

PROCEDIMENTO GERAL PG-02



QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA EDIÇÃO
MARÇO/2025

AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

ESTE DOCUMENTO DEFINE COMO SÃO DESEMPENHADAS AS ATIVIDADES EM CADA SERVIÇO FORNECIDO, COM A FINALIDADE DE ATESTAR A CONFORMIDADE DE UM PRODUTO, PROCESSO, SERVIÇO, SISTEMA, INVENTÁRIO OU PROJETO DE GEE, A UMA NORMA BRASILEIRA OU DOCUMENTO NORMATIVO DE REFERÊNCIA ESPECIFICADO PELO PROGRAMA.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 1/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

SUMÁRIO

- 0 Introdução
- 1 Objetivo
- 2 Referências normativas
- 3 Definições
- 4 Siglas
- 5 Solicitação de serviços
- 6 Fornecimento dos serviços
- 7 Transferência de certificação
- 8 Uso de laboratório de ensaio
- 9 Uso dos Certificados, Marcas ou outros documentos ABNT
- 10 Sanções
- 11 Apelação e reclamação
- 12 Confidencialidade
- 13 Código de ética
- 14 Acordos de reconhecimento
- 15 Comitê de imparcialidade
- 16 Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD
- 17 Disposições Anticorrupção

Histórico das revisões

Revisão	Data	Descrição da alteração	Observações
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	03/10/2014	Alteração no item 5	
24	03/08/2015	Alteração nos itens 9.1.2, 9.1.4, 9.1.7 e 9.4	
25	21/08/2015	Alteração no item 9	



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 2/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

26	21/09/2015	Revisão geral para adequação à Portaria nº 118, de 06 de março de 2015.	
27	15/06/2016	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	10/04/2017	Revisão geral para adequação à Portaria n.º 252, de 03 de junho de 2016.	
29	06/09/2017	Revisão geral para adequação à norma ABNT NBR ISO 37001	
30	17/10/2017	Alteração nos itens 6.1, 6.2.4, 6.5, 7.1.1, 8 e inclusão do item 9.2.	
31	04/05/2018	Alteração nos itens 6.1, 6.2.4.1, 9.2.3, 17.1	
32	14/08/2018	Revisão para atendimento das novas deliberações da Cgcre e otimização do sistema de gestão da ABNT Certificadora	
33	05/06/2019	Item 02	
34	08/08/2019	Substituição do acrônimo Inmetro por Cgcre	
35	01/12/2020	Alteração nos Itens 02, 6.2.1, 6.2.6.1 f), 9.2	
36	03/06/2021	Alteração da Portaria do RGCP	
37	07/10/2021	Inserção de informações sobre Certificação ABVTEX	
38	17/02/2022	Revisão das referências normativas e do item 8.1.6	
39	12/07/2022	Inserção dos itens 16 e 17 e revisão geral	
40	06/02/2024	Inserção de informação sobre terceirização no item 6, Revisão do item 10.3.2 e inserção dos itens 10.3.3, 10.3.4 e 10.3.5	
41	25/03/2025	Revisão geral para adequação à norma ABNT NBR ISO/IEC 17029; Inserção do item 9.2.5 IAF Certsearch; Inserção da nota 2 do 11.2.1.	

Revisão	Verificação	Aprovação
Estas informações se encontram na última página deste documento.		



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 3/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES 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 Geral estabelece a sistemática 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 citadas neste texto, constituem requisitos válidos para este procedimento. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas). Esta regra se aplica a todo documento do sistema de gestão da ABNT, salvo quando determinado programa possui exceção devidamente justificada.

- 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/IEC 17029 - Avaliação da Conformidade – Princípios gerais e requisitos para organismos de validação e verificação.
- Portaria Inmetro Nº 200/2021 - Aprova os Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP) - Consolidado.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 4/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- 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
- PG-03 - Cadastro de auditores e especialistas
- PG-05 - Tratamento de não conformidades, reclamações e apelações de clientes e ações corretivas
- PG-11 - Procedimento geral da marca ABNT qualidade ambiental
- IT-08 - Gestão de contratação e operacionalização dos serviços dos laboratórios de ensaios
- IT-32 - Processo de auditoria em situações extraordinárias
- IAF MD 22 - Application of ISO/IEC 17021-1 for the Certification of Occupational Health and Safety Management Systems (OH&SMS)
- IAF MD - Documentos Mandatórios do IAF para a aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1
- IAF MD 6 - (IAF Mandatory Document for the Application of ISO 14065:2020; Issued: 01 November 2023; Application Date: 30 June 2024; Issue 3).
- Regulamento Geral do Programa ABVTEX
- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709 de 2018
- Lei Brasileira nº 12.846, de 2013 (“Lei Anticorrupção”)

3 Definições

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/IEC 17029, Portaria Inmetro Nº 200/2021, ABNT NBR ISO 37001 e ISO 45001, Regulamento Geral do Programa ABVTEX, na Lei nº13.709/2018 e na Lei nº12.846/2013.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 5/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

4 Siglas

As siglas empregadas no texto deste Procedimento são as seguintes:

- ABNT/CTC - Comitê Técnico de Certificação
- ABVTEX – Associação Brasileira do Varejo Têxtil
- Cgcre - Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro
- DC- Diretoria de Certificação
- GEE - Gases de Efeito Estufa
- IAAC - InterAmerican Accreditation Cooperation
- ILAC - International Laboratory Accreditation Cooperation
- Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
- QAP - Questionário de avaliação preliminar
- RAC - Requisitos de avaliação da conformidade
- RGCP - Requisitos Gerais de Certificação de Produtos
- SIQ - Sistema Integrado da Qualidade
- LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

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, se aplicável;
- c) Recursos humanos e técnicos, se aplicável;
- d) Certificação, validação ou verificação desejada;



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 6/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- 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 serão detalhadas em Procedimentos Específicos. Quando da elaboração de Procedimento Específico, o RGCP conexo deve ser consultado em conjunto com os demais requisitos de Portarias do Inmetro, quando aplicável.

