

	SISTEMA BRASILEIRO DA QUALIDADE E CERTIFICAÇÃO		
PROCEDIMENTO GERAL	PG - 03	Rev. 01	Data: 31/10/2018
CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS			

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO	4
2 OBJETIVO	4
3 SIGLAS	4
4 REFERÊNCIAS NORMATIVAS	4
5 DEFINIÇÕES	5
6 GENERALIDADES	5
7 REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	6
7.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	6
7.2 ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO	7
8 AVALIAÇÃO	8
9. AUDITORIA	8
9.1. Seleção da Equipe de Auditoria	8
9.2. Registro de Auditoria no Programa de Auditorias	9
9.2.2. Agendamento de Auditoria	9
9.2.7 Alteração do agendamento de auditoria	11
9.2.8 Preparação para a realização da Auditoria	11
9.2.9 Critérios referentes a prazo de envio dos documentos	12
9.2.6 Determinação da Amostra	12
9.2.6.1 Coleta da Amostra	13
9.2.7 Lista de Verificação	13
9.2.8 Plano da Auditoria	13
9.2.8.3 Alteração do Plano de Auditoria	14
9.2.9 Realização da Auditoria	14
9.2.9.1 Reunião de Abertura - Agenda da Reunião	15
9.2.9.2 Coletando e verificando informações	16
9.2.9.2.4 Entrevistas	16

9.2.9.2.4.1 Participação de Observadores	16
9.2.9.2.5 Coleta de Amostragem	17
9.2.9.3 Constatações durante a realização da Auditoria no local	17
9.2.9.4 Reunião da Equipe de Auditoria	17
9.2.9.5 Reunião de Encerramento	18
9.2.9.5.1 Agenda da Reunião de Encerramento	18
9.2.9.6 Consolidação do Relatório de Auditoria	19
9.2.10 Recebimento do Resultado de Ensaios	20
10 DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO	20
11 EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE	21
11.3 Ações de Acompanhamento	22
11.3.1 Tratamento de Não-conformidades e Observações	22
11.3.2 Etapas para realização de Auditoria de Manutenção	24
11.3.2.1 Intervalos das Auditorias de Manutenção	24
11.3.2.2 Agendamento da auditoria de Manutenção	24
11.3.2.3 Plano de Auditoria	24
11.3.2.4 Realização da Auditoria	25
11.3.2.5 Decisão da Auditoria	25
11.3.3 Etapas para a realização de auditoria de recertificação	25
11.4 Penalidades	26
11.4.1 Advertência	26
11.4.2 Suspensão	26
11.4.3 Cancelamento	27
11.4.4 Apresentação de Defesa	28
11.5 Uso de marcas de conformidade e do certificado do produto	28
11.5.5 Caracterização de uso	29
11.5.6 Divulgação promocional	29
11.6 Reclamações dos fornecedores	31
11.7 Reavaliação da certificação	31
11.7.1 Alteração de escopo	31
11.7.2 Alteração em requisito de certificação	32
11.7.3 Alteração no Perfil da organização/empresa ou grupo	32
11.8 RESPONSABILIDADE CIVIL PELO PRODUTO	33

12 FISCALIZAÇÃO	34
13.DOCUMENTOS	34

1. INTRODUÇÃO

O Sistema Brasileiro da Qualidade– SBQ-Certificação, empresa privada, com sede e foro na cidade de Sorocaba, Estado de São Paulo. Fundada em 2015 e vem, desenvolvendo ações no sentido de proporcionar melhores condições ao desenvolvimento e à capacitação empresarial.

A credibilidade, fez com que o SBQ-Certificação ampliasse sua área de atuação estruturando o serviço de Avaliação da Conformidade para atender à demanda das organizações interessadas, operacionalizado pelo SBQ-Certificação e que abrangem os seguintes produtos:

- Pisos Elevados / Componentes Metálicos
- Cimentos
- Fios e cabos
- Interruptores
- Telhas
- Blocos cerâmicos

2 OBJETIVO

Este documento, tem por objetivo fornecer a todas as organizações interessadas, informações detalhadas sobre os procedimentos de avaliação e certificação de produtos, bem como em relação aos direitos e deveres daqueles que venham a ter seus produtos certificados.

