

Ministério das Cidades
Secretaria Nacional de Habitação

Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do
Habitat - PBQP-H

Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de
Serviços e Obras da Construção Civil (SiAC)

Regulamentação da Especialidade Técnica
Gerenciamento de Empreendimentos

Brasília, 23 março de 2010 - Anexo I-2 da Portaria nº SIAC

Logo PBQP-H

Logo Ministério das Cidades

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

LUIZ INÁCIO LULA DA SILVA
Presidente

MINISTÉRIO DAS CIDADES

MÁRCIO FORTES DE ALMEIDA
Ministro de Estado

INÊS DA SILVA MAGALHÃES
Secretária Nacional de Habitação

MARIA SALETTE DE CARVALHO WEBER
Coordenadora Geral do PBQP-H

EQUIPE TÉCNICA DO PBQP-H

A completar nomes

CONSULTORES

Maria Luiza Salomé
Maurilen Zimenez

Ministério das Cidades
Secretaria Nacional de Habitação - SNH
Esplanada dos Ministérios, Bloco “A”, 2º. andar, Sala 237
Brasília - Distrito Federal – Brasil - CEP 70.050-901
Telefone (61) 21081794 – Endereço eletrônico: pbqp-h@cidades.gov.br

**SISTEMA DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DE EMPRESAS DE
SERVIÇOS E OBRAS DA CONSTRUÇÃO CIVIL – SiAC**

**REGULAMENTAÇÃO DA ESPECIALIDADE TÉCNICA
GERENCIAMENTO DE EMPREENDIMENTOS**

SUMÁRIO

Portaria nº. XXX, de XX de XX de 2010.....XX página	
Introdução.....01 página	
Anexo I – Regimento Específico.....17 páginas	
Anexo II – Referencial Normativo Nível “D”.....14 páginas	
Anexo III – Referencial Normativo Nível “C”.....22 páginas	
Anexo IV – Referencial Normativo Nível “B”.....24 páginas	
Anexo V – Referencial Normativo Nível “A”.....25 páginas	
Anexo VI – Correspondência entre Referencial Normativo , ABNT NBR ISO 9001:2008 e NBR ISO10006 03 páginas	

Portaria nº. XXX, de XX de XX de 2010

INTRODUÇÃO:

A Regulamentação Específica da Especialidade Técnica Gerenciamento de Empreendimentos - SiAC Gerenciamento, foi concebida sob as diretrizes do Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC, no âmbito do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade do Habitat – PBQP-H.

O SiAC Gerenciamento foi elaborado pelo SINAENCO – Sindicato Nacional das Empresas de Arquitetura e Engenharia Consultiva, entidade representativa do setor e parceira do PBQP-H.

O SiAC Gerenciamento norteia a realização das atividades do processo Gerenciamento, como integrante da cadeia de produção dos Empreendimentos Habitacionais de Interesse Social.

Alinhado com os objetivos de **melhoria da qualidade do habitat** e de **melhoria produtiva**, estabelecidos no PBQP-H, esta Regulamentação Específica adotou como referenciais as Normas Brasileiras NBR ISO 9001 e a NBR ISO 10006.

O suporte obtido nas referidas normas atendeu ao propósito de estabelecer uma abrangente equivalência entre o Regimento Específico e a NBR ISO 9001, proporcionando economicidade às empresas que desejarem obter certificação com base nesses referenciais. No entanto, o Regimento Específico explicita o requisito “Realização do Produto”, tornando-o identificado com o escopo do gerenciamento e oferecendo ao contratante a possibilidade analisar a aderência do “Plano da Qualidade” às especificações do contrato de fornecimento do gerenciamento.

Adicionalmente, buscou-se também com o suporte da NBR ISO 10006, disseminar e uniformizar a nomenclatura própria da especialidade, em proveito da cadeia de produção e, particularmente, da atividade de gerenciamento.

