



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 1/33

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

### SUMÁRIO

- 0 Introdução
- 1 Objetivo
- 2 Referências normativas
- 3 Definições
- 4 Sigla
- 5 Solicitação de serviços
- 6 Fornecimento dos serviços
- 7 Transferência de certificação
- 8 Uso de laboratório de ensaio
- 9 Uso dos Certificados, Marcas ou outro documento ABNT
- 10 Sanções
- 11 Apelação e reclamação
- 12 Confidencialidade
- 13 Análise crítica
- 14 Código de ética
- 15 Regime financeiro
- 16 Acordos de reconhecimento
- 17 Comitê de Imparcialidade

### Histórico das revisões

Revisão	Data	Descrição da alteração	Observações
07	15/07/2010	Capítulo 8	As alterações das revisões anteriores encontram-se na CQC
08	26/08/10	Capítulo 14, último parágrafo	
09	27/08/10	Capítulo 6 – itens 6.1 e 6.2.7	
10	29/04/11	Inclusão requisitos Certificação de Pessoas	
11	02/04/12	Revisão Geral	



Avaliação da conformidade

PG-02.31



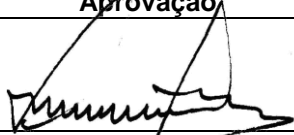
Data: Mai. 2018

Pág. Nº 2/33

**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

**Histórico das revisões (continuação)**

Revisão	Data	Descrição da alteração	Observações
12	24/08/12	Alterações no item 6.1 e Capítulo 10	
13	17/10/2012	Alterações nos itens 6.1 e 6.2.2	
14	14/02/2013	Adequação a NIT-DICOR-024 de Jan/2013 ao que se refere o capítulo 7 - Transferência de certificação	
15	17/04/2013	Adequação Responsável Unidade da Qualidade. Itens 11.2, 13.1, 13.2, 13.4 e 13.5	
16	12/06/2013	Revisão geral para adequação à ABNT NBR ISO 14065	
17	09/08/2013	Alteração item 9.2.2.2	
18	17/09/2013	Revisão geral para adequação à ABNT NBR ISO/IEC 17065	
19	23/10/2013	Revisão geral para adequação à ABNT NBR ISO/IEC 17065	
20	19/12/2013	Alteração no item 11 e inclusão do item 15.3	
21	12/03/2014	Alteração no item 11	
22	01/08/2014	Alteração no item 12.6	
23	03/10/14	Alteração no item 5	
24	03/08/15	Alteração nos itens 9.1.2, 9.1.4, 9.1.7 e 9.4	
25	21/08/15	Alteração no item 9	
26	21/09/15	Revisão geral para adequação à Portaria nº 118, de 06 de março de 2015.	
27	15/06/16	Alteração dos itens 11.2.1, 11.2.2, 13.3.1 e 13.3.2 para adequação à ABNT NBR ISO/IEC 17021-1	
28	10/04/17	Revisão geral para adequação à Portaria n.º 252, de 03 de junho de 2016.	
29	06/09/17	Revisão geral para adequação à norma ABNT NBR ISO 37001	
30	17/10/17	Alteração nos itens 6.1, 6.2.4, 6.5, 7.1.1, 8 e inclusão do item 9.2.	
31	04/05/18	Alteração nos itens 6.1, 6.2.4.1, 9.2.3, 17.1	

Revisão	Verificação	Aprovação
		
Julio Reis Assistente Técnico	Sérgio Pacheco Gerente de Certificação de Produtos	Antonio Carlos B. Oliveira Diretor Adjunto de Certificação



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 3/33

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

### **0 Introdução**

Os programas de avaliação da conformidade da ABNT, de caráter voluntário ou compulsório, visam a contribuir para demonstrar a conformidade de produtos, processos, sistemas, serviços, a requisitos estabelecidos em normas técnicas, especificações ou regulamentos.

### **1 Objetivo**

Este Procedimento estabelece a sistemática a ser utilizada nos Programas de Avaliação da Conformidade da ABNT, visando o atendimento aos requisitos no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade e/ou requisitos específicos da ABNT, conforme o caso.

### **2 Referências normativas**

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citados neste texto, constituem requisitos válidos para este procedimento. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como os documentos estão sujeitos a revisões, recomenda-se àqueles que utilizem este procedimento, que verifiquem a conveniência de utilização de edições mais recentes dos documentos indicados. A ABNT mantém registros dos documentos válidos atualmente.

- ABNT NBR ISO/IEC 17000 - Avaliação de conformidade - Vocabulário e princípios gerais
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 - Avaliação de conformidade - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão Parte 1: Requisitos
- ABNT NBR ISO/IEC 17025 - Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração
- ABNT NBR ISO/IEC 17065 - Avaliação da conformidade - Requisitos gerais para organismos de certificação de produtos, processos e serviços
- ABNT NBR ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário
- ABNT NBR ISO 14065 - Gases do efeito estufa – Requisitos para organismos de validação e verificação de gases de efeito estufa para uso em acreditação e outras formas de reconhecimento
- Portaria Inmetro nº 118/2015 - Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP)
- Portaria Inmetro nº 252/2016 - Ajustes nos Requisitos Gerais de Certificação de Produtos – RGCP
- ABNT NBR ISO 37001 - Sistemas de gestão antissuborno - Requisitos com orientações para uso
- NIT-DICOR-024 - Critérios para a Acreditação de Organismo de Certificação de Produto e de Verificação de Desempenho de Produto



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 4/33

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

### 3 Definições

Para os efeitos do presente procedimento aplicam-se as definições constantes na ABNT NBR ISO/IEC 17000, ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, ABNT NBR ISO/IEC 17065, ABNT NBR ISO/IEC 17025, ABNT NBR ISO 9000, ABNT NBR ISO 14065, Portaria Inmetro nº 118/2015 Portaria Inmetro nº 252/2016 e ABNT NBR ISO 37001.

### 4 Sigla

As siglas empregadas no texto deste Procedimento são as seguintes:

- ABNT/CTC – Comitê Técnico de Certificação
- GEE – Gases de Efeito Estufa
- PG-15 - Manual de Instruções do uso da Marca ABNT

### 5 Solicitação de serviços

A organização/cliente interessada, através de um representante autorizado, pode solicitar um serviço específico de avaliação da conformidade. Ao solicitar este serviço ela deve fornecer as informações necessárias, incluindo no mínimo:

- a) Escopo desejado da certificação, validação ou verificação;
- b) As características gerais da organização solicitante como razão social, CNPJ, endereço completo, telefone, contato e e-mail, incluindo outras unidades operacionais ou escritórios que farão parte do escopo, caso aplicável;
- c) Recursos humanos e técnicos;
- d) Certificação, validação ou verificação desejada;
- e) Informações sobre todos os processos terceirizados usados pela organização que possam afetar a conformidade com os requisitos;
- f) Informações relacionadas ao uso de consultoria relativa ao serviço de certificação, validação ou verificação.

No caso de Certificação de Produto a ABNT solicita também informações sobre os produtos a serem certificados, atividades do cliente incluindo os laboratórios e/ou instalações de inspeção e locais onde o(s) produto(s) certificado(s) é(são) produzido(s). Estas informações estão detalhadas nos procedimentos específicos.

No caso de verificação de GEE a ABNT solicita também informações sobre nível de confiança desejado, existência, descrição de qualquer sistema de gestão de dados de GEE e detalhamento dos limites organizacionais, operacionais (escopo 1, 2 e/ou 3) e determinações das fontes relatadas.

Estas informações podem ser enviadas através de e-mail, telefone, por preenchimento do Questionário de Avaliação Preliminar (QAP) ou outro meio de registro apropriado.

Primeiramente, a ABNT deve analisar o escopo solicitado pela Organização/Cliente, assegurando que a mesma não exclua elementos de sua operação que deveriam ser incluídos no escopo.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

Com base nisso, a avaliação da capacidade de fornecer os serviços solicitados é realizada através da verificação da acreditação da ABNT perante o Organismo de Acreditação. Verifica-se também a capacidade da ABNT em fornecer os recursos humanos necessários com escopo para o serviço solicitado.

No caso de certificação de “multisite” baseada em auditorias a análise crítica contrato deve identificar, na melhor forma possível, as diferenças entre os sites para que a ABNT possa definir a amostragem necessária de sites a serem auditados.

Caso não seja possível dar continuidade ao processo de avaliação da conformidade a ABNT comunicará formalmente à Organização/Cliente interessada, informando os motivos.

Caso seja possível dar continuidade ao processo, a ABNT deve informar ao solicitante que o PG-02 - Avaliação da Conformidade encontra-se disponível no site da ABNT e encaminhar uma Proposta de prestação de serviços, acompanhado do Contrato e do Procedimento específico referente à solicitação.

**Nota:** No caso de Certificação de Sistemas a ABNT deve informar ao solicitante que o procedimento específico encontra-se disponível no site através do link: <http://www.abnt.org.br/certificacao/downloads>

A Organização/Cliente interessada deve ratificar a compreensão do processo de certificação e formalizar seu aceite através da assinatura do Contrato e da Proposta. A ABNT analisa a documentação e registra a abertura de processo no Sistema Operacional (CERTO).

**Nota:** Os documentos recebidos da empresa em meio físico poderão ser digitalizados e, se assim for, os originais meio físico serão destruídos.

## **6 Fornecimento dos serviços**

Este procedimento geral especifica os processos gerais de avaliação da conformidade, ficando aspectos específicos de cada programa, quando necessário, estabelecidos em procedimentos específicos apropriados.

Os principais processos de avaliação da conformidade fornecidos pela ABNT são:

- a) certificação;
- b) validação;
- c) verificação;
- d) auditoria;
- e) inspeção.

Para todas as modalidades de avaliação da conformidade realizadas pela ABNT deve ser emitido um documento comprovando o atendimento aos requisitos aplicáveis.

