



Portaria n.º 19, de 14 de janeiro de 2016.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do art. 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, nos incisos I e IV do art. 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do art. 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea *f* do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC), aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que outorga ao Inmetro competência para estabelecer diretrizes e critérios para a atividade de Avaliação da Conformidade;

Considerando a crescente demanda pelo estabelecimento de Programas de Avaliação da Conformidade e a necessidade de repensar e agilizar a forma de atendê-las;

Considerando a necessidade de conferir maior padronização e concisão no estabelecimento dos Programas de Avaliação da Conformidade;

Considerando que a existência de requisitos gerais para cada mecanismo de avaliação da conformidade torna mais clara a interpretação destes;

Considerando que os Requisitos Gerais para Inspeção têm por objetivo estabelecer os dispositivos comuns a todos os Programas de Avaliação da Conformidade que adotem o mecanismo de Inspeção;

Considerando que os Requisitos Gerais para Inspeção são complementados pelos Requisitos de Avaliação da Conformidade, aplicáveis a cada item passível de inspeção, resolve:

Art. 1º Aprovar os Requisitos Gerais para Inspeção (RGI), disponibilizados no sítio www.inmetro.gov.br ou no endereço:

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro
Diretoria da Qualidade - Dconf
Divisão de Regulamentação Técnica e Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac
Rua da Estrela nº 67 - 3º andar – Rio Comprido
CEP 20251-900 - Rio de Janeiro/RJ

Art. 2º Cientificar que a Consulta Pública foi divulgada pela Portaria Inmetro nº71, de 4 de fevereiro de 2015, editada no Diário Oficial da União de 5 de fevereiro de 2015, seção 01, página 72, e contou com a colaboração de técnicos do setor e da sociedade em geral para a elaboração dos Requisitos ora aprovados.

Art. 3º Cientificar que os Requisitos de Avaliação da Conformidade deverão conter apenas os requisitos específicos, complementares aos RGI ora aprovados, respeitando as especificidades do item a ser inspecionado.

§1º Os Requisitos de Avaliação da Conformidade deverão definir os seguintes itens:

- I – Objetivo;
- II – Siglas;
- III – Documentos de referência e complementares;
- IV – Definições;
- V – Mecanismo de Avaliação da Conformidade;
- VI – Requisitos gerais para o organismo de inspeção:
 - Independência;
 - Administrativos e de documentação;
 - Pessoal e contratação;
 - Instalações e equipamentos;
- VII – Requisitos específicos para o organismo de inspeção:
 - Análise da documentação;
 - Métodos e procedimentos de inspeção;
 - Tratamento de itens de inspeção e amostras;
 - Registros de inspeção;
 - Relatórios e Certificados de Inspeção;
 - Tratamento de não conformidades.
- VIII – Reclamações e apelações;
- IX - Selo de Identificação da Conformidade;
- X – Denúncias.

§2º Excepcionalmente, as disposições contidas nos requisitos ora aprovados poderão ser alteradas, em observância às especificidades do item a ser avaliado, através dos Requisitos de Avaliação da Conformidade, elaborado para cada item a ser inspecionado.

§3º Nos casos em que ocorrerem as condições do parágrafo anterior, estas deverão estar claramente definidas nos Requisitos de Avaliação da Conformidade.

Art. 4º Determinar que a partir de 60 (sessenta) dias, contados da data de publicação desta Portaria, todos os Programas de Avaliação da Conformidade que adotarem o mecanismo de Inspeção deverão estar em conformidade com os Requisitos ora aprovados.

§1º A determinação contida no *caput* será aplicável aos Requisitos de Avaliação da Conformidade novos ou aperfeiçoados a partir de sua entrada em vigor.

§2º Os Requisitos de Avaliação da Conformidade publicados anteriormente à entrada em vigor dos RGI ora aprovados serão adequados ao mesmo na medida em que passarem por aperfeiçoamento.

Art. 5º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

LUIS FERNANDO PANELLI CESAR



REQUISITOS GERAIS PARA INSPEÇÃO

1 OBJETIVO

Este documento estabelece os Requisitos Gerais para Inspeção, comuns a todos os Programas de Avaliação da Conformidade que utilizem o Mecanismo de Inspeção. As particularidades de cada um dos Programas de Avaliação da Conformidade devem ser expressas em Requisitos de Avaliação da Conformidade que detalharão a matéria, considerando as especificidades do item a ser inspecionado.