No caso de validação e verificação a ABNT solicita informações sobre as alegações submetidas à validação e verificação e quaisquer informações requeridas pelo respectivo programa. A empresa solicitante deve permitir à ABNT o acesso ao pessoal, instalações, equipamentos, sistemas e serviços de apoio necessários para as atividades de validação e verificação.

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 equipe técnica da ABNT deve analisar o escopo solicitado pela Organização/Cliente, assegurando que a mesma não exclua elementos de sua operação e/ou sistema de gestão de forma inapropriada. Depois, durante as auditorias, cabe aos auditores confirmarem a pertinência de qualquer exclusão, caso haja. A área técnica responsável pelo programa conexo tem ainda a responsabilidade de verificar a pertinência de qualquer exclusão de elementos, incluindo a avaliação do auditor.

Para os casos de validação ou verificação a ABNT realiza análise crítica de pré-contratação das informações recebidas para assegurar que:

- a) exista um programa aplicável ou um programa a ser estabelecido;
- b) a alegação seja entendida (por exemplo, contexto, conteúdo e complexidade);
- c) os objetivos e o escopo da validação ou verificação tenham sido acordados com o cliente;
- d) os requisitos especificados contra os quais a alegação será validada ou verificada tenham sido identificados e sejam adequados;
- e) quando aplicável, a materialidade e o nível de confiança tenham sido acordados;
- f) o processo para atividades de validação ou verificação possa ser alcançado (por exemplo, atividades de coleta de evidências, avaliação das evidências coletadas);
- g) a duração da validação ou verificação possa ser estimada;
- h) o organismo de validação ou verificação tenha identificado os recursos e as competências que sejam requeridos para realizar a validação ou verificação e tenha acesso a eles;



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 7/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

i) o período de tempo para a validação ou verificação planejada possa ser proposto.

Com base nestas informações, 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, isto é, auditor com conhecimento sobre o escopo, processos, produtos e contexto da empresa a ser auditada.

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 1: No caso de Certificação de Sistemas a ABNT deve informar ao solicitante que o procedimento específico se encontra 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 2: Os documentos recebidos da empresa em meio físico serão digitalizados e os originais em meio físico poderão ser destruídos, salvo quando há necessidade de armazenamento em meio físico.

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:



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 8/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- 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.

Para programas de avaliação da conformidade que envolvam ensaios a serem realizados por laboratórios, a ABNT irá, dentro do limite aceitável, terceirizar este processo específico para aproveitar a especialização e recursos de parceiros externos confiáveis que deverão seguir políticas e procedimentos estritos para manutenção da confidencialidade, segurança e integridade dos dados e informações. Para a realização de ensaios o terceiro deve cumprir requisitos aplicáveis na norma ABNT NBR ISO/IEC 17025. (Ver item 8). O cliente deve se manifestar em caso de dúvida ou não concordância (neste caso a ABNT irá definir as próximas ações).

6.1 Certificação

O processo de certificação 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 amostragem;
- 4) avaliação da conformidade com as Especificações do Programa Brasileiro (EPB);
- 5) reunião de encerramento;



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 9/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- 6) análise da documentação;
- 7) visita técnica;
- 8) pré-auditoria (opcional);
- 9) avaliação de laboratório;
- 10) auditoria de certificação;
- 11) auditoria de confirmação;
- 12) auditoria inicial de certificação - Fase 1 (presencial é opcional);
- 13) auditoria inicial de certificação - Fase 2;
- 14) auditorias de manutenção;
- 15) auditorias técnicas;
- 16) inspeções;
- 17) coleta de amostras;
- 18) acompanhamento de ensaios;
- 19) auditoria de encerramento;
- 20) análise do processo pelo ABNT/CTC, quando aplicável;
- 21) implementação de correções e ações corretivas;
- 22) auditorias extraordinárias;
- 23) parecer conclusivo dos processos de certificação;
- 24) emissão do Certificado, Atestado, Relatório Técnico ou outro documento.

Nota 1: Os itens relacionados a validação e verificação estão determinados no item 6.4.

Nota 2: No âmbito do Programa ABVTEX também existe a auditoria inicial de Estrutura Física que consiste na realização de uma auditoria prévia em um fornecedor e/ou subcontratado pela impossibilidade de realização de uma Auditoria Inicial completa, com o objetivo de viabilizar o ingresso de uma empresa recém-instalada no Programa ABVTEX. (Ver PE do programa)

Nota 3: Quando aplicável o item 17, 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 10/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 e devidamente documentadas.

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 consentimento 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 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 ou quando aplicável, 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 11/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 do(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 ou reprovação.

No caso de reprovação, suas razões 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.

Para o Programa ABVTEX o relatório de auditoria é inserido, pelo auditor, diretamente no portal ABVTEX e passa por avaliação técnica da ABNT. Se aprovado e em consonância com o regramento do programa, o setor técnico aprova o relatório no portal e consolida a avaliação da ABNT. Caso não seja aprovado, o relatório retorna ao auditor para ajuste ou para a empresa inserir as tratativas de possíveis não-conformidades, passando por avaliações técnicas até que este esteja em consonância com o regramento do programa. A responsabilidade pela emissão do Certificado de Aprovação é da ABVTEX.

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 auditorias presenciais periódicas com periodicidade máxima anual, salvo em situações extraordinárias previstas na IT-32. A data da primeira auditoria de manutenção, após a certificação inicial, não deve ultrapassar 12 meses a partir da decisão da certificação.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 12/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Para o caso de auditorias de rotulagem ambiental, consultar a metodologia prevista no Procedimento PG-11 – Procedimento geral da marca ABNT qualidade ambiental.