3 SIGLAS

INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;

SGQ: Sistema de gestão da qualidade;

SGA: Sistema de gestão ambiental;

SSO: Sistema de gestão em saúde e segurança ocupacional.

OCP: Organismo de Certificação de Produtos

4 REFERÊNCIAS NORMATIVAS

ABNT NBR ISO/IEC 17000 – Avaliação de conformidade – Vocabulário e Princípios

ABNT NBR ISO/IEC 17020 – Avaliação de conformidade – Requisitos para o funcionamento de diferentes tipos de organismos que executam inspeção

ABNT NBR ISO/IEC 17021 – Avaliação de conformidade – Requisitos para o organismo que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão

ABNT NBR ISO/IEC 17025 – Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração

ABNT NBR ISO/IEC 17065 – Avaliação da Conformidade – Requisitos para Organismos de certificação de produtos, processos e serviços

5 DEFINIÇÕES

Para a utilização do presente regulamento se aplicam as seguintes definições:

Avaliação: combinação das funções de seleção e determinação de atividades de avaliação da conformidade.

Organização: denominação usada para clientes que solicitam a certificação bem como para os clientes já certificados.

Apelação: solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação da conformidade ou ao organismo, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.

Esquema de certificação: sistema de certificação relacionado a produtos específicos para os quais os mesmos requisitos especificados, regras específicas e procedimentos se aplicam.

Imparcialidade: presença de objetividade.

Organismo de certificação: organismo de avaliação de conformidade da terceira parte operando esquemas de certificação.

Reclamação: expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade, relativa às atividades desse organismo.

Requisitos de certificação: requisito especificado, incluindo os requisitos do produto, que é atendido pelo cliente como uma condição para estabelecer ou manter a certificação.

Requisitos de produto: exigência que se relaciona diretamente a um produto, especificada em normas ou outros documentos normativos identificados pelo esquema de certificação.

6 GENERALIDADES

As disposições estabelecidas neste documento são partes integrantes do processo de avaliação da conformidade para a certificação de produtos, descrevendo os procedimentos, ações e compromissos para obtenção da certificação.

Os serviços de certificação são acessíveis a todas as organizações que o requeiram, independentemente do tipo, tamanho ou de sua vinculação a uma associação ou grupo.

O SBQ-Certificação se compromete a manter a imparcialidade em todos os processos de solicitação de certificação.