Os documentos podem ser, conforme o caso, entre outros:

- a) certificados;
- b) atestados;
- c) relatórios técnicos;
- d) pareceres técnicos;
- e) declarações de validação ou verificação de GEE



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

## 6.1 Certificação

O processo de certificação, validação ou verificação pode compreender uma ou mais das seguintes etapas:

- 1) assinatura da proposta e contrato/ficha de inscrição;
- 2) reunião inicial;
- 3) desenvolvimento do plano de validação ou verificação;
- 4) desenvolvimento do plano de amostragem;
- 5) avaliação da conformidade com as Especificações do Programa Brasileiro (EPB);
- 6) avaliação do sistema de informação de GEE e seus controles;
- 7) avaliação de dados e informações de GEE;
- 8) avaliação com base em critérios de validação ou verificação;
- 9) avaliação de declarações;
- 10) verificação especial;
- 11) reunião de encerramento;
- 12) análise da documentação;
- 13) visita técnica;
- 14) pré-auditoria (opcional);
- 15) avaliação de laboratório;
- 16) auditoria de certificação;
- 17) auditoria de confirmação;
- 18) auditoria inicial de certificação (Fase 1);
- 19) auditoria inicial de certificação (Fase 2);
- 20) auditorias de manutenção;
- 21) auditorias técnicas;
- 22) inspeções;
- 23) coleta de amostras;
- 24) acompanhamento de ensaios;
- 25) análise do processo pelo ABNT/CTC, quando aplicável;
- 26) implementação de correções e ações corretivas;
- 27) auditorias extraordinárias;
- 28) parecer conclusivo dos processos de certificação;
- 29) emissão do Certificado, Atestado, Relatório Técnico ou outro documento.

**Nota 1:** os itens 2 até 11 somente se aplicam ao programa de GEE. Os demais itens somente se aplicam aos programas de certificação. E os itens 1 e 29 se aplicam a todos os programas da ABNT Certificadora.



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 7/33

**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

**Nota 2:** Quando aplicável o item 23, a organização deve dispor de meios e profissionais adequados para auxiliar no processo de lacração das amostras, com a finalidade de agilizar o processo. A lacração deve ser realizada sob a devida supervisão e responsabilidade da equipe auditora.

As especificações técnicas estabelecidas pela Organização, que excedam as exigências da norma técnica de referência, devem ser indicadas no projeto ou memorial descritivo e comprovadas por meio de avaliações e/ou ensaios.

Os resultados do processo de avaliação da conformidade são apresentados à Organização para que tome conhecimento e promova as observações que julgue pertinentes sobre o mesmo, assim como, indique as ações corretivas necessárias para eliminar as eventuais não conformidades identificadas.

Auditorias e ensaios extraordinários podem ser realizados, a critério da ABNT e sem aviso prévio, para investigar não conformidades, denúncias e/ou reclamações de terceiros sobre empresas certificadas ou em processo de certificação.

O tratamento das não conformidades e das observações da Organização deve ser gerenciado pela ABNT de acordo com os Procedimentos Específicos e Instruções de trabalho.

Os relatórios de auditorias/coletas devem ser avaliados pela ABNT observando o atendimento aos itens definidos no Procedimento Específico, bem como os itens de coleta de amostras e seus respectivos relatórios de ensaios.

A critério da ABNT, pode(m) ser aceito(s) relatórios de ensaios provenientes de amostras coletadas por outro OCP, desde que os ensaios tenham sido realizados por laboratório de 3ª parte acreditado ou reconhecido pelo ILAC e o relatório de ensaio atenda a todos os requisitos necessários para a avaliação e rastreabilidade do produto.

Qualquer desvio em relação ao procedimento deve ser previamente aprovado pelo Gerente da Área ou Diretor Adjunto de Certificação.

Concluída a etapa acima, o parecer técnico do processo é encaminhado para aprovação da gerência.

Finalizando a fase de concessão, o processo deve ser encaminhado ao ABNT/CTC, quando exigido por algum órgão regulamentador, para sua análise e recomendação.

De acordo com o resultado do processo de concessão, deve-se adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) não recomendar a concessão do Certificado ou outro documento;
- b) recomendar a concessão do Certificado ou outro documento.

Nos casos considerados pertinentes pela gerência, por ex.: concorrências, fechamentos contratuais, prazo para realização de reuniões ou intervalos entre estas, se nenhum problema for identificado no processo, a Gerência aprova a concessão “ad referendum” sem a recomendação do ABNT/CTC. Caso necessário, o ABNT/CI poderá examinar a documentação técnica necessária da candidata(o) à certificação, no âmbito de sua atuação, a fim de verificar o atendimento aos requisitos exigidos pela ABNT e a imparcialidade no processo de certificação,

Após a análise do processo, o Gerente decide pela certificação.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

No caso de reprovação, as razões desta reprovação devem ser comunicadas ao cliente para que este possa tomar as ações corretivas necessárias e retomar o processo de certificação. As ações corretivas, bem como as ações a serem tomadas para a retomada do processo de certificação, devem ser acordadas com a ABNT.

## **6.2 Manutenção da certificação**

Para a manutenção da certificação, a ABNT deve efetuar um acompanhamento na Organização certificada a fim de assegurar que as condições que conduziram à emissão do Certificado estão sendo mantidas. A forma de realizar o acompanhamento é definida a seguir.

### **6.2.1 Certificação de Sistemas de Gestão**

A ABNT mantém a certificação com base na demonstração do cliente de que continua a satisfazer os requisitos da norma de sistema de gestão.

A manutenção das certificações de Sistemas de Gestão deve incluir a realização de avaliações periódicas com periodicidade máxima anual. A data da primeira auditoria de manutenção, após a certificação inicial, não deve ultrapassar 12 meses a partir do último dia da auditoria de certificação (Fase 2).

Quando forem identificadas não conformidades no acompanhamento da Organização certificada, a mesma deve providenciar as devidas correções e ações corretivas e enviar as evidências à ABNT. Caso necessário, a critério da ABNT, poderá ser necessário realizar uma auditoria extraordinária para avaliar a implementação das ações corretivas.

Depois de cumpridas todas as etapas relacionadas à manutenção da certificação, a ABNT avalia o resultado. Sendo o resultado considerado aprovado, a ABNT registra no relatório a decisão de manter a certificação e o envia à Organização avaliada. Caso o resultado seja negativo, a ABNT informa à Organização avaliada a necessidade de tomada de correções e ações corretivas, caso necessário, providencia a suspensão do certificado até a finalização do tratamento das não conformidades.

### **6.2.2 Certificação de produtos, serviços e processos:**

A manutenção das certificações deve atender às disposições dos procedimentos específicos e conforme o caso, diretrizes estabelecidas pelas Gerências.

### **6.2.3 Notificação de alterações pela ABNT**

A ABNT deve informar devidamente a seus clientes certificados, validados e verificados sobre quaisquer alterações em seus requisitos para a certificação, validação e verificação. A ABNT deve verificar se cada cliente certificado, validado e verificado atende aos novos requisitos.

Quando for necessário realizar mudanças nos requisitos para avaliação da conformidade, validação e verificação referentes a algum produto, serviço, sistema de gestão, validação e verificação, inclusive deste procedimento, a ABNT irá notificar às Organizações certificadas com a devida antecedência. Conforme o caso será concedido um prazo para que as Organizações implementem os novos requisitos.

Ao final do prazo estabelecido, a ABNT irá verificar a implementação dos novos requisitos. Caso o resultado da verificação demonstre não conformidade aos novos requisitos, a ABNT irá providenciar as sanções cabíveis, conforme previsto neste procedimento.





**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

## **6.2.4 Notificação de alterações pela Organização certificada**

### **6.2.4.1 Certificação de Produtos e serviços**

Para que o certificado tenha sua validade assegurada, a Organização deve informar à ABNT previamente, por escrito, quaisquer alterações nas condições do escopo ou no sistema avaliado, visando a uma avaliação pela ABNT quanto à aceitação e/ou necessidade de avaliações extraordinárias, cujo custo deve ser absorvido pela Organização.

Deve ser gerado um novo nº de processo no CERTO e respectivos contratos e propostas atualizadas, caso ocorra alguma das seguintes alterações cadastrais:

- Alteração de endereço da(s) unidade(s) fabril(s), mesmo que o CNPJ permaneça o mesmo;
- Alteração de CNPJ;

Alterações distintas do descrito acima devem ser avaliadas e, caso necessário, deve ser elaborado um Termo Aditivo de Contrato para registrar as alterações pertinentes.

Qualquer alteração cadastral deve ser avaliada criticamente de forma a identificar a necessidade de realização de novas auditorias e/ou ensaios no produto. Esta avaliação deve ser documentada no novo processo de certificação da empresa no CERTO.

No caso de mudança de Razão Social, a Organização certificada deve remeter à ABNT o novo contrato social e CNPJ informando as alterações para atualização cadastral, emissão de termo aditivo e atualização do certificado.

Nas alterações de instalações físicas da Organização, a mesma deve solicitar formalmente a realização de uma auditoria extraordinária nas novas instalações, informando a data prevista da transferência para verificação das novas condições. No período entre a data de transferência e a nova concessão, deve ser suspensa a utilização do Certificado de Conformidade ABNT.

Alterações no escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão certificado e alterações significativas no sistema de gestão e nos processos da Organização certificada devem ser informadas à ABNT para avaliação da necessidade ou não de realização de uma auditoria extraordinária. No caso de alterações significativas estas devem ser aprovadas pela ABNT.

Quaisquer alterações nos projetos dos produtos certificados devem ser precedidas de comunicação formal à ABNT, acompanhada de desenhos, memoriais descritivos e manuais técnicos onde sejam detalhadas estas alterações. A ABNT irá avaliar a necessidade de realização de novos ensaios de tipo para revalidação do projeto. No caso de alterações em itens que sejam requisitos da Norma específica, estas devem ser avaliadas pelo respectivo ABNT/CTC, para recomendação.