Ressaltamos ainda, que a estratégia adotada para a implantação deste Sistema de Gestão da Qualidade propõe um processo evolutivo, do “Nível D” ao “Nível A”, consecutivo e ininterrupto. Dessa maneira, a empresa que aderir ao PBQP-H com o escopo de Gerenciamento, poderá adentrar em qualquer nível, porém estará obrigada a certificar-se no “Nível A” observando os prazos estabelecidos no Regimento.

Finalmente, expressamos nosso entendimento que a Regulamentação Específica da Especialidade Gerenciamento de Empreendimentos estabelece os fundamentos adequados para o momento presente do PBQP-H, mas deve ser objeto de revisões oportunas para adequá-la às mudanças do contexto do habitat e à evolução tecnológica.

Ministério das Cidades
Secretaria Nacional de Habitação
Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do
Habitat - PBQP-H

ANEXO I

Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de
Serviços e Obras da Construção Civil (SiAC)

Regimento Específico da Especialidade Técnica
Gerenciamento de Empreendimentos

Brasília, 23 março 2010

Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil (SiAC) Regimento Específico da Especialidade Técnica Gerenciamento de Empreendimentos

Art. 1º O Regimento Específico do Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil (SiAC) do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat - PBQP-H válido para a especialidade técnica Gerenciamento objetiva estabelecer seus aspectos regimentais particulares. Ele deve ser utilizado conjuntamente com o Regimento Geral do SiAC e demais documentos normativos cabíveis.

Parágrafo Único. Fazem parte deste Regimento, conforme Art. 4º do Regimento Geral, os quatro Referenciais Normativos de Empresas da Especialidade Técnica Gerenciamento, denominado SiAC-Gerenciamento e a correspondência entre Referencial Normativo, ABNT NBR ISO 9001:2008 e NBR ISO 10006.

Art. 2º Para efeito da avaliação da conformidade dos sistemas de gestão da qualidade das empresas de gerenciamento, os Referenciais Normativos de Empresas da Especialidade Técnica Gerenciamento de Empreendimentos – SiAC Gerenciamento, oriundos de iniciativa do setor da Construção Civil, possuem caráter evolutivo, estabelecendo:

- a) Para o Nível “D”, requisitos que o sistema de gestão da qualidade (SGQ) da empresa de gerenciamento deve atender no processo de Declaração de Adesão e de Conformidade ao Referencial Normativo Nível “D”;
- b) Para o Nível “C”, “B” e “A” requisitos que o sistema de gestão da qualidade (SGQ) da empresa de gerenciamento deve atender para a sua certificação nesses Níveis; que permitem levar a uma posterior certificação baseada na norma NBR ISO 9001:2008.

Parágrafo Único. Os Níveis “D”, “C”, “B” e “A” são evolutivos e complementares, não encerrando ciclos de implementação do SGQ pela empresa de gerenciamento. Isso significa que o SGQ da empresa se iniciará no Nível “D” e prosseguirá até o Nível “A” de forma evolutiva. Considera-se que, ao implementar um SGQ que atenda às exigências do Nível “A”, a empresa estará assegurando a qualidade de seu processo gerencial.

Art. 3º Para a especialidade técnica Gerenciamento de Empreendimentos (planejamento, organização, supervisão e controle de todos os aspectos do Projeto) existe apenas um escopo de certificação – Gerenciamento de Empreendimentos relativos ao habitat, compreendendo: estabelecer processo estratégico, processos de gerenciamento de interdependências, processos relacionados ao escopo, processos relacionados ao tempo, processos relacionados ao custo, processos relacionados aos recursos, processos relacionados às pessoas, processos relacionados a comunicação, processos relacionados ao risco e processos relacionados a suprimentos.

Nota 1 – O termo “**Empreendimento**”, utilizado neste Regimento Específico, deve ser entendido conforme o conceito dado para “**Projeto**” na norma NBR ISO 10006.

