auditoria com base em amostragem;
- n) confirmação do idioma a ser usado durante a auditoria;
- o) confirmação de que, durante a auditoria, o cliente será mantido informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações;
- p) oportunidade para o cliente fazer perguntas.

Pode ser solicitada uma visita rápida às instalações da empresa. Todos os presentes devem assinar a lista de presença.

- Comunicação durante a auditoria

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, ao ITAC 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 o ITAC.

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 ao ITAC.

- Obtenção e verificação de informações

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 de documentação e registros.

- Identificação e registro das constatações de auditoria

As constatações da auditoria resumindo a conformidade e detalhando as não conformidades, devem

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 18/42

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, exceto se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão. 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 [FORM-019 Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva](#) 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.

- Preparação das conclusões da auditoria

Sob a responsabilidade do auditor-líder e antes da reunião de encerramento, a equipe auditora deve:

- a) Analisar as constatações da auditoria e quaisquer outras informações apropriadas obtidas durante a auditoria, contra os objetivos e os critérios da auditoria e classificar as não conformidades;
- b) Acordar quanto às conclusões da auditoria, levando em conta a incerteza inerente ao processo de auditoria.
- c) Identificar ações de acompanhamento necessárias;
- d) Confirmar a adequação do programa de auditoria ou identificar qualquer modificação necessária para futuras auditorias (por exemplo, escopo da certificação, tempo ou data da auditoria, frequência da supervisão, competência da equipe auditora).

- Reunião de encerramento

Será realizada uma reunião de encerramento formal, na qual a presença deve ser registrada, 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.

A reunião de encerramento também deve incluir os seguintes elementos onde o grau de detalhes deve ser coerente com a familiaridade do cliente com o processo de auditoria:

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 19/42

- a) informar o cliente que as evidências obtidas na auditoria foram baseadas em uma amostra das informações, introduzindo assim um elemento de incerteza;
- b) o método e o prazo para relatar, incluindo a classificação das constatações da auditoria;
- c) o processo do organismo de certificação para tratamento de não conformidades, incluindo as consequências relativas à situação da certificação do cliente;
- d) o prazo para o cliente apresentar um plano para correção e ação corretiva para as não conformidades identificadas durante a auditoria;
- e) as atividades do organismo de certificação após a auditoria;
- f) informações sobre o tratamento de reclamações e os processos de apelação.

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 ao ITAC.

Todos os presentes devem assinar a lista de presença.

4.6.2.3 Ações de acompanhamento

Quando aplicável, a empresa deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas durante a auditoria.

O registro das ações corretivas deve ser feito através do [FORM-019 Relatório de Não Conformidade e Ação Corretiva](#).

O auditor líder é responsável pela análise crítica dos tratamentos de não conformidades indicadas pela empresa. Entretanto, a revisão e decisão final quanto ao fechamento das não conformidades é responsabilidade do ITAC.

As ações corretivas propostas pela empresa podem ser verificadas pelo ITAC, de 2 (duas) formas:

1) Através do envio de evidências documentais da implementação da ação corretiva, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do Relatório de Auditoria, podendo ser prorrogado por igual período a critério da Coordenação de Certificação mediante solicitação e justificativa da empresa.

Independentemente do número de reapresentações das ações corretivas pela empresa, o prazo total para fechamento das não conformidades é de 60 (sessenta) dias. Após este prazo, o ITAC reserva-se o direito de repetir a auditoria, onde todos os custos associados serão cobrados da empresa, à taxa homem-dia vigente.

2) Por meio de uma visita nas instalações da empresa, ou seja, uma auditoria de follow up (suplementar) a ser agendada pelo ITAC no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria de follow up está previsto no [item 4.9](#).

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 20/42

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, o ITAC pode aceitar evidências documentais da implementação das correções e ações corretivas ou poderá ser realizada auditoria de follow up (suplementar) para avaliação *in loco* da implementação de tais ações.

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, o ITAC realizará auditoria suplementar 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, o ITAC realizará auditoria suplementar para verificação *in loco* da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.

A empresa poderá contestar as não conformidades registradas pelos auditores durante a auditoria. A contestação deverá ser feita, formalmente, pela empresa e diretamente ao ITAC. A Coordenação de Certificação do ITAC, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente à empresa.

O prazo máximo para realização da auditoria suplementar é de 3 (meses) meses a contar do último dia da data da auditoria Fase 2, supervisão ou recertificação. Após este prazo, o ITAC reserva-se o direito de repetir a auditoria, onde todos os custos associados serão cobrados da empresa, à taxa homem-dia vigente.

4.6.3 Conclusões da auditoria inicial

A equipe auditora deverá analisar todas as informações e evidências coletadas durante as fases 1 e 2, e suplementar quando aplicável, a fim de analisar as constatações e concordar quanto às conclusões da auditoria e registrá-las no Relatório de Auditoria. O auditor líder e responsável pela preparação do relatório de auditoria e por seu conteúdo, o relatório deve fornecer um registro preciso, conciso e claro da auditoria, para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada.

Após o recebimento de toda documentação o Coordenador de Certificação deverá realizar uma revisão técnica para analisar a completeza e o conteúdo do processo e assegurar a confirmação das constatações e evidências da auditoria. A revisão técnica é registrada no [FORM-087 Processo de Aprovação de Sistema](#). Quando pertinente, a coordenação poderá realizar alterações necessárias junto à empresa auditada e/ou à equipe auditora.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 21/42

4.6.4 Decisão de certificação

O ITAC assegura que pessoas ou comitês que tomam as decisões para concessão ou recusa da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, suspensão ou restauração da certificação, cancelamento ou renovação da certificação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias. Os indivíduos designados para conduzir a decisão da certificação devem possuir a competência apropriada.