A mudança do Responsável Técnico da Organização certificada deve ser comunicada à ABNT, anexando-se o novo Termo de Compromisso, quando aplicável.

Caso uma Organização certificada interrompa a fabricação do produto para o qual foi concedido o certificado, esta deve informar imediatamente à ABNT, fornecendo indicações precisas sobre o tempo estimado necessário ao esgotamento do estoque restante do produto em processo. Com base nessas informações, será fixada a data a partir da qual a concessão será cancelada de pleno direito para o produto em causa.

No caso de interrupções temporárias, a Organização deve informar à ABNT a data da paralisação e a data da posterior retomada da produção, de modo a ABNT avaliar a necessidade de suspensão da certificação.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

**Nota:** As ações para implementar mudanças que afetam a certificação, devem incluir, se necessário, as etapas aplicáveis de concessão previstas no item 6.1.

#### **6.2.4.2 Certificação de Sistemas**

Para que o certificado tenha sua validade assegurada, a Organização deve informar à ABNT previamente, por escrito, quaisquer alterações nas condições do escopo ou no sistema avaliado, visando a uma avaliação pela ABNT quanto à aceitação e/ou necessidade de avaliações extraordinárias, cujo custo deve ser absorvido pela Organização.

Caso as condições originais que determinaram a concessão do certificado tiverem sido alteradas, a ABNT trata a situação conforme discriminado a seguir.

**Nota:** As ações para implementar mudanças que afetam a certificação, devem incluir, se necessário, as etapas aplicáveis de concessão previstas no item 6.1.

##### **6.2.4.2.1 Titularidade**

Quaisquer alterações de titularidade jurídica ou mudança de Razão Social da Organização certificada devem ser comunicadas à ABNT. No caso de mudança de Razão Social, a Organização certificada deve remeter à ABNT o novo contrato social informando as alterações para atualização cadastral, emissão de novo contrato e atualização do certificado.

##### **6.2.4.2.2 Instalações físicas**

Nas alterações de instalações físicas da Organização, a mesma deve solicitar formalmente a realização de uma auditoria extraordinária nas novas instalações, informando a data prevista da transferência para verificação das novas condições.

No período entre a data de transferência e a nova concessão, deve ser suspensa a utilização do Certificado de Conformidade ABNT.

##### **6.2.4.2.3 Sistema de gestão**

Alterações no escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão certificado e alterações significativas no sistema de gestão e nos processos da Organização certificada devem ser informadas à ABNT para avaliação da necessidade ou não de realização de uma auditoria extraordinária. No caso de alterações significativas estas devem ser aprovadas pela ABNT.

##### **6.2.4.2.4 Projeto do produto**

Quaisquer alterações nos projetos dos produtos certificados devem ser precedidas de comunicação formal à ABNT, acompanhada de desenhos, memoriais descritivos e manuais técnicos onde sejam detalhadas estas alterações. A ABNT irá avaliar a necessidade de realização de novos ensaios de tipo para revalidação do projeto.

No caso de alterações em itens que sejam requisitos da Norma específica, estas devem ser avaliadas pelo respectivo ABNT/CTC, para recomendação.

##### **6.2.4.2.5 Responsável técnico**

A mudança do Responsável Técnico da Organização certificada deve ser comunicada à ABNT, anexando-se o novo Termo de Compromisso, quando aplicável.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

#### **6.2.4.2.6 Interrupção da produção**

Nas certificações de produtos, caso uma Organização certificada interrompa a fabricação do produto para o qual foi concedido o certificado, esta deve informar imediatamente à ABNT, fornecendo indicações precisas sobre o tempo estimado necessário ao esgotamento do estoque restante do produto em processo. Com base nessas informações, será fixada a data a partir da qual a concessão será cancelada de pleno direito para o produto em causa.

No caso de interrupções temporárias, a Organização deve informar à ABNT a data da paralisação e a data da posterior retomada da produção.

#### **6.2.5 Extensão do escopo**

A Organização certificada deve solicitar formalmente à ABNT a extensão do escopo. Ao receber a solicitação formal de extensão do escopo, a ABNT realizará uma análise crítica da solicitação e determinará as atividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida. Essa auditoria pode ser realizada em conjunto com uma auditoria de supervisão.

#### **6.2.6 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação**

A ABNT deve informar corretamente a situação da certificação de uma organização conforme esteja, suspensão, cancelada ou reduzida, quando solicitado por qualquer parte.

A organização, quando avisada do cancelamento de certificação, deve interromper o uso de todo o material publicitário que faça referência à situação de certificado.

##### **6.2.6.1 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo pela ABNT**

Durante a vigência do contrato com a Organização certificada, caso seja constatado que as condições que conduziram à concessão do certificado não estão sendo mantidas conforme os requisitos de referência aplicáveis, a ABNT deve avaliar a possibilidade de manutenção da validade do certificado com um escopo reduzido. A forma de realizar esta avaliação é definida pela ABNT, e pode incluir a realização de auditorias extraordinárias. Após a avaliação, a ABNT decidirá sobre a redução do escopo, suspensão ou cancelamento.

Se a certificação for suspensão, a ABNT deve comunicar ao cliente as ações necessárias para acabar com a suspensão e restaurar a certificação.

A certificação será suspensão se a organização não permitir que as auditorias de manutenção ou de renovação sejam realizadas nas frequências exigidas.

No caso de suspensão da certificação, serão mantidas as cobranças financeiras pertinentes ao período.

Se a certificação for reestabelecida após as ações tomadas pela organização, a ABNT irá providenciar a revisão dos documentos necessários (certificados etc.) e das informações sobre a Organização nos registros existentes.

O cancelamento da concessão será aplicado nos seguintes casos:

- a) quando a Norma em que se baseia o certificado deixar de ser aplicável;
- b) quando do vencimento da validade da concessão estabelecida no contrato;
- c) em caso de uso indevido do certificado;



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- d) quando não houver correção das não conformidades após o processo de sanção;
- e) quando houver solicitação da Organização;

A concessão pode ser suspensa por um período determinado em função da aplicação das sanções do capítulo 10 ou ainda nos casos descritos em 'c', 'd' e 'e' acima.

A ABNT deve reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação. Qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para a certificação.

Nos casos de redução do escopo, a ABNT irá providenciar a revisão dos documentos necessários (certificados etc.) e das informações sobre a Organização nos registros existentes.

#### **6.2.6.2 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo por pedido da Organização certificada**

A Organização pode solicitar formalmente à ABNT a suspensão, cancelamento ou redução do escopo do certificado. Ao receber a formalização da solicitação de suspensão, a ABNT decidirá pela recomendação.

Se a certificação for suspensa, a ABNT deve comunicar ao cliente as ações necessárias para acabar com a suspensão e restaurar a certificação.

No caso de suspensão da certificação, serão mantidas as cobranças financeiras pertinentes ao período.

Se a certificação for reestabelecida após as ações tomadas pela organização, a ABNT irá providenciar a revisão dos documentos necessários (certificados etc.) e das informações sobre a Organização nos registros existentes.

Nos casos de redução do escopo, a ABNT irá providenciar a revisão dos documentos necessários (contratos, certificados etc.) e das informações sobre a Organização nos registros existentes.

#### **6.2.7 Renovação da concessão**

A renovação da concessão é realizada após um período de três anos. A renovação deve dar-se com base na auditoria de renovação que possui o mesmo escopo da auditoria inicial ou certificação para a concessão. A data para a realização da auditoria de renovação deverá ser acordada preferencialmente com dois meses de antecedência. Nos casos de produtos a renovação é automática.

Após a auditoria de renovação, o processo da Organização será encaminhado ao ABNT/CTC, quando aplicável, para análise do parecer conclusivo sobre a renovação da certificação. A decisão sobre a renovação da certificação será com base nos resultados da auditoria de renovação, bem como na análise do sistema, durante o período de certificação, e nas reclamações recebidas de usuários da certificação.

Caso a Organização não desejar a renovação da concessão, deve comunicar à ABNT, por escrito, pelo menos com 60 dias de antecedência à data de vencimento da concessão.

### **6.3 Auditorias**

Em situações específicas, a ABNT presta serviços de auditorias atuando como subcontratada de Outros Organismos sejam elas para fins de certificação ou não. As situações em que a ABNT presta este tipo de



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

serviço podem ser, entre outras, certificações específicas, por exemplo, para fins de exportação, concedidas por Organismos de Certificação estrangeiros.

Após a realização da auditoria, a ABNT emite um relatório contendo os resultados do trabalho. Caso a Organização contratante do serviço não forneça o modelo de relatório, a ABNT utiliza seu próprio modelo de relatório.

#### **6.4 Inspeções**

A ABNT presta serviços de inspeções técnicas atuando como subcontratada de outras Entidades. As situações em que a ABNT presta este tipo de serviço podem ser, entre outras:

- a) Inspeção técnica de equipamentos, por exemplo, para fins de segurança de operação;
- b) Inspeção técnica de instalações, por exemplo, para proteção contra incêndio.

Após a realização da inspeção, a ABNT emite um relatório contendo os resultados do trabalho. Caso a Entidade contratante do serviço não forneça o modelo de relatório, a ABNT utiliza seu próprio modelo de relatório.

#### **6.5 Informações acessíveis ao público**

A ABNT torna acessível ao público informações sobre empresas certificadas, validadas, verificadas, suspensas (permanecerá no site pelo período de suspensão) e canceladas (permanecerá na lista por 30 dias). As questões de confidencialidade serão preservadas (por exemplo, o motivo). A responsabilidade pela atualização do site é da unidade da operação.