2 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
BIPM	Bureau Internacional de Pesos e Medidas
CIPM	Comitê Internacional de Pesos e Medidas
Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade
Cgre	Coordenação Geral de Acreditação
Dconf	Diretoria de Avaliação da Conformidade
Dipac	Divisão de Regulamentação Técnica e Programas de Avaliação da Conformidade
DOU	Diário Oficial da União
EA	<i>European Co-operation for Accreditation</i>
IAAC	<i>Interamerican Accreditation Cooperation</i>
IEC	<i>International Electrotechnical Commission</i>
ILAC	<i>International Laboratory Accreditation Cooperation</i>
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
NBR	Norma Brasileira
OI	Organismo de Inspeção
PAC	Programa Avaliação da Conformidade
RAC	Requisitos de Avaliação da Conformidade
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro
RGAC	Requisitos Gerais de Avaliação da Conformidade
RGI	Requisitos Gerais para Inspeção
RTQ	Regulamento Técnico da Qualidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

3 DOCUMENTOS

3.1 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Lei nº 9933/99	Dispõe sobre as competências do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, institui a Taxa de Serviços Metrológicos, e dá outras providências.
Lei nº 8078/90	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005	Avaliação de conformidade — Vocabulário e

princípios gerais.

Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012 Avaliação de conformidade — Requisitos para o funcionamento de diferentes tipos de organismos que executam inspeção.

3.2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Portaria Inmetro nº 248/2015 Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade.

Portaria Inmetro nº 274/2014 Aprova o Regulamento para o uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do Inmetro.

4 DEFINIÇÕES

Nos PAC estabelecidos pelo Inmetro que utilizem o Mecanismo de Inspeção são adotadas as definições constantes no Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade Portaria nº 248/2015, e nas normas ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005 e ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012, complementadas pelas que seguem abaixo. Definições específicas utilizadas em cada PAC estarão descritas no respectivo RAC/RTQ.

4.1 Apelação

Solicitação pelo fornecedor de um item de inspeção ao organismo de inspeção, para que este reconsidere uma decisão tomada relativa àquele item.

4.2 Cliente

Proprietário ou representante legal por ele designado como solicitante da inspeção, junto a um OI.

4.3 Inspeção

Exame de um produto, processo, serviço ou instalação ou seu projeto e determinação de sua conformidade com requisitos específicos ou com requisitos gerais, com base em julgamento profissional.

Nota: Inspeção de processos pode incluir pessoal, instalações, tecnologia ou metodologia.

4.4 Organismo de Inspeção

Organismo que realiza inspeção.

Nota: Um organismo de inspeção pode ser uma organização, ou parte de uma organização.

4.5 Reclamação

Expressão de insatisfação, exceto apelação, por qualquer pessoa ou organização para um organismo de inspeção, relacionado às atividades desse organismo, em que uma resposta é esperada.

4.6 Serviço

Resultado de ao menos uma atividade necessariamente realizada na interface entre fornecedor e cliente, que é geralmente intangível.

Nota: O fornecimento de um serviço pode envolver, por exemplo, o seguinte:

- uma atividade executada em um produto tangível fornecido pelo cliente (por exemplo, automóvel a ser reparado);
- uma atividade executada em um produto intangível fornecido pelo cliente (por exemplo, a declaração de renda necessária para receber a restituição);

- a entrega de um produto intangível (por exemplo, a distribuição de informação no contexto de transmissão de conhecimento);
- a criação de um ambiente para o cliente (por exemplo, em hotéis e restaurantes).

5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O mecanismo de Avaliação da Conformidade utilizado neste documento é o de Inspeção.

A compulsoriedade ou voluntariedade de cada programa é definida na Portaria que dá publicidade ao RAC do item a ser inspecionado.

6 REQUISITOS GERAIS PARA O ORGANISMO DE INSPEÇÃO

6.1 Independência

6.1.10 organismo de inspeção deve ser independente na extensão requerida de acordo com as condições nas quais ele realiza seus serviços.