As pessoas [excluindo membros de comitês] designadas pelo ITAC para fazer uma decisão de certificação devem estar empregadas, ou devem estar sob contrato com o ITAC ou com uma entidade sob o controle organizacional do ITAC. O controle organizacional do organismo de certificação deve ser um dos seguintes:

- a) propriedade completa ou majoritária de outra entidade pelo ITAC;
- b) participação majoritária pelo ITAC conselho de diretores de outra entidade;
- c) uma autoridade documentada pelo ITAC sobre outra entidade em uma rede de pessoas jurídicas (na qual o ITAC se encontra), ligada por propriedade ou controle do conselho diretor.

As pessoas empregadas ou sob contrato com as entidades sob controle organizacional devem cumprir os mesmos requisitos da ISO/IEC 17021 que as pessoas empregadas ou sob contrato com o ITAC.

O ITAC registra cada decisão de certificação incluindo qualquer informação adicional ou esclarecimento solicitado à equipe auditora ou à outras fontes.

4.6.4.1 Ações antes da tomada de decisão

O ITAC tem um processo para conduzir uma análise eficaz antes da tomada de decisão para concessão da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação, que incluem:

- a) as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
- b) para qualquer não conformidade maior, tenha analisado, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- c) para qualquer não conformidade menor, tenha analisado e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.

4.6.4.2 Informações para concessão da certificação inicial

As informações fornecidas pela equipe auditora ao ITAC para a decisão sobre a certificação incluem 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 ao ITAC usadas na análise crítica da solicitação, e

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 22/42

- 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 o ITAC 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, o ITAC deve conduzir outra fase 2 antes de recomendar a certificação.

Quando uma transferência de certificação está prevista de um organismo de certificação para outro, o organismo de certificação que está aceitando deve ter um processo para obtenção de informação suficiente de forma a tomar uma decisão sobre a certificação.

4.6.5 Concessão da certificação e marca de conformidade

Antes de tomar uma decisão, o ITAC confirma se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo de certificação e se foram analisadas, aceitas e verificadas a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades.

O ITAC toma a decisão sobre certificação com base na avaliação das constatações e conclusões de auditoria e de quaisquer outras informações pertinentes e assegura que a decisão sobre a certificação seja tomada por pessoa diferente daquela que executa a auditoria.

O Certificado de Conformidade contém, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do OAC;
- b) Referencial Normativo e sua versão (número ou data da revisão);
- c) Especialidade técnica e subsetores em questão;
- d) Escopos de certificação;
- e) Identificação da empresa (nome e endereço);
- f) Identificação de outras instalações permanentes e temporárias (finalidade e endereço) previstas no Regimento Específico;
- g) Data de decisão pela certificação inicial no Referencial Normativo;
- h) Datas de término do ciclo de certificação e de validade do certificado de conformidade

A duração de um ciclo de certificação é de 36 (trinta e seis) meses. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão da certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão da recertificação.

O ITAC mantém uma lista atualizada das empresas com certificados válidos, com os respectivos escopos de certificação e localização geográfica. A lista está disponível ao público no endereço eletrônico www.itacbr.com.

4.7 Manutenção da Certificação

O ITAC deve mantêm a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão. Pode-se manter a certificação de um cliente baseando-se em uma conclusão positiva pelo líder da equipe auditora sem posterior análise

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 23/42

independente e decisão, desde que:

- a) para qualquer não conformidade maior ou outra situação que possa conduzir à suspensão ou cancelamento da certificação, o ITAC tenha um sistema que exija que o líder da equipe auditora relate ao ITAC a necessidade de iniciar uma análise crítica por pessoal competente, diferentemente daqueles que realizaram a auditoria, para determinar se a certificação pode ser mantida;
- b) pessoal competente do ITAC monitore suas atividades de supervisão, incluindo o monitoramento do relatório por seus auditores, para confirmar se a atividade de certificação está operando com eficácia.

4.7.1 Atividades de supervisão

O ITAC desenvolve suas atividades de supervisão, a fim de que áreas e funções representativas cobertas pelo escopo do sistema de gestão 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 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 do ITAC ao cliente certificado sobre aspectos de certificação,
- b) análise de quaisquer declarações do cliente com relação às suas operações (por exemplo, material promocional, site na Web),
- 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.

4.7.1.1 Auditoria de supervisão

Auditorias de supervisão são auditorias no local, mas não são necessariamente auditorias completas do sistema e devem ser planejadas junto com outras atividades de supervisão, a fim de que o ITAC possa manter a confiança de que o sistema de gestão certificado do cliente continua a atender aos requisitos entre as auditorias de recertificação. Cada supervisão para a norma de sistema de gestão pertinente deve incluir:

- 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 com respeito ao atingimento dos objetivos do cliente certificado e os resultados pretendidos do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;
- e) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua,
- f) controle operacional contínuo,
- g) análise de quaisquer mudanças, e
- h) uso de marcas e/ou quaisquer outras referências à certificação.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 24/42

As auditorias de supervisão devem ser 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 (doze) meses a partir da data da decisão da certificação.

Em não se submetendo à auditoria de supervisão no prazo máximo previsto, a empresa deve ser submetida a auditoria com o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria de recertificação, dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data, mantendo-se o ciclo de certificação vigente. Durante esse período o Certificado de Conformidade ficará suspenso.

As auditorias de supervisão seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação Fase 2, conforme descrito no item 4.6.2.

