



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 1/29

SUMÁRIO

Histórico das revisões

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

Histórico das revisões

| Revisão | Data | Descrição da alteração | Observações |
|---------|-----------|---|-------------|
| 02 | Maio 2006 | Cap. 2 - Referências normativas Cap. 3 - Definições Cap. 6 - Item 6.2.7 - Prorrogação da concessão Cap. 8 - Adequação a NIT-DICOR-021 Rev 02 Cap. 9 - Novas regras de uso da Marcas Cap. 11 - Instâncias de reclamação | |
| 03 | 24.08.06 | Cap. 5 - Solicitação de serviços Cap. 6 - item 6.1 - Certificação | |
| 04 | 20.12.06 | Cap. 8 - Adequação a NIT-DICOR-021 Rev 03 Cap. 9 - Novas regras de uso da Marcas Cap. 12 - Confidencialidade, objetividade e imparcialidade | |
| 05 | 01.07.08 | Revisão geral para adequação à ABNT NBR ISO/IEC 17021:2007 Inclusão requisitos e sustentabilidade de meios de hospedagem Adequação a nova estrutura | |

| Elaboração | Verificação | Aprovação |
|---------------------------|---|----------------------------|
| | | |
| Kátia Fernandes | Guy Ladvocat | Antonio Carlos B. Oliveira |
| Coordenadora da Qualidade | Gerente de Certificação de Sistemas de Gestão | Gerente Geral |



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 ou serviços a requisitos estabelecidos em normas técnicas, especificações ou regulamentos.

1 Objetivo

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

2 Referências normativas

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

- ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005 - Avaliação de conformidade – Vocabulário e princípios gerais
- ABNT NBR ISO/IEC 17021:2007 - Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
- ABNT NBR ISO/IEC 17025: 2005 - Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração
- ABNT NBR ISO/IEC GUIA 65:1997 - Requisitos gerais para organismos que operam sistemas de certificação de produtos
- ABNT NBR ISO 9000:2005 - Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário

3 Definições

Para os efeitos do presente procedimento aplicam-se as definições constantes na ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005, e ABNT NBR ISO/IEC 17021:2007, ABNT NBR ISO/IEC 17025: 2005 e ABNT NBR ISO 9000:2005

4 Sigla

A sigla empregada no texto deste Procedimento é a seguinte:

- ABNT/CTC – Comitê Técnico de Certificação
- GDC – Gerência de Desenvolvimento de Certificação



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 3/29

5 Solicitação de serviços

Qualquer Organização interessada pode solicitar um serviço específico de avaliação da conformidade, através de formulário específico cabendo à ABNT avaliar a capacidade de fornecer os serviços solicitados, conforme RQ-066 – Análise crítica de contrato. O período da avaliação não deve passar de 48 horas.

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

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

No caso de execução de auditorias multisite 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 interessada, informando os motivos.

Caso seja possível dar continuidade ao processo, a ABNT deverá informar ao cliente 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. A Organização interessada deve ratificar a compreensão do processo de certificação e formalizar seu aceite através da assinatura do Contrato. A ABNT analisa a documentação e registra a abertura de processo no Sistema Operacional.

6 Fornecimento dos serviços

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

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

- a) certificação;
- b) auditoria;
- c) 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.



6.1 Certificação

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

- a) assinatura da proposta e contrato;
- b) análise da documentação;
- c) visita técnica;
- d) pré-auditoria (opcional);
- e) avaliação de laboratório;
- f) auditoria de certificação;
- g) auditoria de confirmação;
- h) auditoria de certificação (Fase 1);
- i) auditoria de certificação (Fase 2);
- j) auditorias de manutenção;
- k) auditorias técnicas;
- l) inspeções;
- m) coleta de amostras;
- n) acompanhamento de ensaios;
- o) análise do processo pelo ABNT/CTC;
- p) implementação de ações corretivas;
- q) auditorias extraordinárias;
- r) parecer conclusivo dos processos de certificação;
- s) emissão do Certificado, Relatório Técnico ou outro documento.

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.

O tratamento das não-conformidades e das observações da Organização devem ser gerenciados pela ABNT de acordo com os Procedimentos Específicos do Programa de Certificação e Instruções de trabalho.



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 5/29

Finalizando a fase de concessão, o processo deve ser encaminhado ao ABNT/CTC, para sua análise e recomendação.