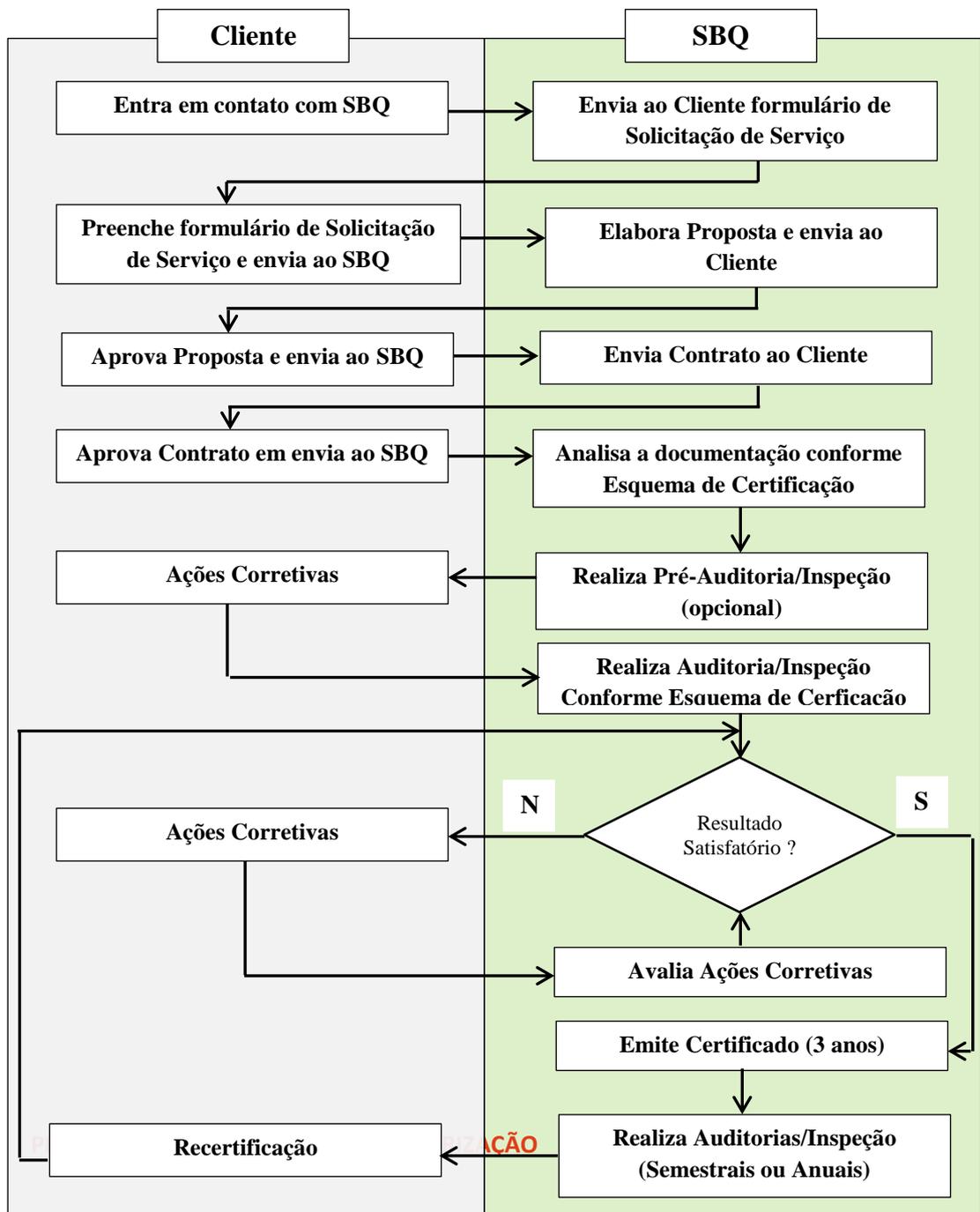
Os critérios sob os quais o SBQ-Certificação fornece os serviços de certificação são aqueles constantes de normas apropriadas para essa finalidade.

O SBQ-Certificação limita os requisitos de certificação aqueles especificamente relacionados aos aspectos do produto e aos escopos considerados.

7 REALIZAÇÃO DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

As principais etapas do processo de certificação são realizadas conforme fluxo abaixo:6.1

7.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO



As organizações, que desejam obter a certificação de sistema de gestão devem fornecer informações necessárias através do preenchimento do formulário denominado “Questionário”, colocado à disposição no site www.s bqcertificacao.com.br ou enviado à organização por solicitação da mesma.

7.2 ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO

Com base nas informações fornecidas, o SBQ-Certificação procede análise crítica da solicitação para verificar a viabilidade de atendimento.

A análise compreende:

- as informações sobre o cliente e o produto são suficientes para a realização do processo de certificação;
- qualquer diferença conhecida no entendimento entre o SBQ-Certificação e o cliente seja resolvida, incluindo acordo sobre normas ou outros documentos normativos;
- o escopo pretendido esteja definido;
- se tem recursos suficientes de pessoal, financeiros e outros para executar os serviços previstos;
- se o SBQ-Certificação tenha competência e capacidade para realizar as atividades de certificação.

Quando da solicitação, para o cliente é gerado o mesmo código da proposta fornecida.

Sendo viável, elabora e encaminha uma proposta comercial que inclui os preços da auditoria/inspeção inicial e das auditorias/inspeção de supervisão e para certificação do produto. O resultado da Análise da Solicitação é registrada no documento Form_SBQ 07.

Conjuntamente é encaminhado o contrato de certificação que estabelece as condições e termos dos serviços de certificação.

Para confirmar o aceite, a organização deve devolver o contrato de certificação (duas vias), devidamente preenchidos e assinados pelo representante autorizado da organização, juntamente com o comprovante do depósito bancário. Após o recebimento, será iniciado o processo.

Firmada esta etapa é enviado para a organização um documento contendo, as datas já acordadas para a realização da auditoria/inspeção inicial e os nomes dos componentes da equipe auditora e quando necessário, a solicitação do encaminhamento ao SBQ-Certificação, antecipadamente à realização da auditoria, de um exemplar (cópia não controlada da última revisão dos documentos do sistema de gestão, se aplicável).