O ITAC estabelece um planejamento de auditoria de modo que todos os requisitos da norma de referência sejam avaliados pelo menos uma vez durante o período de validade do ciclo de certificação.

A empresa poderá utilizar da excepcionalidade de auditoria de supervisão sem a existência de obra nos escopos nos quais esteja certificada. Neste caso, a empresa deve:

- a) Declarar ao ITAC, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da certificação normal, qual seja, a inexistência de obra no escopo pretendido;
- b) 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;
- c) 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;
- d) 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;
- e) Informar imediatamente ao ITAC, 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
- f) Informar ao ITAC 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.

A empresa pode 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 à

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 25/42

empresa no momento de uma auditoria de supervisão só é possível uma única vez, em um ciclo de certificação de 36 (trinta e seis) meses.

A empresa não pode fazer uso dessa condição de excepcionalidade no escopo no qual, no mesmo ciclo de certificação, tenha sido certificada fazendo uso condição de excepcionalidade prevista no item 4.7.1.1

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, o ITAC pode aceitar a obra para efeito de auditoria e solicitar auditoria suplementar para verificações complementares cabíveis.

4.8 Recertificação

4.8.1 Planejamento da auditoria de recertificação

O propósito da auditoria de recertificação é 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. 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 ou outro documento normativo. A mesma 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 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, na empresa ou no contexto no qual o sistema de gestão opera (por exemplo, mudanças na legislação).

Nota: Tais mudanças podem ocorrer a qualquer tempo durante o ciclo de certificação e o organismo de certificação pode precisar realizar uma auditoria suplementar, que pode ou não ser uma auditoria de duas fases.

Uma terceira condição de excepcionalidade autorizada diz respeito à do processo de recertificação do SGQ de uma empresa construtora no momento de uma auditoria sem a existência de obra nos escopos nos quais esteja certificada.

Neste caso, o ITAC irá decidir, com base na análise do ciclo anterior da empresa construtora, se a mesma pode fazer uso dessa excepcionalidade.

Em caso de decisão positiva, a empresa construtora deve:

- a) Declarar ao ITAC, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da recertificação, qual seja, a inexistência de obra nos escopos certificados;
- b) Informar imediatamente ao ITAC, por correio eletrônico com confirmação de recebimento ou por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário, o início de nova obra

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 26/42

- em qualquer dos escopos para o agendamento da auditoria;
- c) Submeter-se a uma auditoria de supervisão subsequente dimensionada segundo critérios para recertificação, caso não tenha ainda recebido uma auditoria complementar.

A empresa construtora não pode 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.

Ao fazer uso dessa condição de excepcionalidade a empresa construtora não poderá utilizar as outras condições de excepcionalidade previstas, no mesmo ciclo de certificação de 36 (trinta e seis) meses.

4.8.2 Auditoria de recertificação

Auditorias de recertificação são planejadas e realizadas para avaliar a continuação do atendimento a todos os requisitos normativos aplicáveis. O propósito da auditoria é confirmar a conformidade e a eficácia contínuas do sistema de gestão da qualidade como um todo, e a sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação.

Caso a empresa demonstre interesse em continuar com a certificação do sistema de gestão da qualidade, deve comunicar sua intenção de renovação ao ITAC, antes do vencimento da certificação, através do preenchimento do [FORM-017 Solicitação Proposta Comercial - SiAC](#) colocado à disposição da empresa no endereço eletrônico www.itacbr.com. Um novo processo de certificação será iniciado para a renovação.

Caso contrário, após o vencimento da certificação, o processo será arquivado, ficando a empresa impedida de utilizar todo o material que faça menção de alguma forma a certificação.

A auditoria de recertificação analisa o desempenho do sistema de gestão da qualidade durante o período de certificação e inclui a análise dos relatórios anteriores de auditoria de supervisão.

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

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

- 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;
- Comprometimento demonstrado para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão da qualidade, a fim de melhorar o desempenho global;
- A eficácia do sistema de gestão em relação a atingir os objetivos do cliente certificado e os resultados esperados do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.

Para qualquer não conformidade maior, o ITAC irá definir limites de tempo para correção e ações corretivas. Estas ações devem ser implementadas e verificadas antes da expiração da certificação.

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

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 27/42

expiração da certificação vigente. A data de emissão no novo certificado deve ser a partir da decisão de recertificação.

Se o ITAC não completou a auditoria de recertificação ou não consegue 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. O cliente será informado e as consequências são explicadas.

Após a expiração da certificação, o ITAC 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.

As auditorias de recertificação seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação Fase 2, conforme descrito no item 4.6.2.

O ITAC toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados da análise do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

4.9 Auditoria de Follow Up (Suplementar)

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

- a) Verificação documental e/ou *in loco* da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias de certificação, supervisão ou recertificação.
- b) Extensão/redução do 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 de clientes contra a empresa certificada;
- e) Mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade da empresa;
- f) Avaliação para transferência de certificação;
- g) Quando determinado pela CGCRE;
- h) Na impossibilidade de auditar todos os requisitos previstos no plano de auditoria.

A necessidade da realização de auditoria suplementar pode ser avaliada pelo Coordenador de Certificação.

4.10 Auditoria Testemunha

Auditorias testemunha podem ser realizadas pela CGCRE para concessão, supervisão, reacreditação e extensão do escopo de acreditação do ITAC.

A equipe avaliadora designada pela CGCRE estará presente durante toda a testemunha da auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final e irá coletar informações através de: entrevista com equipe

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 28/42

auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes à empresa certificada ou em processo de certificação.

Cabe ressaltar que é o desempenho geral do ITAC que estará sendo auditado.