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

- a) negar a concessão do Certificado ou outro documento;
- b) conceder o Certificado ou outro documento.

Nos casos considerados urgentes, se nenhum problema for identificado no processo, a Gerência aprova a concessão “ad referendum” sem a recomendação do ABNT/CTC. Estes processos deverão ser encaminhados para análise do ABNT/CTC conforme o PG-09 - Funcionamento dos Comitês. As decisões do ABNT/CTC devem ser levadas em consideração pela ABNT, que deverá providenciar as correções ou complementações referentes às decisões ou recomendações do ABNT/CTC, conforme o caso.

As decisões do ABNT/CTC são registradas em ata e, quando houver alguma recomendação de não concessão, o processo de certificação deverá ser novamente analisado pelo Comitê, após tomadas as ações solicitadas.

6.2 Manutenção da certificação

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

6.2.1 Certificação de Sistemas de Gestão

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

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

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

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



6.2.2 Certificação de produtos, serviços e processos:

A manutenção das certificações de produtos deve incluir a realização de ensaios periódicos, cuja periodicidade máxima é definida em procedimentos específicos, conforme o caso.

Quando forem identificadas não-conformidades nos ensaios periódicos dos produtos, a Organização deve providenciar as devidas correções e novos ensaios serão realizados.

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

6.2.3 Notificação de alterações pela ABNT

A ABNT deve informar seus clientes certificados sobre quaisquer alterações em seus requisitos para a certificação. A ABNT verificará se cada organização certificada atende aos novos requisitos.

Quando for necessário realizar mudanças nos requisitos para avaliação da conformidade referentes a algum produto, serviço ou sistema de gestão, 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.

6.2.4 Notificação de alterações pela Organização certificada

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.

6.2.4.1 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 Instalações físicas

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



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 7/29

Nas certificações de produtos ou serviços, devem ser atendidas todas as etapas de concessão previstas no item 6.1, desde a abertura de processo até a aprovação pelo Gerente de Área. No período entre a data de transferência e a nova concessão, deve ser suspensa a utilização do Certificado de Conformidade ABNT.

6.2.4.3 Sistema de gestão

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

6.2.4.4 Projeto do produto

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

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

6.2.4.5 Responsável técnico

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

6.2.4.7 Interrupção da produção

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

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

6.2.5 Extensão do escopo

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

6.2.6 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo

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



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

6.2.6.1 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo pela ABNT

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

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

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

O cancelamento da concessão será aplicado nos seguintes casos:

- a) quando a Norma em que se baseia o certificado deixar de ser aplicável;
- b) quando do vencimento da validade da concessão estabelecida no contrato;
- c) em caso de uso indevido do certificado;
- d) quando não houver correção das não-conformidades após o processo de sanção;
- e) quando houver solicitação da Organização;

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

6.2.6.1 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, o ABNT/CTC decidirá a recomendação para a suspensão, cancelamento ou redução do escopo da certificação.

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

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

6.2.6 Renovação da concessão

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



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

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

6.3 Auditorias

Em situações específicas, a ABNT presta serviços de auditorias atuando como subcontratada de Outros Organismos, sejam elas para fins de certificação ou não. As situações em que a ABNT presta este tipo de serviço podem ser, entre outras, certificações específicas, por exemplo, para fins de exportação, concedidas por Organismos de Certificação estrangeiros.

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

6.4 Inspeções

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

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

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

6.5 Informações acessíveis ao público

A ABNT tornará acessível ao público informações sobre empresas certificadas, suspensas (permanecerá no site pelo período de suspensão) e canceladas (permanecerá na lista por um tempo determinado). As questões de confidencialidade serão preservadas (por exemplo, o motivo).