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 sejam detectadas não conformidades, a Organização deverá tomar as ações necessárias de correção, bem como implementar ações corretivas. A Organização deverá informar formalmente à ABNT seu plano de ação, cujas ações a implementar devem estar concluídas até 90 dias corridos da data da auditoria. Caso a Organização não o faça, a ABNT inicia o processo de suspensão da certificação até a devida solução.

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 13/55

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:

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

O RQ-197 – Questionário de avaliação para alteração em processos certificados - deve ser preenchido pela Organização, quando aplicável e quando houver alteração nos dados cadastrais (mudanças de razão social, titularidade jurídica ou endereço (quando não fabril)) ou para solicitações de extensões de escopo. A ABNT deve avaliar esse documento e verificar a necessidade de gerar o termo aditivo de contrato (no caso de alteração cadastral) ou realizar análise crítica de contrato (RQ-178), para os casos de alteração em escopo.

Nota: Caso a ABNT verifique que o processo da empresa precisa de uma atualização completa devido ao tempo decorrido entre a alteração solicitada e a solicitação inicial da certificação (QAPP), deve ser preenchido o RQ-074 – QAP Produtos e Serviços.

Caso a alteração contratual seja relacionada à mudança de CNPJ ou endereço físico da unidade fabril, que consequentemente geram novos processos deve ser feita a atualização completa das informações da empresa através do preenchimento do RQ-074.

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 sistema operacional CERTO.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 14/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 endereço 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.

Além disso, para o Programa ABVTEX a organização certificada deve informar à ABNT se a empresa ampliar fisicamente sua unidade fabril ou anexar novo espaço ao endereço original.

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.

Organização deve comunicar formalmente à ABNT sobre as alterações nos projetos dos produtos certificados, 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 de 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 resolva não mais produzir o 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. 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.

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



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 15/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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.

Para a certificação de saúde e segurança ocupacional (OSS) a organização deve comunicar imediatamente à ABNT qualquer ocorrência, incidente ou violação do regulamento que implique o envolvimento das autoridades reguladoras competentes.

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 Alteração de endereço

Na alteração de endereço pela Organização, a mesma deve informar formalmente à ABNT, para que seja realizada uma auditoria/avaliação 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 da marca de certificação e 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/avaliação extraordinária.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 16/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

6.2.4.2.4 Projeto do produto

Quaisquer alterações nos projetos dos produtos certificados devem ser comunicadas formalmente 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.

6.2.4.2.6 Interrupção da produção

Nas certificações de produtos, caso uma Organização certificada resolva por não mais produzir o 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 superiores a 06 meses, 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 manutenção.

6.2.6 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação

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



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 17/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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

Para o Programa ABVTEX as informações sobre suspensão se encontram no procedimento específico.

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/avaliações extraordinárias. Após a avaliação, a ABNT decidirá sobre a redução do escopo, suspensão ou cancelamento.

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

A certificação será suspensa se a organização não permitir que as auditorias de manutenção ou extraordinárias 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 conforme item 10.3 deste procedimento.

A concessão pode ser suspensa por um período determinado em função da aplicação das sanções previstas no capítulo 10 deste Procedimento Geral ou ainda quando:

- 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) Quando houver solicitação da Organização.

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 18/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 iniciará os trâmites internos para proceder com o solicitado.

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

Durante a 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 ou cancelamento da certificação, a empresa deve solicitar, através do preenchimento do RQ-247, a ABNT irá analisar a solicitação recebida e irá providenciar os 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, em geral, após um período de três anos. Há programas que o período do ciclo de certificação varia, alterando a validade do certificado. 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 da Certificação de Produtos, a renovação é automática, exceto nos casos previstos em 6.2.6.1, 6.2.6.2 e 6.2.7.1.

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 possíveis reclamações de clientes sobre a empresa certificada.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 19/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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

6.2.7.1 Havendo qualquer alteração nas condições de origem da concessão, uma nova proposta/contrato deverá ser encaminhada pela ABNT Certificadora à Organização interessada, contendo e/ou abrangendo os objetos alterados. Isto dará mais segurança da emissão dos documentos de certificação, incluindo os correspondentes Certificados.

Todo programa, cujo processo de renovação da certificação não seja conforme as indicações acima terão seu processo de renovação devidamente indicado no procedimento específico referente.

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 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 Validação ou verificação

O processo de validação ou verificação deve compreender as seguintes etapas:

- a) planejamento;
- b) execução da validação/verificação;
- c) análise crítica;
- d) decisão e emissão da declaração de validação/verificação;
- e) fatos descobertos após a emissão da declaração de validação/verificação
- f) tratamento de apelações;
- g) tratamento de reclamações;
- h) registros

O processo inicia com a identificação e alocação dos recursos necessários, incluindo a equipe com as competências adequadas. Durante esta etapa, são determinadas as atividades específicas de validação ou verificação, baseadas em uma compreensão clara da alegação que está sendo feita. Avalia-se o risco de



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 20/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

distorção significativa em relação à alegação e confirma-se os arranjos de tempo e acesso com o cliente. Além disso, são definidas as atividades de coleta de evidências, que devem ser suficientes para completar a validação ou verificação de acordo com os requisitos especificados e coerentes com os resultados das avaliações de risco.

A execução envolve a realização das atividades conforme o plano estabelecido. A equipe deve coletar evidências objetivas sobre dados e informações originais, garantindo a rastreabilidade através do processo de gestão de dados. Também deve ser identificada qualquer afirmação distorcida levando em consideração a materialidade. Posteriormente deve-se avaliar a conformidade com os requisitos especificados, levando em conta o programa de validação ou verificação. A conclusão deve ser preparada sobre o resultado das atividades, juntamente com um rascunho da declaração de validação ou verificação.