Art. 4º O processo de Declaração de Adesão ao PBQP-H e de Conformidade ao Referencial Normativo Nível “D” é feito pela empresa, sob as penalidades legais, e envolve as seguintes etapas, até a sua publicação na página do PBQP-H na Internet:

- a) Envio à C.N., por carta registrada ou devidamente protocolada no endereço da C.N. disponibilizado na página do PBQP-H na Internet, da Declaração e dos documentos que evidenciem a conformidade do sistema de gestão da qualidade da empresa aos requisitos do Referencial Normativo Nível “D”;
- b) Recebimento da Declaração de Adesão ao PBQP-H e de Conformidade a Referencial Normativo Nível “D” e dos documentos que evidenciem a conformidade do sistema de gestão da qualidade da empresa declarante aos requisitos do Referencial Normativo;
- c) Conferência da Declaração pela C.N.;
- d) Envio pela C.N. para a Coordenação Geral do PBQP-H da relação de empresas a ser publicada na página do PBQP-H na Internet, cujos sistemas de gestão da qualidade estão em conformidade com os requisitos do Referencial Normativo Nível “D”, com os respectivos prazos de validade;
- e) Publicação pela Coordenação Geral do PBQP-H da relação na página do PBQP-H na Internet, com os respectivos prazos de validade.

§ 1º O processo de Declaração de Adesão ao PBQP-H e de Conformidade ao Referencial Normativo Nível “D” pode ser feito pela empresa de gerenciamento uma única vez no âmbito do SiAC.

§ 2º A comprovação da Declaração de Adesão e de Conformidade ao Referencial Normativo Nível “D” pode ser obtida pela impressão de comprovante disponibilizado na página do PBQP-H na Internet ou pela utilização de comprovante do protocolo da documentação feito diretamente junto a C.N. no endereço disponibilizado na página do PBQP-H na Internet.

§ 3º Para a publicação da relação de empresas na página do PBQP-H na Internet serão utilizados como base a Declaração de Adesão e os documentos que evidenciem a conformidade do sistema de gestão da qualidade da empresa aos requisitos do Referencial Normativo Nível “D”, recebidos até o 20º dia do mês, sendo que a atualização dos dados ocorrerá até o 5º dia útil do mês subsequente.

Art. 5º A Declaração de Adesão ao PBQP-H e de Conformidade ao Referencial Normativo Nível “D” enviada pela empresa para a C.N. deve obedecer ao padrão disponibilizado na página do PBQP-H na Internet.

Parágrafo Único. A documentação enviada pela empresa deverá apontar de maneira explícita a correspondência entre os requisitos do Referencial Normativo Nível “D” e os respectivos documentos.

Art. 6º O prazo de validade da Declaração de Adesão ao PBQP-H e de Conformidade ao Referencial Normativo Nível “D” é de 6 (seis) meses, podendo a empresa solicitar à C.N. prorrogação por mais 6 (seis) meses, devendo nesse momento reiterar a conformidade de seu sistema de gestão da qualidade ao Referencial Normativo, enviando para tanto carta registrada ou devidamente protocolada para C.N.

Parágrafo Único. Caso a empresa não solicite a prorrogação dentro do prazo, seu nome é retirado, automaticamente, da página do PBQP-H na Internet; e após os 12 (doze) meses, seja qual for a situação da empresa, a mesma tem seu nome retirado definitivamente da página.

Art. 7º O processo de certificação da empresa de gerenciamento no Nível “C” exige a intervenção de um O.C.C. - Organismo de Certificação de Sistema da Qualidade da Construção Civil – Escopo Gerenciamento de Programas e Empreendimentos e envolve as seguintes etapas:

- a) Envio pela C.N. para a Coordenação Geral do PBQP-H da relação de empresas a ser publicada na página do PBQP-H na Internet, cujos sistemas de gestão da qualidade estão em conformidade com os requisitos do Referencial Normativo Nível “C”, com os respectivos prazos de validade;
- b) Publicação pela Coordenação Geral do PBQP-H da relação na página do PBQP-H na Internet; com os respectivos prazos de validade.