7 Transferência de certificação

7.1 Certificação de Produto e Sistemas de Gestão

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



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 10/29

7.1.1 Análise crítica antes da transferência

A ABNT deve executar uma análise crítica da certificação do cliente em potencial. Essa análise crítica deve ser conduzida através de um exame da documentação e, de uma visita ao cliente em potencial, quando aplicável. A análise crítica deve avaliar os seguintes aspectos:

- a) confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão dentro do escopo de acreditação da ABNT;
- b) os motivos para recorrer a uma transferência;
- c) que um certificado válido, em termos de autenticidade, duração, escopo de atividades cobertas pelo sistema de gestão da qualidade e escopo de acreditação, é mantido com relação ao *site* ou *sites* que desejam a transferência. Se for viável, a validade da certificação e a situação de não-conformidades pendentes são verificadas.
- d) uma análise dos últimos relatórios de avaliação/reavaliação, dos relatórios de supervisão subsequentes e de qualquer não-conformidade pendente resultante delas. Essa análise deveria também incluir qualquer outra documentação pertinente disponível, relacionada ao processo de certificação, isto é, relatórios manuscritos e listas de verificação;
- e) reclamações recebidas e ações tomadas;
- f) a fase do ciclo atual de certificação;
- e) qualquer engajamento atual da organização em representação legal com organismos estatutários, no caso de certificação de sistema de gestão ambiental.

A transferência deve somente ser feita de um certificado válido atualizado, mas, no caso de um certificado emitido por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades comerciais, ou que tenha tido sua acreditação cancelada, a ABNT pode, a seu critério, analisar tal certificado para transferência com base no descrito neste procedimento.

Certificados que se sabe de antemão que foram suspensos ou estão com ameaça de suspensão não são aceitos para transferência.

As não-conformidades pendentes podem ser fechadas pela ABNT.

Se quaisquer problemas pendentes ou potenciais a mais não forem identificados por meio da análise crítica antes da transferência, um certificado, com data a partir da conclusão da análise crítica, pode ser emitido seguindo o processo normal de tomada de decisão. O padrão da norma vigente de certificação / registro anterior deve ser utilizado para determinar o programa atual de supervisão e de reavaliação, a menos que, como resultado da análise crítica, o organismo de certificação receptor tenha executado uma auditoria inicial ou de reavaliação.

Quando ainda existir dúvida, após a análise crítica feita antes da transferência, quanto à adequação de uma certificação atual ou prévia, a ABNT deve, dependendo da extensão da dúvida:

- a) tratar o solicitante como um novo cliente ou;
- b) conduzir uma avaliação que se concentre em áreas com problemas já identificados.



A decisão sobre a ação requerida irá depender da natureza e extensão de quaisquer problemas encontrados e deveria ser explicada à organização.

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.

8.1.1 Os laboratórios de ensaios utilizados pela ABNT, quando acreditados pela Cgcre/Inmetro ou quando acreditados por organismos de acreditação de laboratórios de outro País com o qual o Inmetro mantém acordo de reconhecimento mútuo, não precisam ser avaliados.

8.1.2 Os Órgãos Reguladores ou os Regulamentos de Avaliação da Conformidade – RAC podem exigir o uso de laboratórios de ensaio acreditados como requisito para a certificação de produtos. Neste caso, a ABNT somente pode utilizar laboratórios acreditados.

8.1.3 Os laboratórios de ensaios não acreditados quando utilizados pela ABNT devem ser avaliados de acordo com os requisitos do item 8.6 deste procedimento.

8.1.4 Para a avaliação de laboratório, a ABNT deve utilizar avaliadores que tenham:

- a) comprovação formal de treinamento na Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025; e
- b) comprovação formal de experiência e conhecimento técnico específico, quanto ao produto e ao ensaio a ser realizado.

8.2 No caso de contratação de laboratório de primeira parte, não acreditado, a ABNT deve acompanhar a execução de todos os ensaios para fins de concessão e manutenção da certificação ou da verificação de desempenho do produto.

8.2.1 O pessoal utilizado pela ABNT para acompanhar os ensaios deve ter comprovação formal de experiência e conhecimento técnico específico quanto ao produto e ensaio a ser realizado.

8.3 A ABNT deve manter atualizados os registros das avaliações do laboratório, dos avaliadores utilizados e, quando pertinente dos acompanhamentos de ensaios.

8.4 A ABNT deve coletar e lacrar as amostras para a realização dos ensaios referentes à concessão e manutenção da certificação bem como assegurar a integridade e inviolabilidade da amostra até o momento do ensaio, independente do laboratório ser ou não acreditado.

8.5 A ABNT deve informar, antes da realização das avaliações da Cgcre/Inmetro, os nomes de quais laboratórios de ensaio são utilizados e a situação deles quanto a acreditação.