**Nota:** Empresas cujo programa voluntário tenha migrado para programa regulamentado, a informação do programa cancelado deve ser omitida e somente as informações do programa regulamentado devem estar acessível ao público.

A ABNT divulga, mediante solicitação, informações claras, precisas e rastreáveis sobre suas atividades e os setores nos quais opera.

### **7 Transferência de certificação**

#### **7.1 Certificação de Produto, Serviço e Sistemas de Gestão**

Somente os certificados cobertos pela acreditação realizada pela Cgcre são considerados para transferência. As organizações que apresentam certificados não cobertos pela acreditação da Cgcre são tratadas como novos clientes.

##### **7.1.1 Análise crítica antes da transferência**

A ABNT deve executar uma análise crítica da certificação do cliente em potencial. Essa análise crítica deve ser conduzida através de um exame da documentação/registros e/ou, de uma visita ao cliente em potencial, quando aplicável. O solicitante da certificação deve enviar uma carta ao organismo de certificação emissor autorizando o envio de sua documentação à ABNT.

A ABNT deve realizar uma análise crítica e manter os registros desta análise, avaliando os seguintes aspectos:

- a) As etapas do processo realizadas até o momento e a situação na etapa do processo atual de certificação;



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 14/33

### A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- b) Confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão dentro do escopo de acreditação da ABNT;
- c) Razões do pedido de transferência;
- d) Validade do certificado, no que diz respeito à autenticidade e à duração, cobrindo o escopo objeto da transferência;
- e) Validade da certificação e situação de não conformidade(s) ainda pendente(s) de correção(ões). Esta verificação, de preferência, deve ser efetuada em conjunto com o OCP emissor, a não ser que o mesmo tenha encerrado suas atividades; Quando não for possível se comunicar com o organismo de certificação emissor, a ABNT deve registrar os motivos;
- f) Relatório(s) da última auditoria (certificação, manutenção e recertificação) e da(s) extraordinária(s), e qualquer não conformidade ainda não sanada. Essa análise deve, também, incluir qualquer outra documentação pertinente disponível, relacionada ao processo de certificação, isto é, anotações e listas de verificação. Se os últimos relatórios de auditoria de certificação, renovação ou manutenção subsequentes não forem disponibilizados ou se a auditoria de manutenção está atrasada, então a organização deve ser tratada como um novo cliente;
- g) Reclamações/apelações recebidas e ações tomadas;
- h) Relatórios de ensaios, último relatório de ensaio de tipo, relatórios de ensaios do último acompanhamento, plano de ensaios utilizado correlacionado com a família ou modelo e relatórios de não conformidades ainda não encerradas e respectivos relatórios de ensaios extraordinários ou de correção de não conformidades, se já realizados;
- i) Documentação técnica (conforme exigido no procedimento) na última versão, ou seja, atualizada em relação às alterações ocorridas no produto ou no processo desde a certificação;
- j) A etapa atual da certificação;
- k) Qualquer compromisso da organização com organismos regulatórios com relação à conformidade legal.

**Nota:** O item 7.1.1 h) se restringe à certificação de produto e/ou serviço.

Somente certificação acreditada válida deve ser transferida. Nos casos onde a certificação tenha sido concedida por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades comerciais ou cuja acreditação tenha expirado, sido suspensa ou cancelada, a ABNT pode considerar tal certificação para transferência, a seu critério. Em tais casos, antes de prosseguir com a transferência, ao ABNT deve obter o de acordo da Cgcre.

Os certificados suspensos, cancelados ou com data de validade expirada não podem ser aceitos para fins de transferência.

A avaliação de encerramento, assim como o fechamento das não conformidades pendentes, se possível, devem ser feitas com o organismo de certificação emissor, antes da transferência, caso contrário, elas devem ser realizadas pela ABNT.

Se não forem mais identificados quaisquer problemas pendentes ou potenciais por meio da análise crítica antes da transferência, pode ser emitido um certificado, seguindo o processo normal de tomada de decisão. O programa atual de manutenção deve ser baseado no regime de certificação prévia, a menos que, como resultado da análise crítica, a ABNT tenha executado uma auditoria inicial ou de renovação.



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 15/33

### **A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

Se na análise crítica prévia forem identificadas não conformidades pendentes ou riscos potenciais, ou quando ainda existir dúvida quanto à adequação de uma certificação atual ou prévia, a ABNT deve, dependendo da extensão da dúvida:

- a) Não aceitar o processo de transferência e tratar o solicitante como um novo cliente ou;
- b) Aceitar o processo de transferência após evidenciar, por meio de auditoria ou ensaio, que a certificação original pode ser mantida.

A decisão quanto as ações requeridas dependerá da natureza e extensão das não conformidades identificadas e deve ser explicada à organização. A justificativa para a decisão deve ser documentada. A documentação e os registros devem ser mantidos pela ABNT.

Se na análise crítica prévia não forem identificadas não conformidades pendentes ou riscos potenciais, a ABNT deve aceitar a transferência da certificação.

Após a emissão do parecer conclusivo favorável à transferência, a ABNT emitirá um novo certificado, datado o término da análise crítica e com o prazo de validade restante em relação ao certificado original.

O novo certificado de conformidade emitido deve mencionar também que o mesmo é referente a processo de transferência de certificação, indicando o Organismo emissor, nº do certificado transferido e a data de transferência.

A ABNT deve informar o organismo de certificação emissor e, caso necessário, ao Inmetro, quando estiver pronto para assumir a responsabilidade pelas ações em andamento e pela transferência. Nesse momento, o cancelamento do certificado original pode ser efetivado.

A próxima auditoria deverá ocorrer de acordo com os procedimentos específicos e ser realizada nos prazos previstos no processo original de certificação.

A ABNT deve manter toda a documentação e todos os registros relativos à transferência de certificação, durante o tempo determinado em seu sistema de gestão da qualidade.

**Nota:** O item 7 não é aplicável para o programa de GEE.

## **8 Uso de laboratório de ensaio**

**8.1** É responsabilidade da ABNT selecionar o laboratório a ser utilizado, para a realização de ensaios que serão utilizados nos processos de avaliação da conformidade.

A ABNT deve contratar Laboratórios acreditados pela Cgcre no escopo dos ensaios especificados no procedimento do produto. No caso de laboratórios não acreditados, a ABNT deve registrar, através de documentos comprobatórios, os motivos que o levaram a selecionar o laboratório.

A ABNT deve contratar Laboratórios acreditados pela Cgcre no escopo dos ensaios especificados no procedimento do produto. No caso de laboratórios não acreditados, a ABNT deve registrar, através de documentos comprobatórios, os motivos que o levaram a selecionar o laboratório.

Para a definição dos laboratórios deve ser considerada a ordem de prioridade a seguir, exceto para os casos em que o RAC específico do produto definir prioridades ou critérios diferenciados. Nestes casos, o RAC deve ser seguido.



Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 16/33

**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

1º Laboratório designado pelo Inmetro;
2º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, na totalidade dos ensaios previstos no RAC específico do objeto;
3º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, na totalidade dos ensaios previstos no RAC específico do objeto;
4º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em parte (acima de 70% do total) dos ensaios previstos no RAC específico do objeto;
5º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em parte (acima de 70% do total) dos ensaios previstos no RAC específico do objeto;
6º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em parte (abaixo de 70% do total) dos ensaios previstos no RAC específico do objeto ou acreditado na mesma classe de ensaio e mesma área de atividade do(s) ensaio(s) previsto(s) no RAC específico, porém para outro objeto;
7º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, abaixo de 70% do total dos ensaios previstos no RAC específico do objeto ou acreditado na mesma classe de ensaio e mesma área de atividade do(s) ensaio(s) previsto(s) no RAC específico, porém para outro objeto;
8º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em outro escopo;
9º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em outro escopo;
10º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, não acreditado;
11º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, não acreditado.

Nota 1: A designação de laboratório dar-se-á, em caráter excepcional, a partir de critérios definidos pelo Inmetro, por meio de publicação de Portaria específica no Diário Oficial da União.

Nota 2: O laboratório de 3º parte acreditado em parte dos ensaios previstos no RAC específico do objeto, poderá, nas situações autorizadas pelo Inmetro/Cgcre, subcontratar laboratório(s) de 3º parte acreditado(s) em parte ou na totalidade dos ensaios previstos no RAC específico do objeto, para a realização do(s) ensaio(s) para o(s) qual(is) não é acreditado. Nesta condição, passa a ser considerado na mesma posição de seleção que o laboratório de 3ª parte acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, na totalidade dos ensaios previstos no RAC específico do objeto. O Relatório de ensaio deve ser emitido integralmente pelo laboratório que buscou a subcontratação e deve conter a identificação dos ensaios e respectivo(s) laboratório(s) subcontratado(s). Neste caso, a ABNT, na condição de responsável pelo processo de certificação, deve analisar e aprovar a utilização do laboratório subcontratado.

**8.1.1** Para efeito de uso da ordem de prioridade mencionada, deve ser considerada qualquer uma das hipóteses a seguir:

- Inexistência do laboratório definido na prioridade anterior;
- Quando o laboratório definido na prioridade anterior não disponibilizar o orçamento dos ensaios em, no máximo, 10 (dez) dias úteis da solicitação realizada pela ABNT;





## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 17/33

### A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- c) Quando o laboratório definido na prioridade anterior não puder atender em, no máximo, 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data do aceite do orçamento pela ABNT, ao prazo para o início dos ensaios previstos nos documentos de referência do processo de certificação;
- d) Quando o laboratório definido na prioridade anterior não puder executar os ensaios, em, no máximo, uma vez e meia o tempo regular previsto na base normativa;
- e) Quando a ABNT evidenciar que o preço dos ensaios realizados, acrescido dos custos decorrentes da avaliação/acompanhamento pela ABNT, em comparação com o definido na prioridade anterior é inferior a 50%.