4.11 Uso do Certificado e da Marca ITAC

O ITAC permite o uso do Certificado de Conformidade e da marca ITAC somente às empresas cujo sistema de gestão da qualidade foi aprovado e esteja de acordo com os termos estabelecidos no Contrato de Prestação de Serviço.

As condições de uso do Certificado de Conformidade e da marca ITAC estão descritas no [ML-02 Manual Logomarca - Sistemas de Gestão](#) revisão vigente, disponível para download no endereço eletrônico www.itacbr.com.

4.12 Certificação de Empresas Compartilhadas

Quando da certificação de empresas compartilhadas, o ITAC verificará as condições básicas de garantia da qualidade apresentadas pela empresa 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:

- A empresa 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 deve demonstrar condições próprias de funcionamento, dispondo minimamente de:
 - a) Estrutura diretiva e gerencial (técnica e administrativa), dotada de infraestrutura adequada;
 - b) Representante da alta direção;
 - c) Manual da qualidade;
 - d) 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 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, deve ser sempre o da empresa 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 sofrer análise crítica para verificação do atendimento aos requisitos do plano da qualidade da empresa construtora.
- As verificações que o ITAC realizar na empresa serão as mesmas, independentemente do fato dela empregar serviços terceirizados ou mão de obra própria.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 29/42

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

4.13 Alterações no Sistema de Gestão da Qualidade

A empresa que tenha alterado o seu sistema de gestão da qualidade deve comunicar imediatamente tal fato ao ITAC, para análise do impacto destas alterações na certificação e possíveis ações decorrentes, constituindo em falta grave não o comunicar.

Essas alterações incluem, por exemplo:

- Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;
- Empresa e gestão (por exemplo, alteração significativa da equipe técnica)
- Endereço de contato e locais;
- Escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão da qualidade certificado;
- Alterações significativas no sistema de gestão da qualidade e nos processos (por exemplo, mudança de sistemática de funcionamento).

Se a avaliação realizada pelo ITAC concluir que as mudanças efetuadas pela empresa, não alteram significativamente o sistema de gestão da qualidade, as mesmas poderão ser verificadas durante a realização da auditoria de supervisão ou recertificação. Caso contrário, uma auditoria imediata nas instalações da empresa pode ser requerida pelo ITAC.

4.14 Extensão do Escopo

Toda empresa certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento do [FORM-017 Solicitação Proposta Comercial - SiAC](#) colocado à disposição da empresa no endereço eletrônico www.itacbr.com.

A empresa que peça mudança ou extensão de escopo numa mesma especialidade técnica e nível ou estágio 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.

Uma condição de excepcionalidade é autorizada para a certificação de empresa que esteja sem obra no escopo pretendido no momento da extensão de escopo da certificação, ou seja, em situações nas quais a empresa já esteja certificada em um subsetor da especialidade técnica Execução de Obras. Neste caso, a empresa deve:

- Declarar ao ITAC, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da certificação normal, qual seja, a inexistência de obra no escopo pretendido;
- 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;
- 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;

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 30/42

- d) 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;
- e) Informar imediatamente ao ITAC, por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário, o início de nova obra no escopo, para o agendamento de auditoria;
- f) Informar ao ITAC 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, através do preenchimento do [FORM-066 Informações sobre as obras](#).

Caso a empresa 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 do ITAC avaliar tal semelhança e selecionar os serviços a serem auditados.

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

4.15 Suspensão, Cancelamento ou Redução do Escopo de Certificação

4.15.1 Suspensão da certificação

O ITAC reserva-se o direito de suspender temporariamente a certificação, a qualquer momento durante sua validade, nos seguintes casos:

- a) Quando o sistema de gestão da qualidade da empresa falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- b) A empresa certificada não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
- c) A empresa certificada solicitar voluntariamente uma suspensão;
- d) Não forem cumpridas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;
- e) Constatação do uso indevido do Certificado de Conformidade, marca ITAC;
- f) Não implementadas as ações corretivas dentro do prazo estipulado;
- g) Quando a empresa, de alguma forma, acionar indevidamente o ITAC ou colocá-lo em descrédito;
- h) Quando a empresa informar um número inferior de obras em andamento através do preenchimento do formulário de informações sobre as obras e durante a auditoria for constatado um número maior de obras;
- i) Quando a empresa informar que a auditoria de supervisão será realizada sem a existência de obra e durante a auditoria o auditor constatar a existência;
- j) Reincidência de reclamações;
- k) Quando for emitido Termo Aditivo para a empresa e essa não devolver o documento assinado ao ITAC no prazo máximo de 30 (trinta) dias;
- l) Falta grave, conforme previsto no [item 4.13](#).

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 31/42

A suspensão da certificação é comunicada à empresa através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do ITAC – GCERT e são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação.

Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa fica temporariamente inválida. Neste período a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. O ITAC poderá tornar publicamente acessível o estado de suspensão da certificação e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado.

O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram sanados satisfatoriamente. A falha na resolução desses problemas, no prazo estabelecido pelo ITAC, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

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

4.15.2 Cancelamento da certificação

O ITAC poderá cancelar definitivamente a certificação quando:

- a) A empresa não cumprir satisfatoriamente e em tempo hábil todas as condições que deram origem a suspensão temporária;
- b) Uma reclamação de terceiros efetuada ao ITAC contra a empresa certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- c) Ocasionado por um pedido formal da empresa antes do vencimento da certificação.