A análise crítica é uma revisão independente realizada por pessoas que não estiveram envolvidas na execução. Esta análise verifica se todas as atividades foram completadas conforme o acordo e o programa, se as evidências são suficientes e adequadas para apoiar a decisão, e se quaisquer achados significativos foram identificados, resolvidos e documentados.

Na etapa de decisão e emissão da declaração, após a análise crítica, o decisor independente deve confirmar ou não a alegação. Com base nesta decisão, a declaração de validação ou verificação é emitida, ou não, de acordo com os requisitos do programa. A ABNT deve informar sua decisão ao cliente.

Se fatos descobertos após a emissão da declaração surgirem, que poderiam afetar materialmente a declaração, o cliente deve ser informado. Ações apropriadas devem ser tomadas, incluindo discussão com o cliente e consideração de se a declaração requer revisão ou retirada. Se for necessário revisar a declaração, devem ser implementados novos processos para emitir uma nova declaração, especificando as razões para a revisão e, se necessário, repetindo etapas pertinentes do processo.

Este processo detalhado garante que a validação ou verificação seja conduzida com rigor e integridade, e que as declarações emitidas reflitam com precisão a conformidade do cliente com os requisitos do programa, mantendo a transparência e a rastreabilidade em todas as etapas.

6.4.1 Planejamento

O responsável deve realizar planejamento, de acordo com os itens listados abaixo, levando em conta os requisitos especificados no programa de validação ou verificação aplicável, antes da realização destas.

- a) designar recursos competentes para realizar as atividades;
- b) determinar as atividades de validação ou verificação com base no entendimento da alegação;



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 21/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- c) avaliar o risco de uma afirmação distorcida material em relação à alegação;
- d) confirmar os arranjos de tempo e de acesso com o cliente;
- e) determinar atividades de coleta de evidência necessárias para completar a validação ou verificação de acordo com os requisitos especificados e coerente com os resultados de b) e c);
- f) preparar um plano de coleta de evidência, levando em conta c) e quaisquer medidas que o cliente possua para controlar fontes de potenciais erros, omissões e distorções;
- g) preparar um plano de validação ou verificação considerando os planos de coleta de evidência como entrada.

Nota: Materialidade e nível de confiança são outros parâmetros que programas podem especificar para serem considerados durante o planejamento.

A ABNT envia o plano para o cliente contendo os nomes e papéis dos membros da equipe com antecedência suficiente para que qualquer objeção para a designação de um membro da equipe seja feita.

Nota: mais informações de como é realizada esta etapa do processo está descrito no PG-07.

6.4.2 Execução de validação/verificação

A equipe de validação ou verificação realiza a verificação ou validação de acordo com o plano. O plano pode ser revisado como necessário durante a atividades de execução de validação ou verificação, porém quaisquer revisões do plano de validação/verificação devem ser documentadas internamente, incluindo as razões, e comunicadas ao cliente.

A equipe de validação ou verificação deve realizar as seguintes atividades:

- a) coleta de evidência objetiva suficiente sobre dados/informações originais, assegurando sua rastreabilidade por meio do processo de gestão de dados/informações, quaisquer análises e cálculos posteriores;
- b) identificação de afirmações distorcidas e consideração de sua materialidade;
- c) avaliação da conformidade com requisitos especificados, levando em conta o programa de validação ou verificação;
- d) preparar uma conclusão sobre o resultado das atividades;
- e) preparar uma minuta da declaração de validação/verificação;



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 22/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

6.4.3 Análise crítica

A análise crítica deve ser realizada por pessoas que não estejam envolvidas na execução da validação ou verificação.

A análise crítica deve confirmar:

- a) que todas as atividades de validação ou verificação foram completadas conforme o acordo e o programa;
- b) a suficiência e a adequação de evidências para apoiar a decisão;
- c) se achados significativos foram identificados, resolvidos e documentados.

6.4.4 Decisão e emissão da declaração de validação ou verificação

Após a conclusão da análise crítica da validação ou verificação, o decisor deve tomar a decisão sobre confirmar ou não a alegação. A decisão deve ser tomada por pessoas que não estiveram envolvidas na execução da validação ou verificação.

Com base nessa decisão, uma declaração de validação ou verificação é emitida ou não é emitida de acordo com os requisitos do programa. A ABNT informa sua decisão ao cliente.

6.4.5 Fatos descobertos após a emissão da declaração de validação/verificação

Se novos fatos ou informações que poderiam afetar materialmente a declaração de validação ou verificação forem descobertos após a data de emissão, a ABNT comunica o assunto, tão logo quanto possível, ao cliente e, se requerido, ao proprietário do programa. A ABNT toma ação apropriada, incluindo o seguinte:

- a) discutir o assunto com o cliente;
- b) considerar se a declaração de validação ou verificação requer revisão ou retirada.

Se a declaração de validação ou verificação requerer revisão, a ABNT implementa processos para emitir uma nova declaração incluindo especificação das razões para a revisão. Isso pode incluir repetir etapas pertinentes do processo de validação/verificação.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 23/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

6.5 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 do setor de Documentação.

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.

A transferência de certificados válidos, de um OCP emissor para um OCP receptor, é admitida, podendo ser motivada pelo OCP emissor ou pelo detentor do certificado.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 24/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

No caso de transferência de certificados emitidos pela ABNT, para um outro OCP receptor, a ABNT deve disponibilizar a seus clientes todos os registros, certificados, relatórios e demais documentos referentes ao(s) seu(s) processo(s) de certificação para subsidiar a migração do certificado ao OCP receptor.

7.1.1 Análise crítica antes da transferência

O OCP receptor 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 ao OCP receptor.

O OCP receptor 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;
- b) Confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão dentro do escopo de acreditação do OCP receptor;
- 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, o OCP receptor 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



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 25/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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

Nota 2: Quanto um organismo tem a sua acreditação cancelada, todos os certificados emitidos por este organismo estão cancelados, inclusive para produtos não regulamentados. Os clientes de organismos com acreditação cancelada devem ser tratados como novos clientes.