Havendo algum tipo de impedimento relacionado às datas ou aos componentes da equipe auditora, a organização deve manifestar-se formalmente ao SBQ-Certificação.

8 AVALIAÇÃO

As avaliações são planejadas e gerenciadas conforme esquema de certificação e dos requisitos do produto. Quando aplicável o planejamento inclui a avaliação do sistema de gestão da qualidade.

9. AUDITORIA

9.1. Seleção da Equipe de Auditoria

A seleção do Auditor Líder e, quando aplicável dos Auditores e Especialista que irão compor a Equipe de Auditoria é realizada pelo Gerente Técnico do SBQ-Certificação posteriormente a o aceite da proposta.

9.1.1. Para definir a Equipe de Auditoria o Gerente Técnico do SBQ-Certificação observa o cumprimento das seguintes premissas:

- a) a inexistência de Conflito de Interesses, entre os Auditores e Especialistas indicados e a Unidade Fabril;
- b) a existência de recursos necessários (auditores, recursos financeiros, etc) para a execução da auditoria, na data agendada; e
- c) a composição de Equipes de Auditoria que já realizaram auditoria na organização/empresa ou grupo, de forma que, na medida do possível, seja evitada a repetição integral dos membros da Equipe de Auditoria.

9.1.2. Substituição de membro da Equipe de Auditoria - A organização/empresa ou grupo, Candidato à Certificação de Produto, ou organização/empresa ou grupo, com Produto Certificado, pode solicitar a substituição de membros da Equipe de Auditoria. Para tal, deve enviar solicitação por escrito ao SBQ-Certificação, podendo não citar o motivo da solicitação. Neste caso, o planejamento da auditoria é interrompido até que o assunto seja consensado entre o SBQ-Certificação e o responsável pela organização/empresa ou grupo.

9.1.3. Inclusão de Auditor em treinamento na Equipe de Auditoria - O SBQ-Certificação pode incluir Auditores em fase de treinamento na Equipe de Auditoria, porém esses Auditores não desenvolvem atividades sem a devida supervisão de um membro da Equipe de Auditoria.

9.2. Registro de Auditoria no Programa de Auditorias

A Auditoria Inicial é registrada pelo Gerente Técnico do SBQ-Certificação na Programação Anual de Auditorias, utilizando-se o formulário Form_SBQ 09, podendo ficar pendente a definição da data de realização.

9.2.1 O registro da Auditoria inicial na Programação Anual de Auditorias não se faz necessário para Auditorias em organizações/empresas ou grupos, com produtos Certificados e que solicitem a extensão do escopo.

Nesse caso o Gerente Técnico verifica a possibilidade de avaliar o aumento do escopo (novo produto) quando da realização de uma Auditoria de Manutenção ou Recertificação

9.2.2. Agendamento de Auditoria

O agendamento da Auditoria é realizado pelo Gerente Técnico do SBQ-Certificação, levando em consideração a opinião do representante da organização/empresa ou grupo a ser auditado

9.2.3 É feito um contato com o Representante da organização/empresa ou grupo, a ser auditado solicitando que sejam remetidas, como proposta, duas (2) opções de datas para a realização da auditoria.

9.2.4 Por meio de e-mail o representante da organização/empresa ou grupo, a ser auditado acorda as datas de acordo com as seguintes premissas:

- a) para organizações/empresas, ou grupo, com produto Certificado cuja próxima auditoria seja de manutenção, as datas propostas devem estar compreendidas no período de um ano, contadas da data de encerramento da Auditoria Inicial ou da Auditoria de Recertificação de produto, com tolerância máxima de sessenta (60) dias para mais ou para menos;
- b) para organização/empresa ou grupo com produto Certificado, cuja próxima auditoria seja de Recertificação, as datas propostas não podem exceder à data de validade do Certificado e

devem ser realizadas, preferencialmente, num prazo mínimo de sessenta (60) dias antes da data de término de validade do Certificado.

9.2.5 O Gerente Técnico do SBQ-Certificação escolhe a data mais conveniente, que pode diferir daquelas propostas enviadas. Determina o Objetivo da Auditoria e o Produto a ser certificado. Em seguida, informa por e-mail ao representante da organização/empresa ou grupo a ser auditado e aos membros da Equipe de Auditoria a data efetivamente agendada.