6.1.20 RAC/RTQ deve estabelecer o tipo de independência adequado entre as atividades de projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, propriedade, uso ou manutenção dos itens inspecionados.

Nota: A Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012 descreve os requisitos mínimos que o organismo que provê inspeções de primeira, segunda ou terceira partes deve satisfazer. Estes requisitos encontram-se descritos no Anexo A deste documento:

- a) O organismo de inspeção que provê inspeções de terceira parte deve satisfazer os requisitos do Tipo A da seção A.1 (inspeções de terceira parte);
- b) O organismo de inspeção que provê inspeções de primeira parte, inspeções de segunda parte, ou ambas, constituindo uma parte separada e identificável de uma organização envolvida no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, uso ou manutenção dos itens que inspeciona e que fornece serviços de inspeção apenas para a organização da qual faz parte (organismo de inspeção interna), deve satisfazer os requisitos Tipo B da seção A.2;
- c) O organismo de inspeção que provê inspeções de primeira parte, de segunda parte, ou ambas, que forma uma parte identificável, mas não necessariamente separada de uma organização envolvida no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, uso ou manutenção dos itens que inspeciona e que fornece serviços de inspeção para a organização da qual faz parte ou para outras partes, deve satisfazer os requisitos Tipo C da seção A.3.

6.2 Administrativos e de documentação

6.2.1 O organismo de inspeção deve ser uma entidade legal, ou uma parte definida de uma entidade legal, de forma que possa ser legalmente responsabilizado por todas suas atividades de inspeção.

Nota: Um organismo de inspeção governamental invariavelmente é considerado uma entidade legal com base em seu status governamental.

6.2.2 Um organismo de inspeção que é parte de uma entidade legal envolvida em outras funções que não sejam inspeção deve ser identificável dentro dessa entidade, observados os requisitos descritos em 6.1 deste documento.

6.2.3 O organismo de Inspeção deve dispor e manter vigente a seguinte documentação:

- a) Requerimento do empresário, em caso de empresa individual, devidamente registrado na Junta Comercial;
- b) Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e de acordo com o Novo Código Civil, devidamente registrado na Junta Comercial. No caso da sociedade por ações, a ata de eleição de seus representantes;
- c) Ato constitutivo ou contrato social em vigor e de acordo com o Novo Código Civil, se Sociedade Simples, devidamente arquivado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas;
- d) Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização de funcionamento, de acordo com o Novo Código Civil;
- e) Alvará de funcionamento;
- f) Carteira de identidade e CPF do representante legal;
- g) Prova de inscrição no CNPJ. Para a área de produtos perigosos, caso o organismo possua Local de Inspeção – LI, em endereços diferentes da Matriz, estes LI devem ser estabelecidos como filiais;
- h) Prova de inscrição no cadastro de contribuinte estadual e/ou municipal;
- i) Prova de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual, Distrital e/ou Municipal;
- j) Prova de regularidade relativa à Seguridade Social e FGTS;
- k) Dependendo da área de atuação do organismo, Certidão de Registro e Quitação de Pessoa Jurídica emitida pelo Conselho Regional de Classe do Estado da Federação onde o organismo está instalado. Nesta Certidão deve constar o nome do(s) Responsável(is) Técnico(s), sendo que este(s) deve(m) ter atribuições compatíveis com as atividades do organismo.

6.2.4 Compete ao RAC/RTQ solicitar outros documentos além dos citados em 6.2.3, quando pertinente.

6.3 Pessoal e Subcontratação

6.3.1 Pessoal

6.3.1.10 O organismo de inspeção deve ter disponível(eis), no mínimo, uma ou mais pessoa(s) como responsável(eis) técnico(s) que tenha(m) total responsabilidade em assegurar que as atividades de inspeção sejam executadas de acordo com este documento e conforme definido no RAC específico.

6.3.1.20 O organismo de inspeção deve possuir uma ou mais pessoas nomeadas para substituir qualquer responsável técnico pelas atividades contínuas de inspeção. Na falta deste(s), o organismo deverá suspender as atividades.