8.5.1 A Cgcre/Inmetro pode incluir, em seu plano de auditoria de acreditação inicial ou de extensão, o testemunho da avaliação, realizado pela ABNT, no laboratório de ensaio não acreditado.

8.5.1.1 Caso a Cgcre/Inmetro não testemunhe a avaliação, pela ABNT, do laboratório não acreditado, os registros da avaliação do laboratório são encaminhados à Cgcre/Inmetro junto com documentos constantes da solicitação, para análise e elaboração do Relatório de Análise da Documentação – RAD.



8.5.2 Para avaliar os registros do processo de avaliação de laboratório não acreditado conduzido pela ABNT, será acrescido à equipe avaliadora da Cgcre/Inmetro um avaliador qualificado na Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025.

8.6 Requisitos para avaliação de laboratório não acreditado

8.6.1 Confidencialidade

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

8.6.2 Organização

8.6.2.1 O laboratório deve designar os signatários para assinar os relatórios de ensaio e terem total responsabilidade técnica pelo seu conteúdo.

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

8.6.2.3 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.

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

8.6.3 Sistema de Gestão

8.6.3.1 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.

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

8.6.3.3 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.



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 13/29

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

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

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

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

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

8.6.3.9 O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados, para a retroalimentação e ação corretiva, sempre que forem detectadas não-conformidades nos ensaios.

8.6.4 Pessoal

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

8.6.4.2 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.

8.6.4.3 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.

8.6.5 Acomodações e condições ambientais

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

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

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



8.6.6 Equipamentos e materiais de referência

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

8.6.6.2 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.

8.6.6.3 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.

8.6.6.4 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.

8.6.6.5 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.

Para os materiais de referência de longa duração, o laboratório deve ter um registro contendo as mesmas informações indicadas no item 8.6.6.4.

8.6.7 Rastreabilidade das medições e calibrações

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



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

- a) laboratórios Nacionais de Metrologia citados no item 7.2 da NIT-DICOR-021;
- b) laboratórios de calibração acreditados pela Cgcre/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 a Cgcre/Inmetro, obtendo resultados compatíveis;
 - laboratórios acreditados por Organismos de Acreditação de outros países, quando houver acordo de reconhecimento mútuo ou de cooperação entre a Cgcre/Inmetro e esses organismos.

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

8.6.7.4 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.

8.6.8 Calibração e método de ensaio

8.6.8.1 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.

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

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

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

8.6.9 Manuseios dos itens

8.6.9.1 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.

8.6.9.2 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.

8.6.10 Registros

8.6.10.1 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.



8.6.10.2 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.

8.6.10.3 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.

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

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

8.6.11 Certificados e relatórios de ensaios

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

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

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

- a) título;
- b) nome e endereço do laboratório;
- c) identificação única do relatório;
- d) nome e endereço do cliente;
- e) descrição e identificação, sem ambigüidades, 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;
- o) identificação do item;
- p) referência à especificação da norma utilizada.

8.6.12 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.

Para avaliação de laboratório não acreditado, deve ser utilizado o RQ-017 – Lista de verificação para avaliação de laboratório de ensaio de produto.

9 Uso dos Certificados, Marcas ou outros documentos ABNT

9.1 Requisitos gerais

9.1.2 A Organização avaliada tem o direito e pode informar ao público da sua condição de certificação nos meios de comunicação tais como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos. A forma e os locais de divulgação devem ser submetidos à ABNT antes da sua utilização.

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

9.1.4 A ABNT pode autorizar a reprodução do certificado para fins de divulgação promocional. Entretanto, a organização não deverá usar ou permitir o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a interpretação errada .



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 18/29

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

9.1.6 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.

9.1.7 São considerados usos indevidos, dentre outros, os seguintes comportamentos:

- a) uso de Marcas, Certificados ou outros documentos antes da assinatura do respectivo contrato;
- b) divulgação promocional em desacordo com as orientações deste procedimento;
- c) uso de Marcas, Certificados ou outros documentos fora da vigência do contrato;
- d) uso de Marcas, Certificados ou outros documentos durante o período de suspensão;
- e) uso de Marcas, Certificados ou outros documentos fora do escopo para qual a Organização obteve a certificação;
- f) uso de Marcas, Certificados ou outros documentos não estando em dia com suas obrigações contratuais;
- g) usos que caracterizam uma contraposição às regras estabelecidas para a certificação;
- h) usos que caracterizem uma contraposição às regras estabelecidas nos documentos da Coordenação Geral de Credenciamento (Cgcre) e da Diretoria de Qualidade (Dqual) do Inmetro.
- i) usos de Marcas de Conformidades sem prévia aprovação da ABNT.