NOTA: Para todos os tipos de Auditorias, ou seja, Inicial, Manutenção, Recertificação, Acompanhamento, Extraordinária, etc., o Gerente Técnico determina o Objetivo e o Escopo da Auditoria

9.2.5.1 Os objetivos da auditoria podem ser, mas não se restringem a:

- a) Avaliar a conformidade dos produtos em relação aos requisitos normativos e regulamentares aplicáveis a fim de emitir o Certificado de Conformidade;
- b) Avaliar a conformidade dos produtos em relação aos requisitos normativos e regulamentares aplicáveis a fim de manter a Certificação dos produtos concedidas;
- c) Avaliar a conformidade do produto em relação aos requisitos normativos e regulamentares aplicáveis a fim de Renovar a Concessão do Certificado (Recertificação);
- d) Verificar se o tratamento implementado para as Não conformidades foram eficazes;
- e) Apurar denúncias;
- f)Etc.

9.2.5.2 O Escopo da Auditoria pode ser, mas não se restringe a:

- a) os produtos que serão auditados/verificados;
- b) as famílias de produtos que serão auditados/verificados; e
- c) as unidades fabris envolvidas na produção do produto objeto da certificação.

9.2.6 Uma vez aprovada pelo Gerente Técnico do SBQ-Certificação, a Programação de Auditorias é disponibilizada para conhecimento dos Auditores e Especialistas.

9.2.7 Alteração do agendamento de auditoria

Uma vez agendadas, as auditorias só têm suas datas alteradas em função de “motivo de força maior”

9.2.7.1 São considerados “motivo de força maior” as seguintes situações:

- a) eventos imprevistos de caráter natural de grandes proporções;
- b) acidente com incêndio de grandes proporções que inviabilize a fabricação do(s) produto(s);
- c) greves e
- d)etc.

9.2.7.2 Para auditorias de manutenção o adiamento máximo permitido não ultrapassa de sessenta (60) dias da data de agendamento inicial.

9.2.7.3 Todas as eventuais alterações são lançadas no Form_SBQ 09 – Programação Anual de Auditorias.

9.2.8 Preparação para a realização da Auditoria

9.2.8.1 Preferencialmente em até vinte (20) dias antes do início da auditoria, o Gerente Técnico do SBQ – Certificação envia um e-mail para os membros da Equipe de Auditoria, informando sobre a data da auditoria. Simultaneamente, a organização/empresa ou grupo, Candidato à Certificação de Produto, ou organização/empresa ou grupo, com produto Certificado é informado sobre a Auditoria, e que deve providenciar o envio dos documentos do SGQ necessários para a realização da Auditoria.

9.2.8.2 Antes do início de uma auditoria, o Auditor Líder verifica:

- a) Se o Candidato à Certificação de produto ou organização/empresa ou grupo, Certificado enviou todos os documentos e informações necessárias à realização da Auditoria;
- b) E se todas as providências de deslocamento e estadia da Equipe de Auditoria, e, se aplicável, dos Observadores e os recursos necessários à realização da auditoria foram viabilizados.

9.2.9 Critérios referentes a prazo de envio dos documentos

9.2.9.1 Os documentos e informações devem ser enviados integralmente, pelo Candidato à Certificação de Produto ou organização/empresa ou grupo, com produto Certificado, no prazo previsto no e-mail de abertura do processo.

9.2.9.2 Caso o Candidato à Certificação de produto, ou organização/empresa ou grupo com produto Certificado, não tenha enviado os documentos e informações solicitadas até o prazo estipulado antes da data prevista para o início da auditoria, o Auditor Líder pode manter contato com o Candidato à Certificação de Produto, ou organização/empresa ou grupo, com produto Certificado em caráter de emergência, informando que os documentos e as informações devem ser enviados com a máxima urgência.

9.2.9.3 Caso os documentos e informações solicitadas não sejam enviados, o Gerente Técnico do SBQ-Certificação pode decidir pela não continuidade do processo e comunica essa decisão à organização/empresa ou grupo, Candidato à Certificação de Produto ou organização/empresa ou grupo, com produto Certificado.

Em seguida, o Gerente Técnico do SBQ-Certificação verifica a possibilidade de a Auditoria ser realizada em outra data, consensada com o representante da organização/empresa ou grupo.