§ 1º Tanto a Declaração quanto o Certificado têm validade definida nos artigos que seguem, devendo seus envios à C.N. serem feitos com a regularidade prevista. Caso a C.N. não receba a informação sobre a correta manutenção do sistema de gestão da qualidade da empresa aos requisitos dos Referenciais Normativos dentro dos prazos, ela enviará instrução à Coordenação Geral do PBQP-H para que a empresa seja imediatamente retirada da página do PBQP-H na Internet.

§ 2º Para poder emitir certificados de conformidade a partir do Nível “C”, inclusive, o O.C.C. deverá ser acreditado pela Coordenação Geral de Credenciamento do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial - CGCRE/INMETRO como O.C.C. - Organismo de Certificação de Sistema da Qualidade da Construção Civil – Escopo Gerenciamento de Programas e Empreendimentos nos Níveis “B” e “A”, além de estar autorizado pela C.N. para emitir certificados do SiAC-Gerenciamento.

Art. 8º As auditorias de certificação são exigidas a partir do Nível “C”.

Parágrafo Único. O prazo de validade de um certificado de conformidade a partir do Nível “C” é de 12 (doze) meses, conforme Art. 28º do Regimento Geral.

Art. 09º As auditorias de manutenção na empresa de gerenciamento são exigidas a partir do Nível “C”.

Art. 10º A auditoria realizada com a existência de gerenciamento em andamento na empresa é essencial para a atribuição de uma certificação a uma empresa de gerenciamento, exceto na situação prevista no Art. 11º deste Regimento.

§ 1º Somente são aceitas para auditoria gerenciamientos com contrato formal celebrado em nome da empresa de gerenciamento ou com proposta em seu nome com aceite do contratante.

§ 2º Um contrato de Gerenciamento de Programa ou Empreendimento somente podem ser utilizados para auditoria de uma única empresa. Somente é permitido que um mesmo gerenciamento seja utilizado para auditoria de várias empresas de gerenciamento quando existam evidências da clara delimitação da atuação de cada uma destas empresas, expressas nos contratos ou nas propostas com aceites.

§ 3º Quando eventualmente não houver delimitação de atuação de cada uma das empresas expressas nos contratos ou nas propostas com aceites, a auditoria deverá ser realizada simultaneamente em todas as empresas participantes.

§ 4º Não há a possibilidade de atribuição de uma certificação ou da aceitação da Declaração de Adesão ao PBQP-H e de Conformidade ao Referencial Normativo Nível “D” em nome de um consórcio de empresas, mas tão somente no nome da empresa cujo gerenciamento tenha sido auditado ou cujos dados constem da documentação do processo de Declaração, obedecidas as demais condições deste artigo.

Art. 11º Quando a empresa de gerenciamento não dispõe de contrato de gerenciamento em andamento, no momento de uma auditoria de manutenção, é autorizada uma condição de exceção para que ela se dê nessa condição.

§ 1º Neste caso, a empresa deve:

- a) declarar ao O.C.C., sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da certificação normal, qual seja, a inexistência de gerenciamento em andamento;
 - b) submeter-se a auditoria *in loco* do seu sistema de gestão da qualidade, excluídos apenas os requisitos auditáveis, verificando os eventuais registros de contratos de gerenciamento já concluídas;
 - c) Informar imediatamente ao O.C.C., por carta registrada ou devidamente protocolada no destinatário ou ainda por mensagem eletrônica endereçada ao O.C. C com demonstração de recebimento pelo mesmo, o início de novo gerenciamento para o agendamento da auditoria.
-

§ 2º Em qualquer Nível, a confirmação da certificação atribuída à empresa de gerenciamento no momento de uma auditoria de manutenção sem a existência de gerenciamento em andamento só é possível até um prazo máximo de 36 (trinta e seis) meses.