6.3.1.30 Quando aplicável, o responsável técnico e os inspetores devem estar registrados e em situação regular junto ao seu Conselho de Classe.

6.3.1.40 O organismo de inspeção deve documentar os requisitos de competência para todo o corpo técnico envolvido em atividades de inspeção, incluindo requisitos para seleção, treinamento, conhecimento técnico, prático e experiência.

Nota: Os requisitos de competência podem ser parte da descrição de cargo ou de outra documentação que descreva cada posição dentro do organismo.

6.3.1.50 procedimento para treinamento deve tratar as seguintes etapas:

- a) Um período de integração;
- b) Um período de trabalho supervisionado pelo responsável técnico ou por inspetores experientes;
- c) Treinamento contínuo para acompanhar o desenvolvimento tecnológico e os métodos de inspeção.

6.3.1.6 O organismo de inspeção deve manter registros de treinamento, conhecimento técnico, experiência e autorizações de cada membro de seu corpo técnico envolvido nas atividades de inspeção.

6.3.1.7 O corpo técnico do organismo deve ser compatível com o volume de inspeções que realiza.

6.3.1.8 O corpo técnico do organismo deve manter vínculo formal com o organismo, de acordo com a legislação trabalhista vigente.

6.3.1.9 O RAC/RTQ deve definir a formação acadêmica, o conhecimento técnico, prático e a experiência adequados ao corpo técnico envolvido em atividades de inspeção.

6.3.1.10 Quando exigido no RAC/RTQ, o organismo deve possuir inspetores certificados no âmbito do SBAC.

6.3.2 Subcontratação

O RAC/RTQ deve definir as condições de subcontratação de parte da inspeção ou de outros serviços, onde estas forem permitidas.

Nota: Não é permitida a subcontratação de pessoas.

6.3.2.1 Subcontratação de parte da inspeção

6.3.2.1.10 organismo de inspeção deve normalmente executar as inspeções para as quais é contratado, podendo subcontratar parte da inspeção.

6.3.2.1.20 organismo de inspeção deve manter um cadastro de todos os seus subcontratados.

6.3.2.1.30 organismo de inspeção deve informar ao cliente da sua intenção de subcontratar qualquer parte da inspeção.

6.3.2.1.40 organismo de inspeção é responsável pela determinação da conformidade do item inspecionado pelo subcontratado.

6.3.2.2 Subcontratação de outros serviços

6.3.2.2.10 organismo de inspeção pode subcontratar outros serviços, como por exemplo, a realização de ensaios.

6.3.2.2.20 Quando o organismo de inspeção subcontrata outros serviços, ele deve ser capaz de demonstrar que o subcontratado é competente, e satisfaz os requisitos especificados neste documento.

6.3.2.2.30 organismo de inspeção deve estabelecer critérios, analisar e manter registro da sua avaliação sobre a competência dos subcontratados.

6.3.2.2.40 organismo de inspeção deve manter um cadastro de todos os seus subcontratados.

6.4 Instalações e equipamentos

6.4.10 organismo deve ter instalações e equipamentos disponíveis, adequados para permitir que todas as atividades de inspeção sejam executadas de forma competente e segura.

Nota: cabe ao RAC/RTQ definir a possibilidade de uso de instalações fixas ou móveis, e se o serviço pode ser realizado na instalação do cliente.

6.4.2 O organismo deve assegurar que os equipamentos são capazes de alcançar a exatidão requerida nas atividades de inspeção.

6.4.3 Informações relevantes sobre equipamentos, incluindo softwares, devem ser registradas, mantendo sua identificação e, quando apropriado, informações sobre calibração e manutenção.

Nota: O organismo deve ter um procedimento para validar todo e qualquer software que utiliza para a realização das inspeções, quando os resultados obtidos dependerem de cálculos efetuados por este software.

6.4.4 O organismo de inspeção deve desenvolver, registrar e executar programas de manutenção e calibração dos equipamentos que tenham influência significativa nos resultados da inspeção.

6.4.5 O procedimento e a periodicidade de manutenção e calibração de cada equipamento devem ser definidos e documentados pelo organismo de inspeção nos programas de manutenção e calibração.