Nota 1: A ABNT deve registrar, através de documentos comprobatórios, atualizados a cada etapa de manutenção/recertificação, os motivos que o levaram a selecionar o laboratório adotado, por modelo ou por família certificada. Quando utilizado o critério de custo previsto em 6..1.1 c) para seleção de laboratório de 1ª parte, deverá ser apresentada a planilha dos custos internos (memorial de cálculo) que resultam no preço cobrado por cada ensaio.

Nota 2: A depender das especificidades do produto, no momento da elaboração do RAC específico ou na sua fase de implantação, o Inmetro pode autorizar, através de Portaria, o uso de laboratórios de primeira parte acreditado, alternativamente ao de terceira parte acreditado.

Nota 3: No caso de somente existir laboratório de terceira parte acreditado no escopo específico no exterior, mas havendo laboratório de primeira parte acreditado integralmente no escopo específico no país, este pode ser utilizado.

Nota 4: Quando previsto no RAC específico do objeto a realização de ensaios de toxicidade, a ABNT pode, alternativamente à acreditação, selecionar laboratório de ensaio com reconhecimento pelo Inmetro/Cgcre aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório-BPL, no âmbito do Sistema de Aceitação Mútua de Dados da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico – OCDE.

**8.1.2** No caso de uso de laboratório acreditado por signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, é de responsabilidade da ABNT observar e documentar a equivalência do método e parâmetros de ensaio.

**8.1.3** Em qualquer dos casos de uso de laboratório de 1ª parte acreditado no escopo específico, integral ou parcialmente, a ABNT deve monitorar e registrar a execução de todos os ensaios. Esse monitoramento consiste em, pelo menos, acompanhar as etapas de seleção e preparação das amostras e a posterior tomada de resultados, podendo, conforme o caso e a critério da ABNT, exigir o acompanhamento total da realização dos ensaios.

**8.1.4** Em qualquer dos casos de uso de laboratório de 1ª ou 3ª parte acreditado para outro escopo de ensaio, a ABNT deve, após reconhecer e registrar a capacitação e infraestrutura (incluindo equipamentos) do laboratório, monitorar e registrar a execução de todos os ensaios. Esse monitoramento consiste em, pelo menos, acompanhar as etapas de seleção e preparação das amostras, início dos ensaios e posterior tomada de resultados, podendo, conforme o caso e a critério da ABNT, exigir o acompanhamento total da realização dos ensaios.

**8.1.5** Em qualquer dos casos de uso de laboratório não acreditado de 1ª ou 3ª parte, a ABNT deve, após avaliar e registrar todos os requisitos discriminados no PG-02, monitorar e registrar a execução de todas as etapas de todos os ensaios. A avaliação realizada pela ABNT deve ser feita por profissional da ABNT que possua registro de treinamento de, no mínimo, 16 horas/aula, na Norma ABNT NBR ISO IEC 17025 vigente, além de comprovação formal de experiência e conhecimento técnico específico quanto aos ensaios a serem avaliados.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

**8.1.6** A definição do laboratório deve ser realizada em comum acordo entre ABNT e a organização solicitante da certificação, desde que respeitado o estabelecido em 8.1.

**8.2 Requisitos para avaliação de laboratório não acreditado ou de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s)**

**8.2.1 Confidencialidade**

O laboratório deve possuir procedimentos documentados e implementados para preservar a proteção da confidencialidade e integridade das informações, considerando pelo menos:

- a) o acesso aos arquivos, inclusive os computadorizados;
- b) o acesso restrito ao laboratório;
- c) o conhecimento do pessoal do laboratório a respeito da confidencialidade das informações.

**8.2.2 Organização**

**8.2.2.1** O laboratório deve designar os signatários para assinar os relatórios de ensaio e ter total responsabilidade técnica pelo seu conteúdo.

**8.2.2.2** O laboratório deve possuir um gerente técnico e seu substituto (qualquer que seja a denominação) com responsabilidade global pelas suas operações técnicas.

**8.2.2.3** Quando o laboratório for de primeira parte, as responsabilidades do pessoal-chave da organização que tenha envolvimento ou influência nos ensaios do laboratório devem ser definidas, de modo a identificar potenciais conflitos de interesse.

**8.2.2.3.1** Convém, também, que os arranjos organizacionais sejam tais que os departamentos que tenham potenciais conflitos de interesses, tais como produção, “marketing” comercial ou financeiro, não influenciem negativamente a conformidade do laboratório com os requisitos deste capítulo.

**8.2.3 Sistema de Gestão**

**8.2.3.1** Todos os documentos necessários para o correto desempenho das atividades do laboratório devem ser identificados de forma unívoca e conter a data de sua emissão, o seu número de revisão e a autorização para a sua emissão.

**8.2.3.2** Todos os documentos necessários para o correto desempenho das atividades do laboratório devem estar atualizados e disponíveis ao seu pessoal.

**8.2.3.3** O laboratório deve documentar as atribuições e responsabilidades do gerente técnico e do pessoal técnico envolvido nos ensaios, considerando pelo menos as responsabilidades quanto:

- a) à execução dos ensaios;
- b) ao planejamento dos ensaios, avaliação dos resultados e emissão de relatórios de ensaio;
- c) à modificação, desenvolvimento, caracterização e validação de novos métodos de ensaio;
- d) às atividades gerenciais.

**8.2.3.4** O laboratório deve possuir a identificação dos signatários autorizados (onde esse conceito for apropriado).



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

**8.2.3.5** O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados para a obtenção da rastreabilidade das medições.

**8.2.3.6** O laboratório deve ter formalizada a abrangência dos seus serviços e disposições para garantir que possui instalações e recursos apropriados.

**8.2.3.7** O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados para manuseio dos itens de ensaio.

**8.2.3.8** O laboratório deve ter a listagem dos equipamentos e padrões de referência utilizados, incluindo a respectiva identificação.

**8.2.3.9** O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados, para a retroalimentação e ação corretiva, sempre que forem identificadas não conformidades nos ensaios.

**8.2.3.10** O laboratório deve informar as incertezas de medição inerentes aos ensaios realizados

#### **8.2.4 Pessoal**

**8.2.4.1** O laboratório deve ter pessoal suficiente, com a necessária escolaridade, treinamento, conhecimento técnico e experiência para as funções designadas.

**8.2.4.2** O laboratório deve ter procedimentos para a utilização de técnicos em processo de treinamento estabelecendo, para isso, os registros de supervisão dos mesmos e criando mecanismos para garantir que não prejudique os resultados dos ensaios.

**8.2.4.3** O laboratório deve ter e manter registros atualizados de todo o seu pessoal técnico envolvido nos ensaios. Estes registros devem possuir data de autorização, pelo menos, para:

- a) realizar os diferentes tipos de amostragem, quando aplicável;
- b) realizar os diferentes tipos de ensaios;
- c) assinar os relatórios de ensaios; e
- d) operar os diferentes tipos de equipamentos.

#### **8.2.5 Acomodações e condições ambientais**

**8.2.5.1** As acomodações do laboratório, áreas de ensaios, fontes de energia, iluminação e ventilação devem possibilitar o desempenho apropriado dos ensaios.

**8.2.5.2** O laboratório deve prover instalações para a monitoração efetiva, o controle e o registro das condições ambientais, sempre que necessário.

**8.2.5.3** O laboratório deve manter uma separação efetiva entre áreas vizinhas, quando houver atividades incompatíveis.

**8.2.5.4** O laboratório deve dispor de instalações que possibilitem segurança para realização dos ensaios, bem como os EPI inerentes à proteção de seu pessoal.

#### **8.2.6 Equipamentos e materiais de referência**

**8.2.6.1** O laboratório deve possuir todos os equipamentos, inclusive os materiais de referência necessários à correta realização dos ensaios.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

**8.2.6.2** Antes da execução do ensaio, o laboratório deve verificar se algum item do equipamento está apresentando resultados suspeitos. Caso isso ocorra, o equipamento deve ser colocado fora de operação, identificado como fora de uso, reparado e demonstrado por calibração, verificação ou ensaio, que voltou a operar satisfatoriamente, antes de ser colocado novamente em uso.

**8.2.6.3** Cada equipamento deve ser rotulado, marcado ou identificado, para indicar o estado de calibração. Este estado de calibração deve indicar a última e a próxima calibração, de forma visível.

**8.2.6.4** Cada equipamento deve ter um registro que indique, no mínimo:

- a) nome do equipamento;
- b) nome do fabricante, identificação de tipo, número de série ou outra identificação específica;
- c) condição de recebimento, quando apropriado;
- d) cópia das instruções do fabricante, quando apropriado;
- e) datas e resultados das calibrações e/ou verificações e data da próxima calibração e/ou verificação;
- f) detalhes de manutenções realizadas e as planejadas para o futuro;
- g) histórico de cada dano, modificação ou reparo.

**8.2.6.5** Cada material de referência deve ser controlado ou identificado, para indicar a certificação ou a padronização. O rótulo deve conter no mínimo:

- a) nome do material de referência;
- b) responsável pela certificação ou padronização (firma ou pessoa);
- c) composição, quando apropriado;
- d) data de validade.

**8.2.6.5.1** Para os materiais de referência de longa duração, o laboratório deve ter um registro contendo as mesmas informações indicadas no item 8.2.6.5.

## **8.2.7 Rastreabilidade das medições e calibrações**

**8.2.7.1** O laboratório deve ter um programa estabelecido para a calibração e a verificação dos seus equipamentos, a fim de garantir o uso de equipamentos calibrados e/ou verificados, na data da execução dos ensaios.

**8.2.7.2** Os certificados de calibração dos padrões de referência devem ser emitidos por:

- a) laboratórios Nacionais de Metrologia (Conjunto de laboratórios do Inmetro e de outras entidades designadas, que tem por finalidade reproduzir, manter e conservar padrões nacionais das unidades de medida do Sistema Internacional de Medidas - SI.).