Art. 12º Para a condição de excepcionalidade do Art. 11 é considerada falta grave cometida pela empresa de gerenciamento o fato dela não informar imediatamente ao O.C.C o início de um novo contrato de gerenciamento de empreendimentos, estando sujeita às penalidades previstas no Capítulo X – Das Faltas das Empresas e dos O.C.C e das Penalidades do Regimento Geral.

Art. 13º Para proceder à correta avaliação de seu sistema de gestão da qualidade e instruir as decisões da Comissão de Certificação, o O.C.C. deve solicitar à empresa de gerenciamento, além das definidas no Art. 17º do Regimento Geral, as seguintes informações:

- a) Quantidade de profissionais da empresa de gerenciamento, atividades desenvolvidas nos escritórios da empresas com impacto no sistema de gestão da qualidade e endereços desses escritórios;
- b) Características de todos os contratos de gerenciamento em andamento, independentemente de seu Nível de elaboração, incluindo nome do empreendimento, endereço, responsável técnico, natureza do gerenciamento, características de seu porte (área construída, número de unidades, extensão, superfície, etc.), observações e particularidades, datas de início e de previsão de término, serviços realizados com equipe técnica própria e realizados por empresas terceirizadas e quantidade de profissionais da equipe técnica;
- c) Contratos formais celebrados em nome da empresa de gerenciamento ou propostas em seu nome com aceites dos contratantes dos referidos gerenciamentos;
- d) Relação de serviços especializados de arquitetura e engenharia terceirizados cobertos pelo sistema de gestão da qualidade da empresa.

Art. 14º Para o dimensionamento de auditorias de certificação, recertificação e manutenção na empresa e escolha dos contratos de gerenciamento a serem auditados, com o objetivo de padronização dos critérios entre os O.C.C., é obrigatória a observância de:

- a) A auditoria inicial de certificação a partir do nível “C” de um sistema de gestão deve ser realizada em duas fases: fase 1 e fase 2 , conforme NBR ISO / IEC / 17021:2007
 - b) Utilização dos critérios para definir dimensionamento mínimo de auditorias, válidos para auditorias dos Níveis de certificação “C” e “B”, de acordo com a tabela a seguir;
-

Auditoria do SiAC- Gerenciamento	Dimensionamento Mínimo de Auditores (Homem/dia)			
	Certificação e Recertificação		Manutenção com gerenciamento em andamento	Manutenção sem gerenciamento em andamento
Número de integrantes das equipes auditadas (NA)	Nível “C”	Nível “B”	Nível “B”	Nível “B”
Entre 1 e 25	1,5	2,5	2,0	2,0
Entre 26 e 85	1,5	3,5	2,5	
Entre 86 e 275	2,0	4,5	3,0	
Acima de 275 (mínimo)	2,5	6,0	3,0	

- c) Utilização, para o dimensionamento das certificações e recertificações no Nível “A”, dos valores previstos no documento NIT-DICOR - 054 e NBR ISO / IEC / 17021:2007, a seguir reproduzidas; a critério do O.C.C. podem ser aplicados os critérios de redução de horas de auditoria, conforme previsto no mesmo documento; para as auditorias de manutenção relativas ao Nível “A”, com e sem gerenciamento, usar os mesmos critérios previstos para o Nível “B” e que estão definidos na alínea “a”;

Número de integrantes das equipes auditados (NA)	Dimensionamento mínimo de auditores (homem/dia) para o Nível “A”	Número de integrantes das equipes auditados (NA)	Dimensionamento mínimo de auditores (homem/dia) para o Nível “A”
Entre 1 e 10	2,0	Entre 126 e 175	8,0
Entre 11 e 25	3,0	Entre 176 e 275	9,0
Entre 26 e 45	4,0	Entre 276 e 425	10,0
Entre 46 e 65	5,0	Entre 426 e 625	11,0
Entre 66 e 85	6,0	Entre 626 e 875	12,0
Entre 86 e 125	7,0	Entre 876 e 1175	13,0
		Acima de 1175, consultar o documento IAF	