Quando avisada do cancelamento através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do ITAC – GCERT, a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. O ITAC poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

4.15.3 Redução do escopo

O ITAC poderá reduzir o escopo de certificação da empresa para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando a empresa estiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

A redução do escopo de certificação ainda pode ser decorrente de:

- a) Solicitação da própria empresa em decorrência de alterações no processo ou na estrutura organizacional;
- b) Consequência do resultado de auditorias (suplementar, supervisão ou recertificação);
- c) Não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas;
- d) No caso de inexistência de obra no(s) escopo(s) certificado(s) que já se submeteram a uma excepcionalidade dentro de um ciclo de certificação (36 meses) sem obra em andamento.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 32/42

4.16 Transferência de Certificação

A transferência de OAC pela empresa certificada deve ser realizada dentro da validade do Certificado de Conformidade. O ciclo conduzido pelo OAC anterior será analisado criticamente pelo ITAC em relação à conformidade aos documentos regulatórios do SiAC e constatações e preocupações pendentes de fechamento. Com base nesta análise, o ITAC irá definir os próximos passos, que podem ser: auditoria suplementar para fechamento de pendências, auditoria suplementar para avaliação de obras, continuidade do ciclo vigente ou recertificação antecipada do ciclo.

4.16.1 Elegibilidade de uma Certificação para Transferência

- Somente certificações acreditadas válidas devem ser transferidas. Certificações que estejam em vias de serem suspensas não devem ser aceitas para transferência;
- Nos casos em que a certificação tiver sido concedida por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades ou cuja acreditação expirou, tenha sido suspensa ou cancelada, a transferência deve ser concluída dentro de 6 meses ou no vencimento da certificação, o que ocorrer primeiro. Nesses casos, o ITAC deverá informar ao Organismo de Acreditação, sob cuja acreditação pretende emitir a certificação, antes de realizar a transferência.

4.16.2 Análise Crítica de transferência

O ITAC irá realizar uma análise crítica da certificação a ser transferida do cliente. A análise crítica realizada inclui uma análise da documentação e se esta análise identificar como necessária, por exemplo, a identificação de não conformidades maiores, deve ser incluída uma visita pré-transferência ao cliente para confirmar a validade da certificação.

Nota: a visita pré-transferência não é uma auditoria.

A análise crítica, realizada através do [FORM-265 Relatório de Transferência de Certificação](#) deve cobrir minimamente os seguintes aspectos:

- Confirmação de que a certificação do cliente se enquadra no escopo acreditado do organismo de certificação emissor e do ITAC;
- As razões para solicitar uma transferência;
- Que o site ou sites que desejam transferir a certificação possuam uma certificação acreditada válida;
- Os relatórios de auditoria da certificação inicial ou da recertificação mais recente, e o relatório da última supervisão; o status de todas as não conformidades pendentes que possam ter surgido delas, e qualquer outra documentação relevante relacionada ao processo de certificação. Se esses relatórios de auditoria não estiverem disponíveis ou se a auditoria de supervisão ou de recertificação não tiver sido concluída como exigido pelo programa de auditoria do organismo de certificação emissor, a organização será tratada

Este documento quando impresso
será considerado **CÓPIA NÃO CONTROLADA**

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 33/42

como um novo cliente;

- e) Reclamações recebidas e ações tomadas;
- f) Considerações relevantes para estabelecer um plano de auditoria e um programa de auditoria. O programa de auditoria estabelecido pelo organismo de certificação emissor deve ser revisado, se disponibilizado.

4.16.3 Transferência

4.16.3.1 O ITAC não poderá conceder a certificação ao cliente transferido até que:

- a) Tenha verificado a implementação de correções e ações corretivas em relação a todas as não conformidades críticas maiores pendentes; e
- b) Tenha aceito os planos de correção e ação corretiva para todas as não conformidades menores pendentes.

4.16.3.2 Se a análise crítica de pré-transferência (análise documental e/ou visita de pré-transferência) identificar questões que impeçam a conclusão da transferência, o ITAC deverá tratar o cliente solicitante da transferência como um cliente novo.

A justificativa para esta decisão deve ser comunicada ao solicitante da transferência e documentada pelo ITAC e os registros mantidos.

4.16.3.3 Se não forem identificados problemas na análise crítica de transferência, o ciclo de certificação deve basear-se no ciclo de certificação anterior e o ITAC deverá estabelecer um programa de auditoria para o restante do ciclo de certificação.

Se o ITAC tiver que tratar o solicitante como um novo cliente, como resultado da análise crítica de transferência, o ciclo de certificação deve se iniciar com a decisão de certificação.

4.16.3.4 O ITAC deve tomar a decisão de certificação antes de qualquer auditoria de supervisão ou recertificação ser iniciada.

4.16.4 Cooperação entre Organismos de Certificação Emissor e Receptor (ITAC)

A cooperação entre organismos de certificação emissor e o ITAC é essencial para o processo efetivo de transferência e a integridade da certificação. Quando solicitado, o organismo de certificação emissor deve fornecer ao ITAC todos os documentos e informações exigidas por este documento. Quando não for possível a comunicação com o organismo de certificação emissor, o ITAC irá registrar as razões e envidar todos os esforços para obter as informações necessárias por meio de outras fontes.

O cliente solicitante da transferência deve autorizar o organismo de certificação emissor a fornecer as informações solicitadas pelo ITAC. O organismo de certificação emissor não deve suspender ou cancelar o certificado da organização após a notificação de que a organização está em processo de transferência para o ITAC, se o cliente continuar a satisfazer os requisitos de certificação.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 34/42

O ITAC e/ou o cliente transferente devem entrar em contato com o organismo de acreditação do organismo de certificação emissor, se este organismo:

- a) Não fornecer as informações solicitadas ao ITAC, ou
- b) Suspender ou cancelar a certificação do cliente transferente sem justa causa.