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, o OCP receptor pode considerar tal certificação para transferência, a seu critério. Em tais casos, antes de prosseguir com a transferência, o OCP receptor deve obter a anuência formal 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 pelo OCP receptor.

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. A data da próxima auditoria deve ser baseada no regime de certificação prévia, a menos que, como resultado da análise crítica, o OCP receptor tenha executado uma auditoria inicial ou de renovação.

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, o OCP receptor deve, dependendo da extensão da dúvida:

- a) Não aceitar o processo de transferência e tratar o solicitante como um novo cliente ou;



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 26/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

b) Aceitar o processo de transferência após evidenciar, por meio de auditoria ou ensaio, que o objeto da certificação original pode ser mantido.

A decisão quanto às 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 pelo OCP receptor.

Se na análise crítica prévia não forem identificadas não conformidades pendentes ou riscos potenciais, o OCP receptor pode aceitar a transferência da certificação.

Após a emissão do parecer conclusivo favorável à transferência, o OCP receptor 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.

O OCP receptor deve informar o Organismo de Certificação emissor e, caso necessário, à Coordenação Geral de Acreditação do 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 validação e verificação.

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 27/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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.

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 28/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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

Nota 2: O laboratório de 3ª parte acreditado em parte dos ensaios previstos no RAC específico do objeto, poderá, nas situações autorizadas pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, subcontratar laboratório(s) de 3ª 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 Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro 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.

Nota 3: No caso de o laboratório não executar 100% dos ensaios e necessitar subcontratação, conforme explicitado na Nota 2, o laboratório deverá garantir à ABNT a manutenção da rastreabilidade das amostras enviadas ao seu subcontratado e o seu devido controle. O laboratório deverá informar formalmente à ABNT os trâmites dessa remessa de amostras para completude dos ensaios.

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

- a) Inexistência do laboratório definido na prioridade anterior;
- b) 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;
- 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%.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 29/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro 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



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 30/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

ABNT que possua registro de treinamento, conforme requisitos estabelecidos no PG-03, além de comprovação formal de experiência e conhecimento técnico específico quanto aos ensaios a serem avaliados.

8.1.6 A definição das opções válidas de laboratórios, para realização dos ensaios previstos, é responsabilidade e atribuição da ABNT. Posteriormente a escolha do laboratório, dentre as opções válidas, 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 31/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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).

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



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 32/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 equipamentos de proteção ambiental aplicáveis.

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 33/55

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 34/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro;
- 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 Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, obtendo resultados compatíveis;
 - Laboratórios acreditados por Organismos de Acreditação de outros países, quando houver acordo de reconhecimento mútuo ou de cooperação entre a Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro 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 métodos 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 35/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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:

- 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 36/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

8.2.10.5 Todos os registros (técnicos e da 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 menos¹, 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-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 37/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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

Nota: No caso de laboratórios de autocontrole dos próprios fabricantes, as alíneas (b), (d), (n) podem não ser aplicáveis.

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 os programas de validação ou verificação.

9 Uso dos Certificados, Marcas ou outros documentos ABNT

9.1 Requisitos gerais

9.1.1 A Organização avaliada e que atestou pleno atendimento aos requisitos estabelecidos no programa de avaliação da conformidade, 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 38/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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.

As regras para demais Marcas ou selos, que não são de propriedade da ABNT, devem seguir conforme instruções do procedimento específico referente.

9.2 Emissão do Certificado de Conformidade para Produtos

Se for necessária mais de uma página para o certificado, todas as páginas devem ser numeradas fazendo referência ao seu próprio número e ao número total de páginas, devendo constar em cada uma das páginas o número do certificado e data de emissão. A página inicial deverá informar quantas páginas compõem o certificado completo. Neste caso, deve constar no certificado a expressão “Certificado de Conformidade válido somente acompanhado das páginas de 01 a N” (mencionar as páginas de início e fim do certificado).

Nota: É recomendável que programas que não são regidos pelo RGCP assumam a regra acima. Porém, estes programas podem possuir regras próprias na confecção do certificado que devem ser devidamente respeitadas.

9.2.1 Produtos com regulamentação em portarias do Inmetro (RAC)

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 39/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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:

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

Quaisquer itens adicionais necessários para a emissão do Certificado da 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 40/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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.

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

- a) Alteração no endereço fabril;
- b) Alteração de CNPJ;
- c) Renovação de certificado;
- d) Inclusão de nova(s) família(s) no escopo da certificação (ver nota 1);
- e) Desmembramento de certificados (ver nota 2);
- f) 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, enseja 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 41/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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.

Um membro designado da ABNT deve preencher o ProdCert de acordo com o Manual de Operação disponível no sitio do Inmetro, através do link 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.

9.2.5 IAF Certsearch

A ABNT deve atualizar o sistema IAF CertSearch com os dados relativos ao Certificado emitido, pelo menos uma vez por mês, de forma que as informações no Banco de Dados do IAF reflitam a versão mais atual dos dados da empresa certificada, conforme registrado pelo Organismo de Certificação ou sob seu controle, conforme estabelecido no item 4.2.4 do IAF MD 28. O sistema pode ser acessado por qualquer interface móvel ou fixa, via internet no link: <https://www.iafcertsearch.org/>

10 Sanções

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



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 42/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- a) advertência, com obrigação de eliminar dentro de um prazo acordado com a ABNT as pendências constatadas (técnicas, contratuais e/ou requisitos previstos neste Procedimento);
- 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.