- d) Utilização do critério mínimo de amostragem dos escritórios nos quais a empresa de gerenciamento realiza atividades com impacto no sistema de gestão da qualidade auditados, dado pela tabela a seguir;

Número de escritórios / filiais	Número mínimo de escritórios / filiais auditados
1 a 3	1
4 a 8	2
9 a 20	3
Acima de 20	4

--	--

- e) Utilização do critério mínimo de amostragem dos contratos de gerenciamento auditados, dado pela tabela a seguir;

Número de contrato de gerenciamento em andamento	Número mínimo de contrato de gerenciamento auditados
1 a 3	1
4 a 8	2
9 a 20	3
21 a 39	4
Acima de 39	5

- f) Procedimento específico estabelecido pelo O.C.C. para a escolha do (s) contrato (s) de gerenciamento (s) em andamento a ser (em) auditado (s);

- g) Verificação de todos os requisitos constantes no Referencial Normativo aplicáveis, no Nível de certificação solicitado pela empresa, independentemente do tempo decorrido entre as auditorias anteriores.

Parágrafo Único. No caso da realização de auditorias extraordinárias, resultante de penalidade, os valores da alínea d, quanto ao número mínimo de gerenciamentos auditados, não são mais aplicáveis, devendo ser auditado o gerenciamento que tenha originado a denúncia ou outros mais, a critério do O.C.C. e da CGCRE/INMETRO.

Art. 15º Para a realização das auditorias de certificação e recertificação nos Referenciais Normativos devem ser utilizadas:

- Lista padrão de verificação do O.C.C., que apresenta os pontos mínimos a serem observados, para os diferentes Níveis de certificação;
- Documento que permita identificar as características do gerenciamento auditado, que traga minimamente as informações: natureza do gerenciamento, características do empreendimento (área construída, número de unidades, extensão, superfície, etc.), observações e particularidades do gerenciamento, condições de compartilhamento do sistema de gestão da qualidade, datas de início e de previsão de término, serviços realizados com equipe técnica própria, serviços realizados com equipes ou empresas às quais terceiriza gerenciamento, quantidade de funcionários próprios e terceirizados.

Art. 16º Quando da realização da auditoria de manutenção na empresa de gerenciamento, o O.C.C. deve verificar as exigências do Referencial Normativo relativas a responsabilidade da direção da empresa, satisfação do cliente, auditoria interna, análise de dados, melhoria continuas, ação corretiva e preventiva, quando aplicáveis.

Art. 17º Para um especialista fazer parte de uma equipe auditora da especialidade técnica de Gerenciamento, deve possuir experiência profissional comprovada mínima de

4(quatro) anos na coordenação de gerenciamentos, preferencialmente da área de conhecimento da atividade da empresa auditada, sendo esta a função técnica específica dele exigida, conforme previsto no Art. 30º do Regimento Geral.

Parágrafo Único. A presença deste especialista deve ser assegurada não somente nas auditorias de certificação e recertificação na empresa, como também nas de manutenção.

Art. 18º Para auxiliar a tomada de decisão dos membros da Comissão de Certificação, os relatórios de auditoria devem obrigatoriamente trazer, quando aplicáveis, comentários da equipe auditora sobre:

- a) Eficácia dos treinamentos realizados, avaliada pela capacitação efetiva dos responsáveis;
- b) Efetividade da análise crítica do sistema de gestão da qualidade realizada pela alta direção da empresa;
- c) Efetividade das ações corretivas praticadas;
- d) Efetividade das auditorias internas praticadas.

Parágrafo Único. Deve haver uma caracterização rigorosa da situação da empresa quanto à eventual condição especial de funcionamento na sua estrutura organizacional, conforme Art. 17º do Regimento Geral, que deve ser verificada nas auditorias pelo O.C.C.