**Nota:** O conjunto de laboratórios é constituído pelos Laboratórios de Metrologia Científica e Industrial do Inmetro, pelo Laboratório Nacional de Metrologia das Radiações Ionizantes do Instituto de Radioproteção e Dosimetria - IRD e pelo Departamento Serviço da Hora do Observatório Nacional.

- b) laboratórios de calibração acreditados pelo Inmetro/Cgcre;



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

c) laboratórios integrantes de Institutos Nacionais de Metrologia de outros países, nos seguintes casos:

- quando a rastreabilidade for obtida diretamente de uma instituição que detenha o padrão primário de grandeza associada, ou;
- quando a instituição participar de programas de comparação interlaboratorial, juntamente com o Inmetro/Cgcre, obtendo resultados compatíveis;
- laboratórios acreditados por Organismos de Acreditação de outros países, quando houver acordo de reconhecimento mútuo ou de cooperação entre o Inmetro/Cgcre e esses organismos.

**8.2.7.3** Os certificados dos equipamentos de medição e de ensaio de um laboratório de ensaio devem atender aos requisitos do item anterior.

**8.2.7.4** Os padrões de referência mantidos pelo laboratório devem ser usados apenas para calibrações, a menos que possa ser demonstrado que seu desempenho como o padrão de referência não seja invalidado.

## **8.2.8 Calibração e método de ensaio**

**8.2.8.1** Todas as instruções, normas e dados de referência pertinentes ao trabalho do laboratório devem estar documentados, mantidos atualizados e prontamente disponíveis ao pessoal do laboratório.

**8.2.8.2** O laboratório deve utilizar procedimentos documentados e técnicas estatísticas apropriadas, de seleção de amostras, quando realizar a amostragem como parte do ensaio.

**8.2.8.3** O laboratório deve submeter os cálculos e as transferências de dados a verificações apropriadas.

**8.2.8.4** O laboratório deve ter procedimentos para a prevenção de segurança dos dados e dos registros computacionais.

## **8.2.9 Manuseios dos itens**

**8.2.9.1** O laboratório deve identificar de forma unívoca os itens a serem ensaiados, de forma a não haver equívoco, em qualquer tempo, quanto à sua identificação.

**8.2.9.2** O laboratório deve ter procedimentos documentados e instalações adequadas para evitar deterioração ou dano ao item do ensaio durante o armazenamento, manuseio e preparo do item de ensaio.

## **8.2.10 Registros**

**8.2.10.1** O laboratório deve manter um sistema de registro adequado às suas circunstâncias particulares e deve atender aos regulamentos aplicáveis, bem como deve guardar o registro de todas as observações originais, cálculos e dados decorrentes, registros e cópia dos relatórios de ensaios, durante um período, de pelo menos, quatro anos.

**8.2.10.2** As alterações e/ou erros dos registros devem ser riscados, não removendo ou tornando ilegível a escrita ou a anotação anterior, e a nova anotação deve ser registrada ao lado da anterior riscada, de forma legível, que não permita dúvida interpretação e conter a assinatura ou a rubrica do responsável.

**8.2.10.3** Os registros dos dados de ensaio devem conter, no mínimo:



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 22/33

### **A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- a) identificação do laboratório;
- b) identificação da amostra;
- c) identificação do equipamento utilizado;
- d) condições ambientais relevantes;
- e) resultado da medição e suas incertezas, quando apropriado;
- f) data e assinatura do pessoal que realizou o trabalho.

**8.2.10.4** Todos os registros impressos por computador ou calculadoras, gráficos e outros devem ser datados, rubricados e anexados aos registros das medições.

**8.2.10.5** Todos os registros (técnicos e de qualidade) devem ser mantidos pelo laboratório com segurança e confidencialidade.

### **8.2.11 Relatórios de ensaios**

**8.2.11.1** Os resultados de cada ensaio ou série de ensaios realizados pelo laboratório devem ser relatados de forma precisa, clara, objetiva e sem ambiguidades em um relatório de ensaio e devem incluir todas as informações necessárias para a interpretação dos resultados de ensaio, conforme exigido pelo método utilizado.

**8.2.11.2** O laboratório deve registrar todas as informações necessárias para a repetição do ensaio e estes registros devem estar disponíveis para o cliente.

**8.2.11.3** Todo relatório de ensaio deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- a) título;
- b) nome e endereço do laboratório;
- c) identificação única do relatório;
- d) nome e endereço do cliente;
- e) descrição e identificação, sem ambiguidades, do item ensaiado;
- f) caracterização e condição do item ensaiado;
- g) data de recebimento do item e data da realização do ensaio;
- h) referência aos procedimentos de amostragem, quando pertinente;
- i) quaisquer desvios, adições ou exclusões do método de ensaio e qualquer informação pertinente a um ensaio específico, tal como condições ambientais;
- j) medições, verificações e resultados decorrentes, apoiados por tabelas, gráficos, esquemas e fotografias;
- k) declaração de incerteza estimada do resultado do ensaio (quando pertinente);
- l) assinatura, título ou identificação equivalente de pessoal responsável pelo conteúdo do relatório e data de emissão;
- m) quando pertinente, declaração de que os resultados se referem somente aos itens ensaiados;
- n) declaração de que o relatório só deve ser reproduzido por inteiro e com a aprovação do cliente;



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 23/33

**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- o) identificação do item;
- p) referência à especificação da norma utilizada.

### **8.2.12 Serviços de apoio e fornecimentos externos**

O laboratório deve manter registros referentes à aquisição de equipamentos, materiais e serviços incluindo:

- a) especificações da compra;
- b) inspeção de recebimento;
- c) calibração ou verificação;
- d) cadastramento de fornecedores.

Para avaliação de laboratório não acreditado ou de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s), deve ser utilizado o RQ-017 – Lista de verificação para avaliação de laboratório não acreditado ou de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s).

**Nota:** O item 8 não é aplicável para o programa de GEE.

## **9 Uso dos Certificados, Marcas ou outros documentos ABNT**

### **9.1 Requisitos gerais**

**9.1.1** A organização avaliada tem o direito e pode informar ao público da sua condição de certificação, validação e verificação nos meios de comunicação tais como internet, folhetos ou propaganda, orçamentos, veículos, cartão de visita, uniformes, brindes ou outros meios. A forma e os locais de divulgação devem seguir as instruções do Manual de Instruções de uso da Marca ABNT, dos procedimentos específicos ou das Portarias INMETRO.

**9.1.2** A organização não deve fazer ou permitir qualquer declaração que induza a interpretação errada em relação à sua certificação.

**9.1.3** A organização poderá utilizar o certificado para fins de divulgação promocional, entretanto, não deverá usar ou permitir o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a interpretação errada.

**9.1.4** A ABNT verificará o uso correto de suas Marcas, Certificados ou outros documentos ABNT, durante as auditorias realizadas nas Organizações certificadas.

**9.1.5** As referências incorretas ao sistema de avaliação ou uso indevido de Marcas, Certificados ou outros documentos ABNT encontradas em anúncios, catálogos etc., sujeitarão o infrator às sanções previstas neste procedimento e/ou contrato.

**9.1.6** A forma de uso dos certificados, marcas e outros documentos ABNT está detalhada no documento PG-15 – Manual de Instruções do uso da Marca ABNT, que faz parte dos documentos obrigatórios para os processos de certificação ABNT.

### **9.2 Emissão do Certificado de Conformidade para Produtos**

#### **9.2.1 Produtos com regulamentação em portarias do Inmetro (RAC)**



## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 24/33

**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

A ABNT deve emitir um Certificado de Conformidade exclusivo, com numeração distinta, para cada modelo (no caso de certificação por modelo) ou cada família (no caso de certificação por família). O certificado deve relacionar todos os modelos abrangidos pela família.

O Certificado de Conformidade deve conter as informações e requisitos definidos no Procedimento Específico do produto.

As versões de modelo do produto não poderão constar no certificado como modelos. Deve ser considerada como versão a existência de uma característica cuja presença não afete qualquer dos requisitos técnicos verificáveis previstos para avaliação do produto, conforme estabelecido no RAC específico do objeto.

Uma mesma marca/modelo, de uma mesma unidade fabril, não poderá constar em mais de um certificado ativo, para um mesmo solicitante da certificação.

A data da emissão do certificado é única e corresponde a data de sua assinatura. A data de validade do certificado, definida no Procedimento Específico do produto, deve ser contada a partir da data de emissão do certificado.

### **9.2.2 Produtos sem regulamentação em portarias do Inmetro**

Os Certificados de Conformidade devem ser emitidos seguindo os requisitos descritos no Procedimento Específico do produto, devendo o mesmo conter no mínimo o descrito abaixo:

- Numeração do certificado de conformidade;
- Razão social, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), endereço completo e, quando aplicável, nome fantasia do Fornecedor solicitante da certificação (detentor do certificado);
- Razão social, endereço completo e, quando aplicável, nome fantasia do fabricante;
- Nome, endereço, número de registro de acreditação (quando aplicável) e assinatura do responsável pela ABNT;
- Data de emissão e data de validade do Certificado de Conformidade;
- Modelo de certificação adotado;
- Identificação do modelo e/ou família do produto certificado;
- Número da norma de referência e procedimento específico.

Quaisquer itens adicionais necessários para a emissão do Certificado de Conformidade devem estar relacionados no Procedimento Específico.

A data da emissão do certificado é única e corresponde a data de sua assinatura. A data de validade do certificado, definida no Procedimento Específico do produto, deve ser contada a partir da data de emissão do certificado.

### **9.2.3 Renovação/alteração/correção no Certificado de Conformidade**

As informações descritas abaixo se aplicam a todos os programas de certificação de produtos, independentemente da existência de regulamentação do Inmetro.

Qualquer alteração no certificado, realizado entre a data de emissão e o final da validade, devem ser considerados como revisões e não ensejam alteração de numeração do mesmo.