Assim que o ITAC tiver emitido a certificação, deverá informar ao OC emissor.

4.17 Auditorias Avisadas com Pouca Antecedência

Pode ser necessário para o ITAC 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) o ITAC deve descrever e avisar antecipadamente ao cliente certificado as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;
- b) o ITAC deve tomar um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

4.18 Confidencialidade

Todas as informações, exceto aquelas que a empresa tornou acessível ao público, são consideradas pelo ITAC como confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da empresa, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pela CGCRE.

Todo pessoal que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firmam o [FORM-038-04 Termo de Compromisso](#) o qual contém questões de confidencialidade, conflito de interesses e regras de conduta.

4.19 Falta e Penalidades

É considerada como falta grave aquela cometida por uma empresa detentora de um certificado de conformidade que haja incorrido uma ou mais das seguintes condutas:

- a) Adulteração de qualquer informação que conste de seu Certificado de Conformidade;
- b) Alteração no seu sistema de gestão da qualidade sem comunicação imediata ao ITAC;
- c) Divulgação de informação enganosa quanto aos dados do seu Certificado de Conformidade;
- 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 ao ITAC do início de nova obra no escopo de certificação, uma vez que tenha lançado mão da excepcionalidade prevista nos Arts. 7º, Art. 8º ou Art. 9º do Regimento Específico do SiAC;
- f) Omissão de dados e informações ao ITAC necessárias ao dimensionamento e planejamento das atividades de certificação, tais como: número de trabalhadores, número de escritórios,

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 35/42

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;

- g) Ser incapaz de demonstrar ao ITAC evidências de que possui Sistema de Gestão da Qualidade implementado quando realizada serviços ou obras.

As penalidades aplicadas pelo ITAC à empresa que comete falta grave são suspensão e/ou cancelamento do Certificado de Conformidade com ou sem rescisão de contrato.

Nos processos de apuração de faltas que possam levar à aplicação de penalidade a uma empresa, lhe é garantido o direito de ampla defesa.

4.20 Reclamações

O ITAC é ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de gestão de reclamações.

A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante.

Ao receber uma reclamação, o ITAC confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais ele é responsável e, se estiver, irá tratá-la. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação deve analisar a eficácia do sistema de gestão certificado.

Através de registro no [FORM-060 Registro de Reclamação](#), o ITAC avalia e investiga, quando aplicável, o processo de reclamação e decide quais ações tomar, sendo responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

A decisão a ser comunicada ao reclamante é preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

Qualquer reclamação sobre uma empresa certificada será comunicada pelo ITAC preferencialmente dentro de 7 (sete) dias corridos. Todas as evidências devem ser encaminhadas ao ITAC a fim de garantir que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. Uma auditoria suplementar documental ou *in loco* poderá ser solicitada.

A comunicação com a empresa e com o reclamante é feita através de correspondência formal da Coordenação de Certificação do ITAC – GCERT.

O prazo da empresa para atendimento às solicitações feitas pelo ITAC para tratamento ao processo de reclamação é de 7 (sete) dias corridos. Prazos maiores poderão ser solicitados pela empresa com a devida justificativa e cabe ao ITAC analisar e aprovar tais solicitações.

Sempre que possível, o ITAC confirma o recebimento da reclamação e fornece ao reclamante relatórios de andamento e o resultado, inclusive uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 36/42

O ITAC garante confidencialidade em relação ao reclamado e ao assunto da reclamação e, quando necessário, irá determinar junto com a empresa e o reclamante, se deve tornar públicos o assunto da reclamação e a sua solução e, se assim for, um que extensão.

Caso haja reincidência de reclamação de um cliente, o ITAC verificará a necessidade da suspensão imediata do Certificado de Conformidade.

Os registros das reclamações e das ações tomadas serão mantidos em pasta específica.

4.21 Apelações e Disputas

O ITAC é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O ITAC assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.

Na discordância das decisões tomadas pela ITAC, a empresa pode apelar, embasado em argumentações. Essas discordâncias podem estar relacionadas a:

- a) recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
- b) não concessão da certificação; e
- c) suspensão ou cancelamento da certificação.

Fica assegurado a empresa, que não estiver de acordo com os resultados e decisão da avaliação, o direito a recursos junto ao ITAC, em primeira instância, que analisará e dará o parecer.

Em segunda instância, ainda caberá recurso junto a CGCRE, que deverão ser impetrados diretamente a este Instituto, ou outro que a empresa julgar adequado.

A apelação deverá ser formalizada ao ITAC no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar do dia de recebimento da notificação da decisão.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

O processo de tratamento de apelações inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

- a) Uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) Rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) Garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

O ITAC é responsável por coletar e verificar toda a informação necessária para validar a apelação.

O ITAC irá confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de andamento e o resultado.

A decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 37/42

envolvimento anterior com o assunto da apelação.

O ITAC enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

As apelações apresentadas contra as decisões tomadas são encaminhadas ao Presidente do ITAC, a quem cabe avaliar, decidir e comunicar ao apelante.

As ações de recorrência contra as decisões tomadas pelo Presidente do ITAC, em relação ao processo de certificação, são encaminhadas ao Conselho Diretor do ITAC como instância superior de decisão.

Para controlar as disputas, o ITAC mantém arquivados todos os documentos que identifiquem as ações tomadas e com relatórios das ações corretivas relativos à avaliação.

4.22 Casos Omissos

Os casos omissos e as dúvidas suscitadas quanto à aplicação deste Procedimento serão dirimidas pela Direção do ITAC.