Art. 19º Para as reuniões da Comissão de Certificação da especialidade técnica Gerenciamento, o O.C.C. deve providenciar além dos documentos constantes da Art. 20º do Regimento Geral:

- a) Informações sobre os gerenciamentos em andamento e sobre a empresa, conforme previsto nos Art. 12º e 14º deste Regimento;
- b) Justificativas de escolha do(s) gerenciamentos(s) auditado(s), de acordo com Art. 15º deste Regimento;
- c) Informações sobre contratos formais de gerenciamento e propostas com aceites dos contratantes em nome da empresa dos gerenciamentos auditados.

Parágrafo Único. O O.C.C. deve assegurar que o fornecimento de tais informações aos membros das Comissões de Certificação ocorra sem quebra do anonimato.

Art. 20º Quando da certificação de empresas que compartilham o Sistema de Gestão da Qualidade, o O.C.C. deve verificar as condições básicas de garantia da qualidade apresentadas pela empresa de gerenciamento que pede a certificação, e que pratica a terceirização de serviços com a(s) outra(s) com quem compartilha parte ou a totalidade da sua infra-estrutura, com reflexos no seu sistema de gestão da qualidade, de acordo com os parágrafos abaixo.

§ 1º A empresa de gerenciamento deve declarar, por meio da sua direção e conforme estabelecido no seu manual da qualidade, a sua prática de terceirização de serviços, que afete a conformidade do produto em relação aos requisitos, referente aos diferentes Níveis de certificação.

§ 2º A empresa de gerenciamento deve demonstrar condições próprias de funcionamento, dispondo minimamente de:

- a) Estrutura diretiva e gerencial (técnica e administrativa), dotada de infra-estrutura adequada;
- b) Representante da direção, dotado de infra-estrutura adequada;
- c) Manual da qualidade;
- d) Estrutura técnico-administrativa capaz e suficiente para garantir a qualidade nos serviços terceirizados.

§ 3º Os procedimentos relacionados à terceirização de serviços devem sempre contemplar as especificações e as fases de contratação, acompanhamento dos serviços, pontos de inspeção e recebimento dos mesmos, sendo que empresas de gerenciamento que compartilham o Sistema de Gestão da Qualidade, que pede a certificação devem ter estrutura técnica própria de verificação dos serviços contratados.

§ 4º As verificações que o O.C.C. realiza na empresa de gerenciamento são as mesmas, independentemente do fato dela empregar serviços terceirizados ou equipe técnica própria.

§ 5º As informações sobre terceirização de serviços, sem quebra do anonimato, devem estar disponíveis para análise da Comissão de Certificação.

Art. 21º Sempre que possível e necessário, são considerados como partes integrantes do sistema de gestão da qualidade da empresa de gerenciamento a utilização de manuais técnicos (referenciais tecnológicos) desenvolvidos ou adotados pelas entidades de classe; a sua utilização é considerada um requisito auditável, cujo não atendimento implica em declaração de não conformidade grave, o que impede a certificação da empresa de gerenciamento.

Art. 22º O O.C.C. deve verificar a evidência de que a empresa de gerenciamento atende às normas técnicas referentes ao escopo dos seus serviços, citando-as em seus documentos de especificação. Para os casos de não aplicação de uma norma ou de parte dela a uma situação específica, esta poderá não ser atendida, mediante evidência de justificativa técnica da empresa.

Art. 23º Para as não-conformidades consideradas relevantes referentes ao processo de Gestão de competências, recursos humanos e de infraestrutura, registradas em auditorias, o O.C.C. deve realizar auditoria de *follow up* para verificação da implementação das ações corretivas destas não conformidades antes de submeter o processo à Comissão de Certificação.

Art. 24º Os casos omissos e as dúvidas suscitadas quanto à aplicação deste Regimento serão dirimidas pela Comissão Nacional.