9.2.9.4 Caso os documentos e informações não estejam completos e o Auditor Líder julgue que sua falta não compromete o planejamento da auditoria, ele pode estabelecer prazo para complementação das informações.

9.2.9.5 A Equipe Auditora e especialista analisam a documentação e as informações recebidas visando a adequada preparação da Auditoria e a preparação da documentação de trabalho.

9.2.6 Determinação da Amostra

O Auditor Líder determina o tamanho da Amostra para a Auditoria, de acordo com o Modelo / Esquema de Certificação aplicável de Certificação para o produto. Esta atividade é parcialmente registrada no Form_SBQ 10 - Plano de Amostragem e Ensaios, após amostragem o registro deve ser mantido e uma cópia enviada para o laboratório via e-mail.

9.2.6.1 Coleta da Amostra

O Auditor Líder determina, dentre os membros da Equipe de Auditoria, quem será o responsável pela coleta das amostras

9.2.7 Lista de Verificação

O Auditor Líder utiliza o Form_SBQ 11 - Check List de Auditoria, que estabelece os requisitos mínimos, para definir a Lista de Verificação que será utilizada na Auditoria, levando em consideração a opinião dos membros da Equipe de Auditoria, e os seguintes critérios, quando aplicáveis:

- a) itens constantes de documentos normativos aplicáveis ao produto;
- b) requisitos onde ocorreram alterações significativas em relação à última auditoria;
- c) requisitos objeto de Não-Conformidade e/ou Observação na auditoria anterior;
- d) uso de Marcas de Conformidade e do Certificado de Conformidade;
- e) Reclamações aos Fornecedores (Ver ABNT ISO/IEC 17065).

9.2.7.1 Para estabelecer os requisitos da auditoria de manutenção a Equipe de Auditoria leva em consideração, obrigatoriamente, o RAC específico do produto.

9.2.7.2 Documentos utilizados para facilitar o trabalho dos Auditores e/ou Especialistas, tais como: planilhas individuais, anotações em cadernos ou cadernetas, Listas de Verificação, Check List de Auditoria, etc. podem ser destruídos após o encerramento da auditoria e não fazem parte dos registros do SGQ do SBQ-Certificação.

9.2.8 Plano da Auditoria

De posse dos dados de planejamento o Auditor Líder elabora o Plano de Auditoria utilizando o Formulário Form_SBQ - 12 – Plano de Auditoria.

9.2.8.1 O Plano de Auditoria contém, onde aplicável, as seguintes informações:

- a) o Objetivo da Auditoria;
- b) os critérios da Auditoria e quaisquer documentos de referência;
- c) o escopo da Auditoria, inclusive com identificação das Unidades Fabris e processos a serem Auditados;
- d) as datas e os lugares onde as atividades serão realizadas;

- e) o tempo esperado e duração de atividades de auditoria no local, inclusive reuniões com os Representantes do Auditado e reuniões da Equipe de Auditoria
 - f) as funções e responsabilidades dos membros da Equipe de Auditoria e das pessoas acompanhantes (Observadores, etc);
 - g) a alocação de recursos apropriados para áreas críticas da Auditoria;
 - h) identificação do representante do auditado;
 - i) o idioma de trabalho e do Relatório de Auditoria, se ele for diferente do idioma da Equipe de Auditoria e/ou do auditado;
 - j) quantidade de amostras a serem coletadas no fabricante e/ou no comércio.
- Caso necessário, o Plano de Auditoria pode incluir ainda:
- k) arranjos de logística (viagem, hospedagem, alimentação, etc.);
 - l) assuntos relacionados a confidencialidade;
 - m) quaisquer ações de acompanhamento da Auditoria

9.2.8.2 O Auditor Líder pode consensar o Plano de Auditoria com o Auditor(es) e/ou Especialista, em seguida o Auditor Líder envia o Plano de Auditoria para conhecimento e aprovação do Auditado, com prazo mínimo de dois (2) dias de antecedência em relação à data de início da Auditoria.

9.2.8.3 Alteração do Plano de Auditoria

Caso o responsável pelo Auditado tenha comentários sobre o Plano de Auditoria, deve enviar um registro, preferencialmente por e-mail, ao Auditor Líder, informando o teor dos comentários.