9.1.8 A certificação não deve ser divulgada para atividades e unidades não certificadas.

9.1.9 No caso de suspensão ou cancelamento da sua certificação, a organização deve interromper o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação.

9.1.10 A organização deve alterar todo material publicitário quando o escopo tiver sido reduzido.

9.1.11 A organização não deve divulgar a certificação de modo que dê a entender que a certificação aplica-se a atividades fora do escopo da certificação.

9.1.12 A organização não deve usar a sua certificação de maneira que possa comprometer a reputação do organismo de certificação e/ou sistema de certificação e perder a confiança pública.



9.2 Requisitos específicos

9.2.1 Para sistemas certificados

9.2.1.1 A Organização avaliada nos Programas de Sistema de Gestão da Qualidade (ABNT NBR ISO 9001) e de Sistema de Gestão Ambiental (ABNT NBR ISO 14001), Sistema de Gestão da Segurança em Turismo de Aventura (ABNT NBR 15331), Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional (OHSAS 18001), e outros, deve deixar claro que produtos, processos ou serviços não foram avaliados ou aprovados pela ABNT, a não ser que estes também tenham sido objeto de certificação específica.

9.2.1.2 A identificação das atividades certificadas pela ABNT, observado o escopo de certificação, deve ser feita através das disposições apresentadas neste procedimento e no procedimento específico.

9.2.1.3 Os laboratórios certificados pela ABNT, acreditados ou não pela Cgcre/Inmetro, não devem usar a Marca ABNT e o Símbolo de Acreditação nos seus relatórios ou em certificados de calibração ou ensaios ou em estudos de Boas Práticas de Laboratório ou Análises Clínicas, pois tais relatórios e certificados são considerados, neste contexto, como produtos.

9.2.1.4 As Marcas não devem ser usadas em produtos e em suas embalagens, ou de modo a poder ser interpretado como denotando conformidade do produto.

A tabela abaixo provê diretriz sobre o uso das Marcas ABNT para indicar quando um produto foi feito sob um sistema de gestão da qualidade certificado.

| | | No produto (a) | Em caixas maiores, etc. usadas p/ transporte de produtos (b) | Em panfletos, etc. Para propaganda |
|---------------|--------------------|----------------|--|------------------------------------|
| Uso de marcas | Sem declaração | Não permitido | Não permitido | Permitido (d) |
| | Com declaração (c) | Não permitido | Permitido (d) | Permitido (d) |

(a) pode ser o próprio produto tangível ou um produto em uma embalagem individual, contêiner etc. No caso de atividades de ensaios/análise, poderia ser um relatório de ensaio/análise.

(b) pode ser a superembalagem feita de papelão etc., que provavelmente não seja capaz de alcançar o usuário final.

(c) pode ser uma declaração explicativa declarando que “(Este produto) foi fabricado em uma Organização cujo sistema de gestão da qualidade é certificado e está em conformidade com a ABNT NBR ISO 9001: 2000.

(d) Na utilização da Marca ABNT, convém ter atenção adequada, para evitar infração dos requisitos deste procedimento.

9.2.2 Para produtos certificados

9.2.2.1 As organizações certificadas nos Programas de Certificação de Produtos devem deixar claro que os Sistemas de Gestão não foram avaliados ou aprovados, a não ser que estes também tenham sido objeto de contrato específico.



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 20/29

9.2.2.2 A Marca ABNT de Sistema Certificado não deve ser usada em produto, ou de modo a poder ser interpretado como denotando conformidade do sistema.

9.2.2.4 O uso Marcas de produtos certificados voluntariamente pela ABNT e acreditados pela Ccgre/Inmetro que não tenham RAC emitido pelo Inmetro deve conter somente a Marca ABNT.

9.2.2.5 Fornecedores de produtos, processos e serviços certificados podem usar a identificação da conformidade nos informes publicitários, após a devida autorização da Diretoria da Qualidade do Inmetro – Dqual, desde que deixe claro quais os produtos que, realmente, têm a sua conformidade avaliada.