Art. 25º Quadro demonstrativo da evolução do atendimento dos requisitos

SiAC Gerenciamento	Níveis

SEÇÃO	REQUISITO		D	C	B	A
4 Sistema de Gestão da Qualidade	4.1 Requisitos gerais		X	X	X	X
	4.2. Requisitos de documentação	4.2.1. Generalidades	X	X	X	X
		4.2.2. Manual da Qualidade	X	X	X	X
		4.2.3. Controle de documentos	X	X	X	X
		4.2.4. Controle de registros	X	X	X	X
5 Responsabilidade da direção da empresa	5.1. Comprometimento da direção da empresa		X	X	X	X
	5.2. Foco no cliente		X	X	X	X
	5.3. Política da qualidade		X	X	X	X
	5.4. Planejamento	5.4.1. Objetivos da qualidade		X	X	X
		5.4.2. Planejamento do Sistema de Gestão da Qualidade		X	X	X
	5.5. Responsabilidade, Autoridade e Comunicação.	5.5.1. Responsabilidade e autoridade	X	X	X	X
		5.5.2. Representante da direção da empresa	X	X	X	X
		5.5.3. Comunicação interna				X
	5.6. Análise crítica pela direção	5.6.1. Generalidades		X	X	X
		5.6.2. Entradas para a análise crítica		X	X	X
		5.6.3. Saídas da análise crítica		X	X	X
6 Gestão de recursos	6.1. Provisão de recursos		X	X	X	X
	6.2. Recursos humanos	6.2.1. Designação de pessoal	X	X	X	X
		6.2.2. Treinamento, conscientização e competência		X	X	X
	6.3. Infra-estrutura				X	X
6.4. Ambiente de trabalho					X	
7 Execução do gerenciamento	7.1. Planejamento do gerenciamento	7.1.1. Plano da Qualidade do gerenciamento		X	X	X
	7.2. Processos relacionados ao cliente	7.2.1. Identificação e analise requisitos para o gerenciamento		X	X	X
		7.2.2. Comunicação com o cliente			X	X
SiAC Gerenciamento			Níveis			
SEÇÃO	REQUISITO		D	C	B	A
	7.3. Projeto do modelo de gerenciamento	7.3.1. Planejamento da elaboração do projeto		X	X	X
		7.3.2. Entradas de projeto		X	X	X
		7.3.3. Saídas de projeto		X	X	X
		7.3.4. Análise crítica de projeto			X	X
		7.3.5. Verificação de projeto		X	X	X
		7.3.6. Validação de projeto				X
		7.3.7. Controle de alterações de projeto		X	X	X

7 Execução do gerenciamento	7.4. Aquisição	7.4.1. Processo de terceirização		X	X	X
		7.4.2. Informações para terceirização		X	X	X
		7.4.3. Verificação do serviço contratado		X	X	X
	7.5. Processo de gerenciamento	7.5.1. Controle dos serviços de gerenciamento		X	X	X
		7.5.2. Validação de processos				X
		7.5.3. Identificação e rastreabilidade		X	X	X
		7.5.4. Propriedade do cliente				X
		7.5.5. Preservação de produto		X	X	X
	7.6. Controle de dispositivos de medição e monitoramento				X	X
8. Medição, análise e melhoria	8.1. Generalidades			X	X	X
	8.2. Medição e monitoramento	8.2.1. Avaliação dos resultados pelo cliente			X	X
		8.2.2. Auditoria interna			X	X
		8.2.3 Avaliação e melhoria dos processos				X
		8.2.4. Avaliação de resultados e do atendimento as metas		X	X	X
	8.3. Controle de gerenciamentos não conformes			X	X	X
	8.4. Análise de dados			X	X	X
	8.5. Melhoria	8.5.1. Melhoria contínua		X	X	X
		8.5.2. Ação corretiva		X	X	X
		8.5.3. Ação preventiva				X