As revisões devem estar evidenciadas e justificadas no corpo do certificado, constando a data em que a alteração foi realizada no campo "data de revisão" e, não, como data de emissão.





## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 25/33

### A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

As situações citadas abaixo devem ser tratadas com a emissão de um novo certificado de conformidade:

- Alteração no endereço fabril;
- Alteração de CNPJ;
- Renovação de certificado;
- Inclusão de nova(s) família(s) no escopo da certificação (ver nota 1);
- Desmembramento de certificados (ver nota 2);
- Transferência da certificação (ver nota 3).

**Nota 1:** A inclusão de novas famílias no escopo da certificação, nos casos de programas com regulamentação do Inmetro, ensejam a emissão de um novo certificado de conformidade para a nova família. Para os casos de programas sem Inmetro, o mesmo deve ser avaliado pela área técnica e a fim de definir a necessidade de emissão do novo certificado ou a inclusão da família como extensão de escopo, gerando apenas uma revisão do certificado válido.

**Nota 2:** O desmembramento de certificados pode ocorrer por necessidades internas da ABNT com objetivo de organizar processos existentes. Exemplo: Um mesmo programa que concentre produtos distintos pode ser reformulado para separação de cada produto. Nos casos de desmembramento de certificados, a validade do certificado anterior deve ser mantida no novo certificado.

**Nota 3:** O certificado transferido deve ser emitido com a data do término da análise crítica e com o prazo de validade restante em relação ao certificado original. O novo certificado de conformidade emitido deve mencionar também que o mesmo é referente ao processo de transferência da certificação, indicando o Organismo emissor, nº do certificado transferido e a data de transferência.

#### 9.2.4 ProdCert

O ProdCert destina-se a produtos e serviços certificados exclusivamente com base em Programas de Avaliação da Conformidade de caráter compulsório ou voluntário estabelecidos pelo Inmetro e que a responsabilidade pela alimentação do banco de dados, incluindo o seu conteúdo, é da ABNT.

A ABNT deve preencher o ProdCert de acordo com o Manual de Operação disponível no sítio do Inmetro, através do link [www.inmetro.gov.br/canaldoacreditado](http://www.inmetro.gov.br/canaldoacreditado), respeitando todas as regras estabelecidas para preenchimento dos campos do sistema.

As informações cadastradas no ProdCert deverão retratar fielmente o conteúdo do certificado.

Todas as informações previstas para o certificado, que tiverem campos correspondentes no ProdCert, são de preenchimento obrigatório, incluindo os campos “Laboratório de Ensaio” e “Número do Relatório de Ensaio”, os quais devem ser atualizados em cada Etapa de Manutenção da certificação.

No caso de haver mais de um relatório de ensaio para a respectiva etapa da certificação, a identificação dos laboratórios e números dos relatórios de ensaio deve ser separada por barra (/) em cada campo específico requerido pelo sistema.

A revisão do certificado para inclusão/exclusão de modelos na família ou alteração da descrição não enseja o cadastramento de um novo certificado no ProdCert. As alterações devem ser feitas no certificado cadastrado originalmente.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

## **10 Sanções**

No caso de transgressão das obrigações assumidas, a Organização avaliada, ou em processo de avaliação, estará sujeita às sanções detalhadas abaixo:

- a) advertência, com obrigação de eliminar dentro de um prazo acordado com a ABNT as infrações constatadas;
- b) suspensão do uso de Certificados, Marcas ou outro documento por um tempo determinado;
- c) cancelamento da concessão de Certificados, Marcas ou outro documento.

A ABNT deve comunicar formalmente à Organização informando os motivos da sanção tomada. No caso de suspensão ou cancelamento da certificação, a ABNT deve tornar publicamente acessível e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado..

### **10.1 Advertência**

A advertência pode ser composta apenas por uma comunicação escrita ou acompanhada de um aumento de frequência dos controles (auditorias, inspeções, ensaios, etc.). Neste caso, a Organização deverá ressarcir à ABNT as despesas decorrentes.

### **10.2 Suspensão**

**10.2.1** A suspensão da Certificação ou outro tipo de concessão pode ser aplicado nos casos descritos a seguir:

- a) se evidenciada não conformidade grave, mas cuja natureza não exija o cancelamento imediato;
- b) em caso de uso indevido da Certificação ou outro tipo de concessão;
- c) se a Organização suspender o fornecimento do produto, processo ou serviço objeto da concessão;
- d) não cumprimentos das obrigações técnicas (conforme estabelecido nos procedimentos específicos) e contratuais.

**10.2.2** A suspensão deve ser aplicada por tempo determinado e serão mantidas as cobranças financeiras pertinentes.

**10.2.3** O cliente deve abster-se de continuar promovendo sua certificação durante o período de suspensão.

**10.2.4** Findo o período de suspensão, a ABNT pode realizar auditoria, inspeção, ensaio ou outra ação que julgar conveniente (retorno ao sistema), para verificar se as condições que deram origem à suspensão foram efetivamente sanadas.

### **10.3 Cancelamento**

**10.3.1** O cancelamento da Certificação ou outro tipo de concessão deve ser aplicado nos seguintes casos:

- a) se evidenciada não conformidade grave;



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- b) se verificada reincidência no uso indevido da Certificação;
- c) se a Organização não cumprir as obrigações estipuladas no contrato/ficha de inscrição;
- d) se medidas inadequadas forem tomadas pela Organização avaliada, quando de sua suspensão;
- e) se a Organização não desejar renová-la;
- f) se as Normas ou os procedimentos aplicáveis ao programa específico forem revisados e a Organização não quiser ou não puder assegurar conformidade com os novos requisitos;
- g) por iniciativa da ABNT, quando não for de seu interesse o prosseguimento do Programa específico.
- h) Se evidenciado erros em um inventário de emissão de GEE que resultem em uma mudança cumulativa em mais de 5% no total de emissões escopo 1 ou 2, separadamente.

## **11 Apelação e reclamação**

A ABNT deve informar, mediante solicitação, que o processo de tratamento de apelação e reclamação, parte integrante deste procedimento geral, encontra-se disponível no site através do link: <http://www.abnt.org.br/certificacao/downloads>.

### **11.1 Acesso ao registro de reclamação da organização avaliada**

A ABNT exige de cada organização avaliada que torne disponível, quando solicitado, os registros documentados de todas as reclamações e das ações corretivas tomadas de acordo com os requisitos das normas aplicáveis ou outros documentos normativos.

Ao receber uma reclamação, a organização avaliada deve estabelecer e, quando for apropriado, tomar providências sobre as causas da não conformidade, dentro do seu sistema de gestão.

A ABNT, durante as auditorias, verificará se as medidas corretivas, que a organização está tomando incluem:

- a) notificar às autoridades competentes, se for exigido legalmente;
- b) restaurar a conformidade tão rapidamente quanto possível;
- c) evitar reincidência;
- d) avaliar e mitigar quaisquer aspectos adversos ao sistema de gestão e seus impactos associados;
- e) garantir interação satisfatória com outros componentes do sistema de gestão da qualidade;
- f) avaliar a eficácia das disposições e ações corretivas adotadas.

### **11.2 Acesso ao registro de apelação e reclamação para a ABNT**

Qualquer interessado pode formular apelação ou reclamação e encaminhar ao responsável pela Unidade da Qualidade, que deve dar o tratamento adequado.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

### 11.2.1 Reclamação

A reclamação é uma solicitação à ABNT por parte do interessado, requerendo análise contra os serviços de certificação (incluindo recertificação, suspensão e cancelamento) da ABNT, serviços prestados ou uso indevido da certificação, validação ou verificação por parte de empresas certificadas, validadas ou verificadas.

A ABNT ao receber uma reclamação deve confirmar se a reclamação está relacionada com as atividades de certificação, validação e verificação pelas quais ela é responsável e, se estiver, a ABNT deve tratá-la. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação deve analisar a eficácia do sistema de gestão certificado.

Qualquer reclamação sobre um cliente certificado, validado ou verificado também deve ser comunicada pela ABNT ao cliente certificado, validado ou verificado em questão em um tempo adequado.

Todo o processo de reclamação está sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação.

O processo de tratamento de reclamações deve incluir pelo menos, os seguintes elementos e métodos:

- a) uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da reclamação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela,
- b) rastreamento e registro de reclamações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A ABNT quando recebe a reclamação é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

Quando necessário, a área da qualidade deve encaminhar a reclamação à área técnica e solicitar um parecer sobre a reclamação.

A ABNT deve confirmar o recebimento da reclamação, informar ao reclamante sobre o processo de tratamento de reclamações e as pessoas envolvidas no processo e fornecer ao reclamante relatórios de andamento ou o resultado.

**Nota:** Caso a reclamação seja recebida através do Inmetro, a ABNT deve responder em um prazo de 15 dias corridos e fornecer os relatórios de andamento e o resultado ao Inmetro.

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

Sempre que possível, a ABNT deve enviar ao reclamante uma notificação formal do término do processo de tratamento da reclamação.

A ABNT deve determinar, junto com o cliente e o reclamante, se a ABNT deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução e, se assim for, em que extensão.

A ABNT é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

A submissão, investigação e decisão sobre reclamações não devem resultar em nenhuma ação discriminatória contra o reclamante

Caso o reclamante não fique satisfeito com o tratamento dado a sua reclamação, pode apelar da decisão tomada à instância superior na própria ABNT. Para tanto, deve reiniciar o processo, fazendo uma exposição dos motivos, por escrito, e mencionar o desejo da apelação.

A reclamação apresentada em decorrência das sanções contratuais previstas neste procedimento deve ser encaminhada contendo exposição de motivos, dentro de um prazo de 30 dias úteis a contar da data do recebimento da notificação.