6.4.6 A periodicidade de manutenção e calibração de cada equipamento deve ser definida de modo a garantir a confiabilidade das medições realizadas.

6.4.7 Quando apropriado, equipamentos que tenham influência significativa nos resultados da inspeção devem ser calibrados antes de serem colocados em serviço, e depois disso, calibrados de acordo com o programa estabelecido pelo organismo de inspeção.

6.4.8 Registros das manutenções e calibrações devem ser mantidos pelo organismo.

6.4.9 Quando pertinente, os equipamentos devem ser submetidos à verificação em serviço entre calibrações regulares, de acordo com um procedimento definido pelo organismo.

6.4.10 Para assegurar que as medições realizadas sejam rastreáveis ao Sistema Internacional - SI, o organismo de inspeção deve executar a calibração ou ensaios de seus padrões de referência e instrumentos em laboratórios que possam demonstrar competência, capacidade de medição e rastreabilidade ao SI.

Considera-se que os seguintes laboratórios atendem aos requisitos mencionados acima:

- a) Laboratórios integrantes do Inmetro, do Serviço da Hora do Observatório Nacional ou do Instituto de Radioproteção e Dosimetria;
- b) Laboratórios Nacionais de Metrologia de outros países que sejam signatários de Acordo de Reconhecimento Mútuo do CIPM e que participam das comparações chaves organizadas pelo BIPM ou por Organizações Regionais de Metrologia;
- c) Laboratórios de calibração acreditados pela Cgcre para essa calibração específica;
- d) Laboratórios de calibração que sejam acreditados para essa calibração específica, por Organismos de Acreditação de Laboratórios signatários de Acordo de Reconhecimento Mútuo da ILAC ou da EA ou da IAAC para acreditação de laboratórios de calibração.

6.4.11 Quando não houver laboratório de calibração acreditado pela Cgcre para uma calibração específica podem ser utilizados laboratórios não acreditados desde que os mesmos demonstrem que usam métodos validados e padrões rastreáveis aos padrões nacionais para as calibrações executadas:

6.4.12 Para equipamentos cuja rastreabilidade ao SI não for possível, se aceita a rastreabilidade a métodos consensados ou programas de intercomparações.

6.4.13 Equipamentos passíveis de regulamentação metrológica pelos órgãos de metrologia legal devem atender aos requisitos da regulamentação vigente.

6.4.14 No caso de Institutos Nacionais de Metrologia e Laboratórios Designados que sejam signatários do Acordo de Reconhecimento Mútuo do CIPM, para outros serviços de calibração que realizam e que ainda não estão abrangidos pelo Acordo do CIPM, o organismo deve:

a) Antes da realização da calibração, obter informação sobre a rastreabilidade metrológica para a calibração que pretende adquirir;

b) Após a realização da calibração, confirmar que o certificado de calibração emitido pelo Instituto Nacional de Metrologia ou Laboratório designado contém informação a respeito da rastreabilidade metrológica para a calibração que foi realizada.

6.4.15 O organismo deve ter procedimentos documentados para identificar e segregar equipamentos defeituosos, de modo a impedir seu uso não intencional.

7 REQUISITOS ESPECÍFICOS PARA O ORGANISMO DE INSPEÇÃO

7.1 Análise da documentação

7.1.1 O organismo deve analisar os documentos necessários à inspeção, relacionados no RAC/RTQ do item a ser inspecionado.

7.1.2 O organismo pode solicitar outros documentos, caso julgue necessário.

7.1.3 Caso a documentação esteja conforme, o organismo deve proceder à inspeção.

7.1.4 Caso sejam identificadas não conformidades na documentação, o organismo pode proceder à inspeção, devendo comunicar ao cliente para que ele providencie as correções, condição sem a qual o Relatório ou Certificado de Inspeção não será emitido.

7.2 Métodos e procedimentos de inspeção

7.2.1 O organismo de inspeção deve usar o procedimento e a amostragem definidos no RAC/RTQ para realizar a inspeção.

7.2.2 Quando estes não estiverem definidos no RAC/RTQ, o organismo deverá utilizar procedimentos e amostragem alinhados à legislação vigente.