5 HISTÓRICO DE REVISÕES

DATA	REVISÃO	ITENS REVISADOS
02/05/11	25	Alteração itens 4.2.3 e 4.2.4
18/07/11	26	Alteração itens 4.2.2.1, 4.2.2.3, 4.2.2.4, 4.2.2.5, 4.2.2.6, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6, 4.2.7, 4.4, 4.5
19/09/11	27	Alterações itens 4.2.2.1, 4.2.2.5, 4.2.3, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.7, 4.4, 4.9
12/04/11	28	Alteração itens 4.1, 4.2.2.1, 4.2.4, 4.2.7, 4.9, 4.10.1, 4.11 e 4.12
20/06/12	29	Alteração formato do documento
01/02/13	30	Adequação ao Regimento do SiAC:2012
14/03/13	31	Alteração do item 4.2.3
21/03/14	32	Adequação às práticas atuais
04/06/14	33	Alteração nos itens 4.5.1, 4.5.2, 4.5.2.2 e 4.5.3
09/03/15	34	Alteração do prazo do item 4.5.2.2
19/03/15	35	Alteração no item 4.3, inclusão do Alvará de funcionamento.
15/06/15	36	Revisão do item 4.5.2.1 para incluir o requisito 9.1.6 da ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011, alteração de Gerente para Coordenador, e correção do formulário de Proposta.
16/10/15	37	Alteração nos itens 4.5.2.1, 4.5.2.2 e 4.5.3.
13/07/16	38	Adequação à norma ISO/IEC 17021-1:2015.



Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade

**Certificação de Empresas de Serviços e Obras da
Construção Civil – SiAC**

Código - Revisão:
PITAC 14 – R44

Pág.: 38/42

27/04/17	39	Adequações ao Regimento SiAC:2016.
25/01/19	40	Adequações ao Regimento SiAC:2018.
23/07/19	41	Inclusão da letra “h” no item 4.9.
19/04/21	42	Item 2. Referências: Inclusão da Portaria nº 75 – SiAC:2021
12/05/21	43	Revisão geral do procedimento para adequação ao SiAC:2021
19/07/21	44	Revisão do item 4.16



ANEXO A

1. Dimensionamento do número de dias de auditoria

O dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria depende do contingente de trabalhadores envolvidos, do tipo de auditoria e do nível de certificação buscado, conforme a Tabela 1.

Trabalhadores	Nível A					Nível B				
	100%IAF	AI		AS	AR	60%IAF	AI		AS	AR
		Fase 1	Fase 2				Fase 1	Fase 2		
De 1 a 5	1,5	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	0,5	0,5	0,5	1,0
De 6 a 10	2,0	1,0	1,0	1,0	2,0	2,0	0,5	1,5	1,0	2,0
De 11 a 15	2,5	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	0,5	1,5	1,0	2,0
De 16 a 25	3,0	1,0	2,0	1,0	2,0	2,0	0,5	1,5	1,0	2,0
De 26 a 45	4,0	1,0	3,0	2,0	3,0	3,0	0,5	2,5	1,0	2,0
De 46 a 65	5,0	1,0	4,0	2,0	4,0	3,0	0,5	2,5	1,0	2,0
De 66 a 85	6,0	1,0	5,0	2,0	4,0	4,0	0,5	3,5	1,5	3,0
De 86 a 125	7,0	1,0	6,0	3,0	5,0	5,0	0,5	4,5	1,5	3,0
De 126 a 175	8,0	1,0	7,0	3,0	6,0	5,0	0,5	4,5	1,5	3,0
De 176 a 275	9,0	1,0	8,0	3,0	6,0	6,0	0,5	5,5	2,0	4,0
De 276 a 425	10,0	1,0	9,0	4,0	7,0	6,0	0,5	5,5	2,0	4,0
De 426 a 625	11,0	1,0	10,0	4,0	8,0	7,0	0,5	6,5	2,5	5,0
De 626 a 875	12,0	1,0	11,0	4,0	8,0	8,0	0,5	7,5	3,0	6,0
De 876 a 1175	13,0	1,0	12,0	5,0	9,0	8,0	0,5	7,5	3,0	6,0
De 1176 a 1550	14,0	1,0	13,0	5,0	10,0	9,0	0,5	8,5	3,0	6,0
De 1551 a 2025	15,0	1,0	14,0	5,0	10,0	9,0	0,5	8,5	3,0	6,0
De 2026 a 2675	16,0	1,0	15,0	6,0	11,0	10,0	0,5	9,5	3,5	7,0
De 2676 a 3450	17,0	1,0	16,0	6,0	12,0	11,0	0,5	10,5	4,0	8,0
De 3451 a 4350	18,0	1,0	17,0	6,0	12,0	11,0	0,5	10,5	4,0	8,0
De 4351 a 5450	19,0	1,0	18,0	7,0	13,0	12,0	0,5	11,5	4,0	8,0
De 5451 a 6800	20,0	1,0	19,0	7,0	14,0	12,0	0,5	11,5	4,0	8,0
De 6801 a 8500	21,0	1,0	20,0	7,0	14,0	13,0	0,5	12,5	4,5	9,0
De 8501 a 10700	22,0	1,0	21,0	8,0	15,0	14,0	0,5	13,5	5,0	10,0
Acima de 10700:	manter a proporcionalidade dos tempos acima					manter a proporcionalidade dos tempos acima				

AI = auditoria inicial de certificação; AS = auditoria de supervisão; AR = auditoria de recertificação.