As obrigações assumidas estão dispostas no contrato de prestação de serviços e incluem o atendimento pleno ao PG-02, PG-15 e requisitos específicos do PE referente à atividade. A ABNT só manterá os certificados ativos, bem como documentos correlatos, e permitirá a utilização de logomarca e informações sobre a certificação, caso haja plena confiança ao atendimento integral do regramento estabelecido.

10.1 Advertência

A advertência pode ser composta de:

- a) uma comunicação formal, informando sobre as pendências técnicas e/ou contratuais e a necessidade de solução, a fim de evitar suspensão ou cancelamento da Certificação e/ou
- b) realização de auditorias, inspeções ou ensaios, aumentando o rigor e controle sobre a Organização. Neste caso, a Organização deverá ressarcir à ABNT as despesas decorrentes.

10.2 Suspensão

10.2.1 A suspensão da Certificação pode ser aplicada nos casos descritos a seguir:

- a) se evidenciada não conformidade, cuja natureza não exija o cancelamento imediato, conforme avaliação da Gerência da área;
- 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), contratuais e/ou previstas neste Procedimento.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 43/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

e) caso a empresa obstaculize a realização de atividades extraordinárias para avaliação do atendimento pleno aos requisitos técnicos dispostos no regramento do processo.

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, cuja a natureza exija o cancelamento imediato, conforme avaliação pelo Gerente da área;
- b) se verificada reincidência no uso indevido da Certificação;
- c) se a Organização não cumprir as obrigações estipuladas em contrato;
- 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 evidenciados 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.

10.3.2 Os cancelamentos de certificação de produtos motivados pelo cliente devem ser registrados por meio do RQ-247 (solicitação de cancelamento da certificação). A ABNT deve analisar a solicitação e tomar as ações necessárias junto ao processo do cliente, observando os requisitos do programa de certificação.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 44/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

O cancelamento deve ser formalizado mediante o envio de correspondência formal ao cliente com as informações pertinentes ao processo e a auditoria de encerramento, caso aplicável.

10.3.3 No caso de um cancelamento da Certificação de um produto, onde uma Portaria do Inmetro assim o exigir, uma auditoria de encerramento será agendada formalmente pela ABNT. O cliente deve informar imediatamente à ABNT, fornecendo indicações precisas sobre o tempo estimado necessário ao esgotamento do estoque restante do produto em processo de cancelamento da Certificação.

Caso o cliente se recuse a receber a auditoria de encerramento, essa recusa deve ser formalizada pelo cliente, sendo ela arquivada pela ABNT junto ao processo conexo.

10.3.4 No caso de um cancelamento da Certificação de Produtos voluntários, sem regulamentação Inmetro, uma auditoria de encerramento conforme item 10.3.3 pode ser conduzida formalmente pela ABNT, a fim de permitir o uso da Marca ABNT no estoque remanescente do produto. Em caso de recusa, o uso da Marca ABNT deve ser cessado imediatamente após a comunicação do cancelamento.

10.3.5 No caso de cancelamentos motivados pela ABNT, em virtude do não cumprimento dos requisitos da certificação pelo cliente, o mesmo será comunicado sobre as ações necessárias para regularização do seu processo e respectivos prazos. No caso de não cumprimento, o cancelamento deve ser formalizado mediante o envio de correspondência formal ao cliente com as informações pertinentes ao processo.

Nota: As etapas acima são aplicáveis para qualquer cliente que obteve a certificação da ABNT e esteja com seu processo ativo ou suspenso. No caso de processos de certificação que foram iniciados e não concluídos (status “em processo”), os registros formais do cancelamento podem ser dispensados, desde que mantido a rastreabilidade dos acontecimentos.

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 45/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 à Unidade SIQ, que deve dar o tratamento adequado.

11.2.1 Reclamação

A reclamação é uma manifestação à ABNT por parte do interessado, requerendo análise e soluções dos serviços de certificação (incluindo recertificação, suspensão e cancelamento) da ABNT, dos serviços prestados, das decisões tomadas e/ou uso indevido da certificação, validação ou verificação por parte de empresas certificadas, validadas ou verificadas.

A ABNT ao receber uma reclamação deve avaliar sua pertinência e confirmar se a mesma está relacionada com as atividades de certificação, validação e verificação pelas quais ela é responsável e, se estiver, a ABNT deve documentá-la e iniciar seu devido tratamento tratá-la. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado pela ABNT, uma avaliação criteriosa poderá resultar na realização de uma auditoria extraordinária nesse cliente, a fim de verificar o objeto da reclamação.

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 intervalo de tempo adequado, incluindo, se assim for decidido, da realização de uma auditoria extraordinária, dando assim transparência e direito ao contraditório e à ampla defesa.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 46/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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;
- d) seu registro formal.

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

Quando apropriado, a unidade SIQ 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 iniciado e prestar ao reclamante informações sobre o andamento dos fatos até a sua conclusão.

Nota 1: Caso a reclamação seja recebida através do Inmetro, a unidade SIQ deve responder em um prazo de 15 dias corridos, apresentando formalmente ao Inmetro informações sobre o andamento e os resultados das ações realizadas até o momento.

Nota 2: Reclamações procedentes que não envolvam impactos significativos na certificação, validação ou verificação, não exijam auditoria extraordinária e cujas correções possam ser verificadas documentalmente, além de não demandarem processo longo de análise e investigação, podem ser concluídas informando ao reclamante as ações que serão tomadas e, posteriormente, inserindo as evidências na pasta da reclamação.

O processo de tratamento das reclamações realizado pela ABNT conta com a presença também de outros colaboradores sem envolvimento com o objeto da reclamação, a fim de evitar vícios de julgamento e/ou decisão.

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



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 47/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS 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 (ver 11.2.2).

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 das sanções pelo cliente.

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 de registro de acompanhamento 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 reconsideração 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 48/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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;
- 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 sua apelação e informar o resultado.