7.2.3 O organismo de inspeção deve ter um sistema de controle de ordem de serviço que assegure a rastreabilidade do serviço prestado.

7.3 Tratamento de itens de inspeção e amostras

7.3.1A preparação de itens de inspeção e amostras é de responsabilidade do organismo, exceto quando expressamente definido no RAC/RTQ.

7.3.2O organismo deve dispor de método de identificação de itens e amostras.

7.3.3 O organismo de inspeção deve assegurar que os itens e amostras a serem inspecionados sejam identificados de forma única, para evitar confusão com respeito à sua identificação.

7.3.4A situação de cada item e amostra deve estar claramente indicada a qualquer momento.

7.3.5O organismo de inspeção deve ter procedimentos documentados e instalações apropriadas para evitar deterioração ou danos nos itens e amostras quando sob sua responsabilidade.

7.3.6 Condições específicas para o tratamento de itens de inspeção e amostras, quando pertinentes, devem ser definidas no RAC/RTQ.

7.4 Registros de inspeção

7.4.1O organismo de inspeção deve manter um sistema de registros para demonstrar o atendimento efetivo aos procedimentos de inspeção, e para permitir uma avaliação da inspeção realizada.

7.4.2O sistema deve permitir a adequada rastreabilidade e fácil visualização dos registros e dados armazenados de todas as inspeções realizadas.

7.4.3O organismo deve manter arquivado, por 5 (cinco) anos, os registros dos resultados de todas as inspeções realizadas, independente de aprovação ou reprovação.

7.4.4 Os registros de inspeção podem estar em meio físico ou eletrônico.

7.4.5 São tipos de registro: certificados, relatórios de inspeção, listas de inspeção, fotográficos, filmagens ou outros discriminados no RAC/RTQ.

7.4.6O RAC/RTQ deve definir os requisitos para o registro adequado das inspeções.

7.5 Relatórios e Certificados de Inspeção

7.5.1O serviço realizado pelo organismo de inspeção deve ser registrado em um relatório ou certificado de inspeção, conforme definido no RAC/RTQ, rastreável e prontamente recuperável.

7.5.2O relatório ou certificado de inspeção deve incluir todos os itens a seguir:

- a) Identificação do organismo de inspeção emissor;
- b) Identificação única e data de emissão;
- c) Data(s) de inspeção;
- d) Identificação do(s) inspetor(es) que executou(aram) a inspeção;
- e) Número da ordem de serviço, ou documento equivalente, que lhe deu origem;
- f) Identificação do(s) item(ns) inspecionado(s) e da respectiva regulamentação técnica;
- g) Identificação do procedimento de inspeção utilizado;
- h) Assinatura ou outra indicação de aprovação por pessoa autorizada;
- i) Uma atestação de conformidade, quando aplicável;
- j) Os resultados da inspeção, exceto na condição descrita em 7.5.3;

k) Outras informações prescritas no RAC/RTQ.

7.5.3O organismo deve emitir um certificado de inspeção que não inclua os resultados da inspeção somente quando o organismo também puder emitir um relatório de inspeção contendo os resultados da inspeção, sendo que o certificado e o relatório devem ser rastreáveis um ao outro.

7.5.4 Quando o relatório ou certificado de inspeção contiver resultados fornecidos por subcontratados, esses resultados devem ser claramente identificados.

7.5.5 Correções ou adições a um relatório ou certificado de inspeção, após sua emissão, devem ser registradas de acordo com os requisitos pertinentes deste capítulo. Um relatório ou certificado corrigido deve identificar o relatório ou certificado substituído.

7.5.6O organismo deve registrar no relatório ou certificado situações que impeçam a realização do ensaio, tais como acesso restringido, acabamento superficial inadequado, temperatura superficial, entre outras.

7.5.7O relatório ou certificado de inspeção deve conter evidências que permitam o julgamento quanto ao atendimento da regulamentação técnica.

7.5.8O relatório ou certificado de inspeção deve estar inequivocamente identificado, utilizando termos como “aprovado”, “conforme”, “reprovado”, “não conforme”.

7.6 Tratamento de não conformidades

7.6.1 O relatório ou certificado de inspeção deve relacionar claramente todas as não conformidades evidenciadas durante a inspeção.