Quaisquer outras informações referentes aos processos de reclamação estão descritas nos procedimentos específicos.

**11.2.1.1** No caso do programa de certificação de Sistema de Gestão da Segurança em Turismo de Aventura e da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem, serão adotados os seguintes requisitos adicionais:

- a) a ABNT deve responder ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido;
- b) obrigatoriedade de cálculo estatístico que evidencie o número de reclamações formuladas nos últimos 18 (dezoito meses) e tempo médio de resolução;
- c) obrigatoriedade de realização de análise crítica semestral das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhoria;
- d) obrigatoriedade o mapa que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida etc) de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 meses).

### **11.2.2 Apelação**

Apelação é uma solicitação à ABNT por parte do interessado, requerendo análise das decisões tomadas pela ABNT.

O apelante terá a oportunidade de apresentar o seu caso formalmente. A ABNT garante a imparcialidade do processo de apelação e informa por escrito os resultados da apelação e as razões para as decisões tomadas.

A ABNT assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação, validação ou verificação.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não devem resultar em nenhuma ação discriminatória contra o apelante.

O processo de tratamento de apelações deve incluir 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;



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

c) garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A ABNT quando recebe a apelação é responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a apelação.

A ABNT deve confirmar o recebimento da apelação, informar ao apelante sobre o processo de tratamento de apelações e as pessoas envolvidas no processo e fornecer relatórios de andamento e o resultado.

A decisão a ser comunicada ao apelante deve ser tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa (as) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

A ABNT deve enviar ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

A ABNT é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações.

### **11.2.3 Canal de denúncia**

Permite que o pessoal interno e externo relate de boa-fé, ou com base em uma tentativa razoável de convicção, suspeita ou real de suborno, ou qualquer violação ou fragilidade fraqueza do sistema de gestão antissuborno para a função de *compliance* antissuborno.

O canal de denúncia na ABNT deve ser feito através do contato de Julio Reis – Telefone: (21) 3974-2389 / e-mail: julio.reis@abnt.org.br

## **12 Confidencialidade**

**12.1** É assegurado a Cgcre o acesso a todas as informações pertinentes aos processos de certificação, validação e verificação desenvolvidos no âmbito da acreditação da ABNT como Organismo de Avaliação da Conformidade.

**12.2** Todos os arquivos da DAC são considerados confidenciais.

**12.3** A ABNT deve informar o cliente antecipadamente sobre as informações que pretende colocar em domínio público. Todas as outras informações, exceto aquelas que o cliente tornou acessíveis ao público, são confidenciais.

**12.4** Exceto conforme exigido, as informações sobre um produto ou organização não devem ser divulgadas a terceiros sem o consentimento por escrito da organização envolvida. Quando a ABNT for obrigada por lei a revelar informações confidenciais a terceiros, a organização envolvida deve ao menos se regulamentado por lei, ser notificado antecipadamente das informações fornecidas.

**12.5** As informações sobre o cliente provenientes de outras fontes que não o próprio cliente (reclamante, regulamentadores etc.) são tratadas como confidenciais, em coerência com a política da ABNT.

**12.6** É obrigação de todos os funcionários da DAC assegurar a confidencialidade e imparcialidade das informações a que tenham acesso em razão da sua atividade, sob pena de demissão e medidas judiciais cabíveis. Para tanto, devem assinar o Código de Ética, o RQ-010.



**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

**12.7** As Organizações subcontratadas pela ABNT obrigam-se a assegurar a confidencialidade das informações a que tenham acesso em razão da atividade. A este propósito, os respectivos contratos devem conter uma cláusula que estabeleça o compromisso de confidencialidade.

**12.8** Os membros participantes dos ABNT/CTC obrigam-se a observar a confidencialidade e imparcialidade das informações a que venham ter acesso em razão dessa atividade, devendo assinar um Termo de confidencialidade e imparcialidade, o RQ-085.

**12.9** A ABNT tem disponíveis e usa equipamentos e instalações que garantem a segurança de informações confidenciais.

**12.10** Quando informações confidenciais forem divulgadas a outros organismos, a ABNT deve informar o seu cliente dessa ação.

### **13 Análise crítica**

**13.1** O sistema de gestão da DAC deve ser analisado criticamente no mínimo uma vez por ano, ou quando se fizer necessário, em reuniões com a participação, no mínimo, das seguintes pessoas: Diretor Geral, Diretor Adjunto de Certificação, Gerente de Certificação de Sistemas de Gestão, Gerente de Certificação de Produtos e responsável pela Unidade da Qualidade.

**13.2** Os registros da análise crítica devem ser mantidos em atas, armazenadas pelo responsável pela Unidade da Qualidade.

**13.3** O processo de análise crítica do sistema de gestão da DAC aborda, além da avaliação da adequação da política de gestão de acompanhamento dos objetivos declarados, no mínimo, os assuntos relacionados abaixo. Eventualmente incluem-se também outros assuntos, conforme definido pela DAC.

#### **13.3.1 Entradas para análise crítica:**

- a) resultados de auditorias internas e externas;
- b) realimentação das informações dos clientes e partes interessadas em relação ao atendimento à Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 e outros documentos;
- c) realimentação das informações do comitê para salvaguarda da imparcialidade;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) situação de ações para abordar riscos;
- f) ações de acompanhamento de análises críticas anteriores pela direção;
- g) atendimento aos objetivos;
- h) mudanças que possam afetar o sistema de gestão;
- i) apelações e reclamações.

#### **13.3.2 Saídas da análise crítica**

As saídas da análise crítica devem incluir decisões e ações relacionadas a:

- a) melhoria da eficácia do sistema de gestão e seus processos;
- b) melhoria dos serviços de certificação relativos ao atendimento das Normas de certificação e outros;



**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- c) necessidade de recursos
- d) revisões da política da organização e seus objetivos.

**13.4** Após a reunião da análise crítica, o responsável pela Unidade da Qualidade deve preparar um Plano de Ação contendo as ações determinadas, o responsável pela sua implementação e o prazo previsto para a conclusão.

**13.5** O responsável pela Unidade da Qualidade deve acompanhar o andamento das ações, informando o resultado aos responsáveis.

## **14 Código de ética**

A ABNT exige de seus funcionários, contratados e membros do cadastro de auditores a assinatura e cumprimento do código de ética por ela estabelecido.

Os membros do cadastro de auditores que prestarem consultorias em empresas concorrentes devem atentar para o cumprimento das políticas e procedimentos aplicáveis a confidencialidade e independência de interesses comerciais e de outros tipos além de comunicar a ABNT.

A empresa que aceitar consultoria/treinamento de membros do cadastro de auditores que descumprir o prazo estipulado no código de ética estará sujeita às sanções previstas no capítulo 10.

Casos omissos e exceções devem ser analisados pelo gerente de área para decisão final. Os registros da análise deverão ser arquivados na Unidade da Qualidade e informados ao Comitê de Imparcialidade.

## **15 Regime financeiro**

### **15.1 Fontes de receitas**

As fontes de receitas e recursos da ABNT provêm:

- a) das anuidades pagas por seus associados;
- b) da venda de publicações;
- c) da prestação de serviços de treinamento;
- d) de recursos financeiros provenientes de doações e convênios;
- e) das atividades de avaliação da conformidade.

**15.2** A ABNT deve estabelecer valores financeiros que cubram os gastos para operacionalização do serviço prestado que serão compostos com uma ou mais das atividades relacionadas no item 6.1 deste Procedimento Geral, conforme o caso.

Os valores referentes às atividades realizadas não serão reembolsados à Organização seja qual for o resultado do processo.

Para cada serviço a ser prestado, a ABNT emitirá uma proposta técnico-comercial que será submetida à Organização interessada.





## Avaliação da conformidade

PG-02.31

Data: Mai. 2018

Pág. Nº 33/33

### **A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

**15.3** A ABNT demonstra no RQ-144 - Análise de Risco Financeiro para os Processos de Verificação que avaliou os riscos financeiros associados às suas atividades e que possui recursos (por exemplo, fundo de reserva) suficientes para cobrir obrigações financeiras oriundas das atividades nas quais opera.

## **16 Acordos de reconhecimento**

A ABNT está habilitada a realizar acordos de cooperação ou de reconhecimento mútuo com organismos nacionais, regionais ou internacionais. As disposições destes acordos podem substituir ou complementar o conteúdo dos Procedimentos Específicos, sem prejuízo das disposições em aplicação.

## **17 Comitê de Imparcialidade – ABNT/CI**

É um órgão colegiado da ABNT Certificadora, responsável por salvaguardar a imparcialidade das atividades da ABNT Certificadora.

### **17.1 Atribuições**

- a) auxiliar no desenvolvimento das políticas e princípios relativos à imparcialidade das atividades de certificação, validação ou verificação;
- b) impedir qualquer tendência por parte da ABNT Certificadora em permitir que interesses comerciais ou outros possa impedir a provisão regular e objetiva de atividades de certificação, validação ou verificação;
- c) aconselhar sobre questões que afetem a confiança na certificação, validação ou verificação, incluindo transparência e imagem pública;
- d) realizar uma análise crítica, no mínimo uma vez por ano, da imparcialidade dos processos de auditoria, certificação, validação ou verificação e tomada de decisão da ABNT Certificadora;
- e) ter o direito de tomar decisões independentes (por exemplo: informar autoridades, organismos de acreditação, partes interessadas) se a Alta Direção da ABNT Certificadora não respeitar os conselhos do ABNT/CI.
- f) examinar, caso necessário, a documentação técnica necessária da candidata(o) à certificação, no âmbito de sua atuação, a fim de verificar o atendimento aos requisitos exigidos pela ABNT e a imparcialidade no processo de certificação,

As questões relacionadas aos temas imparcialidade e conflitos de interesse podem ser tratadas através do e-mail [certificacao@abnt.org.br](mailto:certificacao@abnt.org.br).