O total envolvido de trabalhadores de um escopo, a ser utilizado na Tabela 1, considera a soma:

- Dos funcionários próprios, terceirizados, temporários e estagiários lotados no escritório, depósito central, central de serviços e central de manutenção, abrangidos pelo escopo da certificação;
- Dos funcionários próprios, terceirizados, temporários e estagiários lotados nas obras abrangidas pelo escopo da certificação, responsáveis por atividades de gestão da obra, gestão dos materiais e gestão dos serviços de arquitetura e de engenharia consultiva e dos serviços de obra de execução especializada.

Funcionários próprios ou terceirizados, diretamente envolvidos na realização de serviços de obra ou de serviços de obra de execução especializada, atuando nos canteiros de obras do escopo, não precisam ser considerados.

O total de trabalhadores relacionados ao escopo não pode ser reduzido, por exemplo pela redução



por turno ou redução por raiz quadrada do pessoal que realiza tarefas simples ou repetitivas.

O dimensionamento da auditoria inicial de certificação (AI) inclui também os tempos requeridos para o planejamento da auditoria e para a preparação do relatório final. O total de tais tempos não deve exceder a 20% do tempo total definido para a auditoria. O tempo da auditoria não inclui o tempo para deslocamentos e refeições.

O dimensionamento do total de obras auditadas, conforme a Tabela 2, é dado pela raiz quadrada do número total de obras em andamento (NTO) da empresa, cabendo a redução de 40% do caso das auditorias de supervisão (AS) e de 20% nas auditorias de recertificação (AR), com arredondamento para cima. Para quantidades acima de 20 obras, o cálculo dos valores de número de obras auditadas e dos consequentes dias de auditoria deve seguir proporcionalmente, segundo tais regras:

Amostragem de Obras (O)			
NTO	AI	AS	AR
	\sqrt{NTO}	$60\% \sqrt{NTO}$	$80\% \sqrt{NTO}$
1	1	1	1
2	2	1	2
3	2	2	2
4	2	2	2
5	3	2	2
6	3	2	2
7	3	2	3
8	3	2	3
9	3	2	3
10	4	2	3
11	4	2	3
12	4	3	3
13	4	3	3
14	4	3	3
15	4	3	4
16	4	3	4
17	5	3	4
18	5	3	4
19	5	3	4
20	5	3	4
>20	Seguir proporcionalmente		

AI = auditoria inicial de certificação; AS = auditoria de supervisão; AR = auditoria de recertificação.

Deve-se garantir no mínimo um dia de auditoria em cada obra amostrada, acrescidos aos calculados na Tabela 1. O número total de dias de auditoria assim calculado pode ser reduzido em até 30%, a critério do ITAC, com arredondamento para cima.

Cada obra é considerada individualmente para definição do número total de obras em andamento (NTO – Tabela 2), independentemente da quantidade de subsetores e escopos por ela abrangidos.

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 41/42

A amostragem das obras deve ser suficiente para cobrir todos os subsetores e escopos abrangidos pelo escopo da certificação, devendo ser definida para cada escopo requerido, conforme Tabela 2. Caso uma mesma obra possua mais de um subsetor e escopo, ela pode ser considerada para atendimento a este critério, desde que respeitado o dimensionamento feito.

1.1 Empresas compartilhadas

No caso de empresas compartilhadas, o dimensionamento do tempo total em número de dias de uma auditoria de ambas deve considerar o somatório do número total de trabalhadores no escopo, mas a amostragem de obras deve ser específica para cada empresa.

1.2 Amostragem de multi-site

No caso de auditorias multi-site, o ponto de partida para o cálculo da duração da auditoria em cada local deve ser coerente com a Tabela 1. No entanto, adequações podem ser feitas levando em conta situações em que certos processos do sistema de gestão da qualidade não são relevantes para o local e são a principal responsabilidade do local de controle.

1.3 Auditoria de supervisão e recertificação

Para o caso de auditoria de supervisão, com indisponibilidade de obra para o escopo (subsetor) a ser auditado, o dimensionamento considera o número de escopos (subsetores) abrangidos pela certificação, independentemente da indisponibilidade de obra, conforme a Tabela 1.

Os dimensionamentos das auditorias de supervisão e de recertificação serão atualizados pelo ITAC considerando a quantidade de obras ativas da empresa, 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 o número de trabalhadores do escopo quando da realização da auditoria.

As auditorias de supervisão podem ser planejadas com outras frequências diferentes da anual. Nestas condições, o dimensionamento deve ser proporcional à quantidade de eventos e sempre arredondado para o número de dias inteiro superior.

1.4 Extensão de escopo

Nos casos de extensão de escopo, deve-se adicionar 1 (um) dia para cada escopo adicional, além dos valores calculados pela Tabela 1, e se aplicar a amostragem de obras da Tabela 2. É necessário avaliar se as obras a auditar do escopo originalmente certificado permitem a avaliação do novo escopo; em caso negativo, uma nova amostragem de obras deverá ser estabelecida.

1.5 Auditoria suplementar

No caso da realização de auditorias suplementares, resultante de penalidade, os valores da Tabela

	Instituto Tecnológico de Avaliação e Certificação da Conformidade	
	Certificação de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC	Código - Revisão: PITAC 14 – R44
		Pág.: 42/42

2, quanto ao número de obras auditadas, não são mais aplicáveis, devendo ser auditada a obra que tenha originado a denúncia ou outras mais, a critério do ITAC.

1.6 Informações gerais

A empresa que pede a certificação somente poderá ser certificada com base em auditoria numa 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.

Somente são aceitas para a auditoria, obras cuja responsabilidade técnica pela sua execução esteja em nome da empresa construtora que busca a certificação, demonstrado por ART – Anotações 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 pode ser utilizada para auditoria de uma única empresa. No entanto, se a empresa construtora 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 existam 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).

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.