Caso o cliente não aceite a decisão da ABNT, o objeto da apelação é submetido à apreciação e julgamento pelo Órgão Acreditaador (Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro), quando aplicável.

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 é responsável por dar tratamento interno ao processo que envolve a apelação e/ou gerir os trâmites para decisões de âmbito externo, caso o objeto da apelação tenha que ser decidido pelo Órgão Acreditado (Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro).

A ABNT deve comunicar formalmente ao apelante o resultado final do objeto da apelação.

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, fragilidade ou fraqueza do sistema de gestão da ABNT Certificadora.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 49/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

O canal de denúncia é disponibilizado às partes interessadas através do site da ABNT ou outra fonte pública de contato direto com a ABNT como o Google, cujo conteúdo, teor e ações subsequentes são administrados pela Unidade SIQ. Exauridas as opções administrativas, o setor jurídico deve ser acionado e informado sobre todo o histórico de ações realizadas.

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 DC 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, ser notificada antecipadamente das informações a serem fornecidas por exigência legal.

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 DC 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.

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 50/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

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 Código de ética

A ABNT exige de seus funcionários, contratados e membros do cadastro de auditores a assinatura e cumprimento do Código de Ética (RQ-10) 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 SIQ e informados ao Comitê de Imparcialidade.

14 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.

15 Comitê de Imparcialidade – ABNT/CI

É um órgão colegiado da ABNT Certificadora, responsável por salvaguardar a imparcialidade das atividades da ABNT Certificadora. Suas funções estão descritas no PG-09.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 51/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

15.1 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.

16 Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, é uma lei que está em consonância com os regramentos internacionais mais atuais a respeito da proteção de dados e esta fundamentada nos seguintes aspectos relacionados à proteção de dados pessoais:

- Inviolabilidade da intimidade, da honra e da imagem;
- Respeito à privacidade;
- Direitos humanos, livre desenvolvimento da personalidade, dignidade e exercício da cidadania pelas pessoas naturais;
- Livre iniciativa;
- Liberdade de expressão, de informação, de comunicação e de opinião;
- Desenvolvimento tecnológico, econômico e de inovação;
- Autodeterminação informativa;



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 52/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

A forma como os dados são coletados, tratados e descartados pela ABNT ocorre de maneira controlada e segura. Todo o processo de mapeamento de dados pessoais foi desenhado garantindo ciência dos dados de entrada, seus locais de armazenamento, seus agentes de controle e tratamento, métodos e condições de compartilhamento e eliminação.

Dessa forma, a ABNT e as empresas avaliadas que possuam o PG-02 em seu contrato, demonstram seu compromisso com o atendimento às disposições legais sobre o tema como indicado abaixo:

As PARTES, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, de intimidade, de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, obrigam-se, sempre que aplicável ao tratamento e proteção de dados pessoais, a atuarem em conformidade com a legislação vigente sobre Proteção de Dados Pessoais, em especial a Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), além das determinações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) sobre o tema.

Caso ocorra a alteração ou revogação do texto legal supra indicado, de modo que acarrete alterações do escopo deste documento ou ainda influencie diretamente na execução dos serviços aqui previstos, as PARTES deverão se adequar às novas regras vigentes quanto ao tratamento e proteção de dados pessoais.

Caso ocorra a alteração ou revogação do texto legal supra indicado, de modo que impeça a continuidade do Contrato de prestação de serviços conforme as disposições acordadas, a CONTRATANTE poderá resolvê-lo sem qualquer penalidade, apurando-se os serviços prestados e/ou produtos fornecidos até a data da rescisão e por consequência os valores devidos correspondentes.

As PARTES, além de cumprirem os requisitos previstos na Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), seguirão de forma complementar as instruções recebidas da CONTRATANTE em relação ao tratamento e proteção dos dados pessoais realizados em decorrência dos serviços prestados e/ou produtos fornecidos objetos deste documento, sob pena de arcar com os danos que causar à parte contrária, seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções cíveis, administrativas e penais aplicáveis.

As PARTES manterão registro das operações de tratamento de dados pessoais que realizar em decorrência do Contrato estabelecido, contendo minimamente e não somente a descrição dos tipos de dados coletados, bem como a metodologia e mecanismos de mitigação de riscos adotados para a garantia da segurança das informações.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 53/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

As PARTES, para o tratamento e proteção de dados pessoais, deverão implementar programas de segurança da informação que contemplem ações em nível administrativo, técnico e físico, com a finalidade de proteger contra ameaças de destruição, perda, alteração ou uso não autorizado ou acidental e divulgação não autorizada ou acesso aos dados pessoais, e fazer uso de sistemas que atendam aos requisitos de segurança, aos padrões de boas práticas e de governança, aos princípios gerais da Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e às demais normas regulamentares aplicáveis.

As PARTES deverão disponibilizar monitoramento formal de incidentes de segurança, relatórios e capacidade de resposta para identificar, relatar e responder adequadamente aos incidentes de segurança conhecidos ou suspeitos, incluindo qualquer acesso, alteração, uso, divulgação ou destruição não autorizada dos dados pessoais que estão sendo tratados.

As PARTES obrigam-se a comunicar imediatamente a parte contrária sempre que, em decorrência dos serviços prestados e/ou produtos fornecidos objetos do Contrato firmado, ocorrerem reclamações e/ou solicitações dos titulares de dados pessoais sobre quaisquer de seus direitos previstos em Lei, bem como ocorrerem comunicações da Autoridade Nacional de Dados, ordens judiciais, ou quaisquer outros meios de comunicação pertinentes à conformidade da Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

As PARTES obriga-se a comunicar imediatamente a parte contrária sempre que, em decorrência dos serviços prestados e/ou produtos fornecidos objetos do Contrato firmado, ocorrerem (i) o descumprimento ou a mera possibilidade de descumprimento das disposições previstas na Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD); (ii) o descumprimento ou a mera possibilidade de descumprimento das obrigações contratuais relativas ao tratamento e proteção de dados pessoais previstas neste Contrato; (iii) qualquer violação de segurança ao banco de dados pessoais da CONTRATADA e que gere a expectativa de eventual incidente de segurança; e (iv) qualquer incidente de segurança efetivamente ocorrido relativo ao tratamento e proteção de dados pessoais.