9.3 Outras restrições

As Marcas do Inmetro, os Símbolos de Acreditação, as Marcas Institucionais da ISO e da ABNT Normalizadora não devem ser usados:

- a) em cartões de visita, notas fiscais, carimbos, uniformes, letreiros, fachadas, muros, outdoors e veículos;
- b) em produtos ou embalagens e em serviços, certificados ou não, fazendo menção à certificação do sistema de gestão da qualidade;
- c) em relatórios, certificados ou laudos de laboratórios não acreditados pela Ccgre/Inmetro, mesmo possuindo certificação de sistema de gestão, com exceção dos laboratórios oficialmente designados, que servem de referência metrológica;
- d) em quaisquer outras formas de identificação não autorizadas neste procedimento.

9.4 Marcas de Certificação da ABNT

As Marcas ABNT são de sua exclusiva propriedade, registradas no Instituto Nacional de Propriedade Industrial como tal. As Marcas da ABNT Certificadora são diferentes da Marca Institucional da ABNT Normalizadora.

- a) O **Certificado de Conformidade de Sistema de Gestão da Qualidade** é o documento que atesta a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade de uma Organização em relação aos requisitos contidos na ABNT NBR ISO 9001:2000.
- b) O **Certificado de Conformidade de Sistema de Gestão Ambiental** é o documento que atesta a conformidade do Sistema de Gestão Ambiental de uma Organização em relação aos requisitos contidos na ABNT NBR ISO 14001:2004.
- c) O **Certificado de Conformidade da Segurança e Saúde Ocupacional de Empresa ABNT** é o documento que atesta a conformidade do Sistema de Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional de uma Organização em relação aos requisitos contidos na OHSAS:2007.
- d) O **Certificado de Conformidade de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social** é o documento que atesta a conformidade do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social em relação aos requisitos contidos na ABNT NBR 16001:2004.



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 21/29

- e) O **Certificado de Conformidade de Sistema de Gestão de Segurança da Informação** é o documento que atesta a conformidade do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social em relação aos requisitos contidos na ABNT NBR ISO/IEC 27001:2006.
- f) O **Certificado de Conformidade de Sistema de Gestão da Segurança em Turismo de Aventura** é o documento que atesta a conformidade do Sistema de Gestão da Segurança em Turismo de Aventura de uma Organização em relação aos requisitos contidos na ABNT NBR 15331:2006.
- g) O **Certificado de Conformidade da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem** é o documento que atesta a conformidade do Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem em relação aos requisitos contidos na ABNT NBR 15401:2006.
- h) O **Certificado de Conformidade de Produto, Serviço ou Processo** é o documento que atesta a conformidade de um produto, ou serviço ou processo, a determinada(s) Norma(s) Técnica(s) ABNT ou na ausência de Norma(s) Brasileira(s), à(s) Norma(s) equivalente(s), aceita(s) pela ABNT. No caso de certificação de produtos, o uso da Marca de Conformidade ABNT materializa-se através da aposição de etiqueta, selo ou outro tipo de aposição do desenho da Marca no produto em questão. Quando peculiaridades do produto não permitem a aposição da Marca de Conformidade ABNT ou no caso de lotes para exportação, somente é emitido o Certificado de Conformidade.
- i) O **Certificado de Conformidade de Produto, Serviço ou Processo que utiliza a Marca de Segurança ABNT** é o documento que atesta que um produto atende às características de segurança especificadas na (s) Norma(s) Técnica(s) ABNT ou na ausência de Norma(s) Brasileira(s), à(s) Norma(s) equivalente(s), aceita(s) pela ABNT. Materializa-se mediante a impressão da Marca de Segurança ABNT, pela aplicação de selos, etiquetas ou outro meio equivalente.

A cor da Marca ABNT Certificadora deve ser preta ou azul. A redução mínima da Marca é de 1,0 cm de diâmetro. A critério da ABNT as medidas podem ser alteradas.

A Marca da ABNT Certificadora está definida em procedimentos específicos.

A Marca da ABNT Certificadora deve ser fornecida as organizações pela ABNT.

Na certificação de sistema de gestão, não poderá constar no produto e em sua embalagem, a marca do Inmetro, a logomarca da acreditação, o símbolo de acreditação ou selos de identificação.