7.6.2 No caso de retorno para reinspeção, o RAC/RTQ deve definir quais itens inspecionados e aprovados na inspeção inicial devem ser reinspecionados para verificação da conformidade, exceto quando houver disposição legal contrária.

8 RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES

8.1 O organismo de inspeção deve disponibilizar aos seus clientes canais de fácil acesso e atendimento para o registro de reclamações e apelações, através de um número de telefone e/ou endereço eletrônico.

8.2O organismo de inspeção deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações e apelações de seus clientes, que evidencie que o organismo:

- a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações e apelações apresentadas por seus clientes;
- b) É capaz de assegurar a confidencialidade do reclamante ou apelante;
- c) Conhece, compromete-se a cumprir, e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078 de 11 de setembro de 1990;
- d) Define responsabilidades que assegurem imparcialidade quanto ao tratamento das reclamações e apelações;
- e) Confirma o recebimento, e fornece informações ao cliente sobre o andamento do tratamento da reclamação ou apelação até a solução final;

- f) Registra e mantém rastreabilidade de todas as reclamações e apelações recebidas;
- g) É capaz de assegurar que quaisquer correções e ações corretivas sejam adotadas;
- h) Compromete-se a responder a qualquer reclamação e apelação encaminhada pelo Inmetro no prazo definido.

8.3 O organismo de inspeção é responsável por reunir e verificar toda informação necessária para validar a reclamação ou apelação.

8.4 O organismo deve ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações.

8.5 A decisão a ser comunicada ao reclamante ou apelante deve ser tomada, ou revisada e aprovada, por um indivíduo(s) que não esteja(m) envolvido(s) nas atividades de inspeção originais em questão.

8.6 Sempre que possível, o organismo de inspeção deve fornecer uma notificação formal do encerramento do processo de tratamento da reclamação ou apelação ao reclamante ou apelante.

8.7 O organismo deve realizar periodicamente uma análise crítica das reclamações e apelações recebidas, registrando seus resultados, e evidenciando a implementação das correspondentes ações corretivas, quando pertinente.

9 SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

O modelo, as características, a rastreabilidade e as formas de aposição do Selo de Identificação da Conformidade serão definidos no RAC/RTQ, atendendo ao disposto na Portaria Inmetro nº 274/2014.

10 DENÚNCIAS

A Ouvidoria do Inmetro recebe denúncias, reclamações, apelações e sugestões, através dos seguintes canais:

- e-mail: ouvidoria@inmetro.gov.br
- telefone: 0800 285 18 18
- sitio: www.inmetro.gov.br/ouvidoria
- endereço para correspondência:

Ouvidoria - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro
Rua Santa Alexandrina, 416 – térreo
Rio Comprido - Rio de Janeiro – RJ

CEP 20261-232

ANEXO A

REQUISITOS DE INDEPENDÊNCIA PARA ORGANISMOS DE INSPEÇÃO

A.1 Requisitos para organismos de inspeção Tipo A

O organismo de inspeção referenciado no item 6.1.2(a) deve atender aos seguintes requisitos:

a) O organismo de inspeção deve ser independente das partes envolvidas;

b) O organismo de inspeção e seu pessoal não podem se engajar em qualquer tipo de atividade que possa causar conflito com sua independência de julgamento e integridade com relação às suas atividades de inspeção. Em particular, eles não podem se tornar diretamente envolvidos no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, propriedade, uso ou manutenção dos itens inspecionados.

Nota 1: Isso não elimina a troca de informações técnicas entre o cliente e o organismo de inspeção (por exemplo, explicação de constatações ou esclarecimento de requisitos ou treinamento).

Nota 2: Isso não elimina a compra, propriedade ou uso dos itens inspecionados que são necessários para as operações do organismo de inspeção, ou a compra, propriedade ou uso dos itens para propósitos pessoais pelo corpo de funcionários.

c) Um organismo de inspeção não pode ser parte de uma entidade legal que está engajada em projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, posse, uso ou manutenção dos itens inspecionados.

Nota 1: Isso não elimina a troca de informações técnicas entre o cliente e qualquer outra parte da mesma entidade legal da qual o organismo é uma parte (por exemplo, explicação de constatações ou esclarecimento de requisitos ou treinamento).