As PARTES obrigam-se a fornecer a parte contrária, em decorrência dos serviços prestados e/ou produtos fornecidos objetos do Contrato firmado, todas as informações disponíveis pertinentes ao tratamento e proteção de dados pessoais, visando documentar todo o processo através de relatório de impacto à proteção de dados pessoais e minimizar eventuais riscos decorrentes de violações de segurança.

Será direito das PARTES acompanhar, monitorar, auditar e fiscalizar os processos de conformidade da CONTRATADA com os requisitos e obrigações da Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), o que não implicará na isenção de responsabilidade da CONTRATADA perante o



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 54/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

tratamento e proteção de dados pessoais em decorrência dos serviços prestados e/ou produtos fornecidos objetos do Contrato firmado.

Este documento ou o contrato firmado não transfere às PARTES o domínio de quaisquer dados pessoais tratados originalmente pela parte contrária.

As PARTES não autorizam em hipótese alguma a parte contrária utilizar, compartilhar, comercializar, ou atribuir qualquer outra finalidade aos dados pessoais que estão sendo tratados, que seja diferente da finalidade específica para o integral cumprimento dos serviços prestados e/ou produtos fornecidos objetos do Contrato firmado, sob pena de arcar com os danos que causar a CONTRATANTE, seus colaboradores, clientes e fornecedores, sem prejuízo das demais sanções cíveis, administrativas e penais aplicáveis.

As PARTES, quando em razão do exercício de atividade de tratamento de dados pessoais, causar a outrem dano patrimonial, moral, individual ou coletivo, em violação à Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) será responsável por repará-lo.

As PARTES responderão solidariamente pelos danos causados no tratamento de dados pessoais em decorrência dos serviços prestados e/ou produtos fornecidos objetos do Contrato firmado, quando descumprir as obrigações da Lei nº 13.709/18 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) ou quando não tiver seguido as instruções lícitas da parte contrária.

Quando verificada de que a finalidade objeto do contrato firmado foi alcançada ou quando os dados pessoais deixarem de ser necessários ou pertinentes ao alcance da finalidade almejada deverá ocorrer o término do tratamento de dados pessoais realizado pelas PARTES, momento em que serão eliminados na sua totalidade de seu banco de dados.

A eliminação dos dados pessoais por parte das PARTES ocorrerá nas hipóteses descritas acima, e ainda na hipótese de ocorrer a rescisão do contrato firmado, sob pena de arcar com os danos que causar a parte contrária, seus colaboradores, clientes, fornecedores, e proprietários dos dados pessoais, sem prejuízo das demais sanções cíveis, administrativas e penais aplicáveis.

As PARTES deverão emitir declaração escrita por meio de seus representantes legais, certificando os métodos utilizados para eliminação de seus registros e evidenciando referida eliminação.



Avaliação da conformidade

PG-02.41

Data: Mar. 2025

Pág. Nº 55/55

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

17 Disposições Anticorrupção

A corrupção, ativa ou passiva, não apenas prejudica a instituição, como também afeta todos os funcionários da organização. Benefícios de qualquer tipo, que pretendam influenciar nas decisões, são terminantemente proibidos. Na ABNT não há espaço para essa prática. Esse princípio é fundamentado por itens dispostos em lei específica.

Dessa forma, a ABNT e as empresas avaliadas que possuem o PG-02 em seu contrato, demonstram seu compromisso com o atendimento às disposições legais sobre o tema como indicado abaixo:

As Partes declaram ter conhecimento que estão subordinadas à lei brasileira nº 12.846, de 01 de agosto de 2013 (“Lei Anticorrupção”), tendo a legislação previsão de vedação para efetuar qualquer pagamento ou doação de qualquer coisa de valor, seja direta ou indiretamente, a uma autoridade governamental, partido político ou candidato a cargo público, com o propósito de influenciar determinado ato ou decisão no âmbito de sua capacidade oficial, ou induzi-lo a usar sua influência no sentido de obter vantagens de quaisquer natureza.

A CONTRATADA declara, ainda, que nem ela, nem qualquer outro diretor, de sua empresa é empregado, funcionário ou representante do governo nacional ou estrangeiro, partido político nacional ou estrangeiro ou candidato para algum cargo político nacional ou estrangeiro.

A CONTRATADA se compromete a zelar para que seus atos e de seus diretores, colaboradores e representantes também não violem tais normas da Lei Anticorrupção brasileira, devendo, além disso, cooperar com a CONTRATANTE quanto a eventuais questionários de auditoria ou investigações e quanto as possíveis suspeitas de violação da lei brasileira de Anticorrupção por qualquer diretor, colaborador ou representante da CONTRATADA.

Solicitado por: Marcos Fagundes

Em: 25/03/2025

Título do Documento: PG-02.41_Avaliação da Conformidade

Observação:

N/D

Identificação Única

14655-1403231

Arquivo

4595b662-6ef0-4389-afc4-44af80f44c65

Documento assinado digitalmente por:

Aprovado

Marcos Fagundes

ABNT Certificadora

25/03/2025

Nenhum Comentário

Aprovado

Guy Ladvocat

ABNT Certificadora

26/03/2025

Nenhum Comentário

Aprovado

Antonio Carlos Barros de
Oliveira

ABNT Certificadora

26/03/2025

Nenhum Comentário

Esta página e sua(s) assinatura(s) são partes integrantes e inseparáveis do documento 14655-1403231, validando, legitimizando e outorgando o seu conteúdo.