10 Sanções

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

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



A ABNT deve comunicar formalmente à Organização informando os motivos. No caso de suspensão ou cancelamento, a ABNT deve promover sua divulgação.

10.1 Advertência

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

10.2 Suspensão

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

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

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

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

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

10.3 Cancelamento

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

- a) se evidenciada não-conformidade grave;
- b) se verificada reincidência no uso indevido da Certificação;
- c) se a Organização não cumprir as obrigações estipuladas no 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 revisadas 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.

11 Apelação, reclamação e disputa

11.1 Acesso ao registro de reclamação da organização avaliada

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

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

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

- a) notificar às autoridades competentes, se for exigido legalmente;
- b) restaurar a conformidade tão rapidamente quanto possível;
- c) evitar reincidência;
- d) avaliar e mitigar quaisquer aspectos adversos ao sistema de gestão da qualidade 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, reclamação e disputa para a ABNT

Qualquer interessado pode formular apelação, reclamação ou disputa e encaminhar ao Coordenador Qualidade, que deve dar o tratamento adequado.

11.2.1 Reclamação

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

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



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 24/29

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

Analisada a reclamação a ABNT irá tomar as providências necessárias, mantendo o reclamante informado do andamento e finalização do tratamento dado, sempre que possível.

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

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

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

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

A reclamação, apelação ou disputa 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.

11.1.2.1 No caso do programa de certificação de Sistema de Gestão para 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 preventivas, bem como das oportunidades de melhoria;
- d) obrigatoriedade do mapa que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida etc) de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 meses).

11.2.2 Apelação

Apelação é uma solicitação à ABNT por parte do interessado, requerendo análise das decisões tomadas pela ABNT em relação às reclamações efetuadas.

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.



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 25/29

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.

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

A ABNT deve confirmar o recebimento da apelação e fornecer ao apelante

Analisada a reclamação a ABNT irá tomar as providências necessárias, mantendo o reclamante informado do andamento e finalização do tratamento dado.

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

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

11.2.3 Disputa

A disputa é uma solicitação à ABNT por parte do interessado de recorrência contra as decisões tomadas pela ABNT em relação às apelações cujo resultado não foi considerado satisfatório.

11.2.4 As instâncias para reclamação, apelação ou disputa na ABNT são as seguintes:

- a) Reclamação: Coordenação da Qualidade
- b) Apelação: Gerente Geral
- c) Disputa: Diretor Geral ou Cgcre/Inmetro (quando aplicável)

Esgotadas as instâncias no âmbito da ABNT, caso o reclamante julgue conveniente, pode apelar da decisão final da ABNT junto ao Cgcre/Inmetro, quando aplicável.

A ABNT deve manter registros específicos para o tratamento de reclamação, apelação ou disputa, numerados por ordem seqüencial de recebimento, por ano, que devem ser guardados por um período mínimo de um ano. Devem ser utilizados os RQ-018, RQ-019 e RQ-069.

A ABNT dará conhecimento a Cgcre/Inmetro dos processos de apelação, reclamação e disputa, caso sejam relativas a programas acreditados.

Todos os gastos de tramitação da reclamação ocasionados por controles, ensaios, e suas possíveis decorrências, assim como quaisquer outros de caráter excepcional, serão cobrados do reclamante, salvo se o resultado dos controles confirmarem a pertinência da reclamação. Neste caso, devem correr por conta da Organização avaliada.

12 Confidencialidade

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



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 26/29

12.2 É assegurado a Cgcre/Inmetro o acesso a todas as informações pertinentes aos processos de certificação desenvolvidos no âmbito da acreditação da ABNT como Organismo de Avaliação da Conformidade.

12.3 Todos os arquivos da GDC são considerados confidenciais.

12.4 É obrigação de todos os funcionários da GDC 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 um Termo de confidencialidade e conflito de interesse, o RQ-020.

12.5 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.

12.6 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 conflito de interesse, o RQ-021.

12.7 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.