Nota 2: Isso não exclui a compra, propriedade, manutenção ou uso de itens inspecionados necessários para as operações de outra parte da mesma entidade legal ou para os propósitos pessoais do corpo de funcionários.

d) O organismo de inspeção não pode ser ligado a uma entidade legal separada engajada em projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, propriedade, uso ou manutenção dos itens inspecionados no seguinte:

1) Propriedade comum, exceto quando os proprietários não possuem a habilidade de influenciar o resultado de uma inspeção;

Exemplo 1: Um tipo cooperativo de estrutura onde existe um grande número de acionistas, mas eles (individualmente ou como grupo) não têm habilidade para influenciar o resultado de uma inspeção.

Exemplo 2: Uma companhia consistindo em várias entidades legais separadas (empresas irmãs) sob uma empresa mãe comum, na qual nem as empresas irmãs, nem a empresa mãe podem influenciar o resultado da inspeção.

2) Nomeados em propriedades comuns de diretores ou equivalentes das organizações, exceto quando tais funções não tenham influência no resultado de uma inspeção;

Exemplo: Um banco financiando uma companhia insiste em uma nomeação para a comissão de diretores que irá avaliar como a companhia é gerenciada, mas não se envolverá em qualquer processo de tomada de decisão.

3) Direta se reportar para o mesmo nível superior de gerenciamento, exceto onde isso não pode influenciar o resultado da inspeção;

Nota: Reportar-se para o mesmo nível superior de gerenciamento é permitido em questões outras que não projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, propriedade, uso ou manutenção dos itens inspecionados.

4) Compromissos contratuais, ou outros meios que possam ter a habilidade de influenciar o resultado de uma inspeção.

A.2 Requisitos para organismos de inspeção Tipo B

O organismo de inspeção referenciado em 6.1.2 (b) deve atender aos requisitos abaixo:

- a) Serviços de inspeção devem somente ser fornecidos para a organização da qual o organismo de inspeção faz parte;
- b) Uma separação clara de responsabilidades entre o pessoal de inspeção e o pessoal empregado em outras funções deve ser estabelecida pela identificação organizacional e pelos métodos de prestação de contas do organismo de inspeção com sua organização maior;
- c) O organismo de inspeção e seu pessoal não podem se engajar em quaisquer atividades que possam conflitar com sua independência de julgamento e integridade em relação às suas atividades de inspeção. Em particular, eles não podem se engajar em projeto, fabricação, fornecimento, instalação, uso ou manutenção dos itens inspecionados.

Nota 1: Isso não exclui a troca de informações técnicas entre o organismo de inspeção e outras partes da organização da qual organismo de inspeção faz parte, por exemplo, explicação de constatações ou esclarecimento de requisitos ou treinamento.

Nota 2: Isso não exclui a compra, propriedade ou uso de itens inspecionados necessários à operação do organismo de inspeção ou a compra, propriedade ou uso de itens para propósitos pessoais do corpo de funcionários.

A.3 Requisitos para organismos de inspeção Tipo C

O organismo de inspeção referido em 6.1.2 (c) deve atender aos seguintes requisitos:

- a) O organismo de inspeção deve prover salvaguardas dentro da organização para garantir segregação adequada das responsabilidades e prestação de contas entre a inspeção e outras atividades;
- b) O projeto/fabricação/fornecimento/instalação/prestação de serviços/manutenção e a inspeção de um mesmo item realizada por um organismo de inspeção Tipo C não pode ser executado pela mesma pessoa. Uma exceção para isso é onde um requisito regulatório explicitamente permite que um indivíduo de um organismo Tipo C execute tanto o projeto/fabricação/fornecimento/instalação/prestação de serviços/manutenção quanto a inspeção de um mesmo item, contanto que tal exceção não comprometa os resultados da inspeção.

Nota: Inspeções realizadas por um organismo de inspeção Tipo C não podem ser classificadas como inspeções de terceira parte para as mesmas atividades de inspeção, porque elas não atendem aos requisitos de independência de operações para os organismos de inspeção Tipo A.