12.8 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,

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

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

13 Análise crítica

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

13.2 Os registros da análise crítica devem ser mantidos em atas, armazenadas pelo Coordenador da Qualidade.

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

13.3.1 Entradas para análise crítica:

- a) resultados de auditorias internas e externas;
- b) realimentação das informações dos clientes e partes interessadas em relação ao atendimento à Norma ABNT NBR ISSO/IEC 17021 e outros documentos;



- c) realimentação das informações do comitê para salvaguarda da imparcialidade;
- d) situação das ações preventivas e corretivas;
- e) ações de acompanhamento de análises críticas anteriores pela direção;
- f) atendimento aos objetivos;
- g) mudanças que possam afetar o sistema de gestão;
- h) apelações e reclamações.

13.3.2 Saídas da análise crítica

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

- a) melhoria da eficácia do sistema de gestão e seus processos;
- b) melhoria dos serviços de certificação relativos ao atendimento desta Norma e outros;
- c) necessidade de recursos.

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

13.5 O Coordenador da Qualidade deve acompanhar o andamento das ações, informando o resultado aos responsáveis.

14 Código de ética

A ABNT exige de seus membros do Cadastro de auditores e técnicos especialistas a assinatura e cumprimento do código de ética por ela estabelecido.

A empresa que aceitar consultoria/treinamento de funcionário ou auditor que descumprir o código de ética abaixo descrito estará sujeita às sanções previstas no capítulo 10.

“Nas minhas atividades como funcionário ou membro do Cadastro de Auditores da ABNT, comprometo-me a prestar serviços à ABNT atendendo aos princípios deste Código de Ética.

- 1** *Agir de maneira absolutamente leal e imparcial em relação à ABNT e a quaisquer organizações envolvidas nas auditorias, cuidando para que atuem da mesma maneira as pessoas que estiverem sob minha responsabilidade.*
- 2** *Não aceitar influências, presentes, comissões, prêmios, descontos ou outros tipos de vantagens das organizações auditadas, de seus representantes ou de qualquer pessoa interessada, e não permitir, caso tenha conhecimento, que pessoas sob minha responsabilidade o façam.*
- 3** *Não revelar a terceiros ocorrências ou informações obtidas em função das auditorias, a menos que autorizado por escrito pela organização auditada e também pela ABNT.*



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 28/29

- 4 Não agir de maneira prejudicial à reputação ou interesse da ABNT e das empresas auditadas.
- 5 Informar à Gerência Técnica, **antes de aceitar uma missão** que me seja proposta, sobre **qualquer relação** (em particular, atividades de consultoria, treinamento, ligações familiares, etc.), que tenha, ou tenha tido, com a organização a ser auditada, **a título pessoal ou do meu empregador**, que possa comprometer ou colocar em dúvida a minha independência de julgamento, ou qualquer outra situação que gere conflito de interesses.
- 6 Contribuir e partilhar minha experiência com os demais membros do Cadastro de Auditores da ABNT, salvaguardando o estabelecido em 3.
- 7 Não valer da minha qualidade de funcionário ou membro do Cadastro de Auditores da ABNT para fins estranhos aos que me são confiados pela ABNT. A situação de funcionário ou membro do Cadastro de Auditores da ABNT não será utilizada como um meio de promoção comercial, nem por mim, por meus empregadores e não significa, de nenhuma maneira, o reconhecimento da minha capacidade de preparar uma empresa para a certificação.
- 8 **Abster-me dar consultoria às organizações por mim auditadas em nome da ABNT**, certificadas ou não, em **um período de 24 meses** seguintes à realização da última auditoria.
- 9 **Abster-me realizar auditoria nas organizações as quais prestei consultoria**, certificadas ou não, em **um período de 24 meses** seguintes à prestação da consultoria.
- 10 No caso de qualquer alegação de violação deste Código, cooperar totalmente com qualquer processo formal de apuração dos fatos.

Li e comprometo-me a prestar serviço à ABNT atendendo ao Código de Ética acima.”

15 Regime financeiro

15.1 Fonte de receita

As fontes de receitas e recursos da ABNT provêm:

- a) das anuidades pagas por seus associados;
- b) da venda de publicações;
- c) da prestação de serviços técnicos de normalização;
- d) de recursos financeiros provenientes de doações e convênios;
- e) das atividades de avaliação da conformidade;
- f) qualquer outra fonte compatível com seus objetivos.

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



Avaliação da conformidade

PG-02.05

Data: Jul. 2008

Pág. Nº 29/29

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

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

16 Acordos de reconhecimento

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

CÓPIA NÃO
CONTROLADA