9.2.8.4 Caso o Auditor Líder julgue que os comentários são adequados, altera o Plano de Auditoria e o reenvia ao Auditado.

9.2.8.5 Se o Auditor Líder tiver dúvidas sobre os comentários recebidos contata o representante do Auditado para os esclarecimentos necessários e promove o consenso.

9.2.9 Realização da Auditoria

A realização da Auditoria no local compreende as seguintes etapas:

9.2.9.1 Reunião de Abertura - Agenda da Reunião

Para dar início à Auditoria a Equipe de Auditoria se reúne com os representantes do auditado e o Auditor Líder aborda, onde aplicável, as seguintes alíneas:

- a) agradece a acolhida da Equipe de Auditoria e, quando aplicável, dos Observadores;
- b) apresenta a Equipe de Auditoria, incluindo um resumo de suas funções;
- c) confirma o escopo, objetivo e critério da Auditoria
- d) confirma o Plano de Auditoria e outros arranjos pertinentes com o auditado, como data, horário e duração da Reunião de Encerramento, qualquer reunião intermediária entre a Equipe de Auditoria e os representantes do auditado e qualquer mudança de última hora;
- e) alerta os representantes do auditado que a evidência da auditoria é somente uma amostra das informações disponíveis e que, dessa forma, há um elemento de incerteza ao se auditar;
- f) confirma que os representantes do auditado serão mantidos informados do progresso da auditoria, durante a auditoria;
- g) confirma se os recursos e instalações necessários à Equipe de Auditoria estão disponíveis;
- h) expõe o tratamento confidencial das informações do auditado;
- i) confirma procedimentos pertinentes de segurança aplicáveis no trabalho, emergência e segurança para a Equipe de Auditoria;
- j) confirma a disponibilidade, funções e nomes de quaisquer Guias para a Equipe de Auditoria;
- k) confirma o método de relatar Não-Conformidade e Observação e explica como o auditado deve realizar os tratamentos de Não-Conformidade e/ou Observações;
- l) informa sobre condições nas quais a auditoria pode ser encerrada
- m) informa sobre o sistema de apelação referente à realização ou conclusões da auditoria (1º canal de apelação - Auditor, 2º canal - SBQ-Certificação, 3º canal - CGCRE, 4º canal - Inmetro);
- n) solicita acesso a documentos pertinentes, inclusive registros;
- o) confirma a metodologia do SBQ-Certificação quanto ao recebimento de reclamação e apelação;
- p) fornece oportunidade para os representantes do auditado fazerem perguntas.

9.2.9.1.1 Antes de iniciar a Reunião de Abertura o Auditor Líder faz circular entre os presentes a Lista de Presença Form_SBQ 13 para preenchimento e assinatura /rubrica, inclusive dos membros da Equipe de Auditoria.

9.2.9.2 Coletando e verificando informações

9.2.9.2.1 Durante a auditoria no local, as informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria, inclusive informações relativas às interfaces entre funções, atividades e processos, são coletadas por amostragem apropriadas e verificadas.

9.2.9.2.2 As evidências coletadas são registradas e são baseadas em amostras das informações disponíveis. Desse modo há um elemento de incerteza ao se auditar e, convém que aqueles que atuam baseados nas conclusões da auditoria estejam atentos sobre esta incerteza.

9.2.9.2.3 O levantamento das evidências e das constatações para cada requisito é realizado podendo-se utilizar preferencialmente o Form_SBQ 11 - Check List de Auditoria. A coleta de informações inclui um ou mais dos seguintes métodos:

- a) verificação da documentação enviada para o SBQ-Certificação;
- b) verificação da documentação pertinente disponível na Unidade Fabril;
- c) realização de entrevistas com representantes do auditado;
- d) verificação das instalações da Unidade Fabril;
- e) verificação das unidades de processo; e
- f) verificação da aparelhagem e instrumentos da Unidade Fabril;
- g) etc.

9.2.9.2.4 Entrevistas

As entrevistas realizadas nas Auditorias envolvem, necessariamente, pelo menos um (1) representante do auditado.

9.2.9.2.4.1 Participação de Observadores

Os Observadores acompanham a Equipe de Auditoria, mas não são parte dela. Eles não se manifestam de forma que influenciem ou interfiram na realização da auditoria. O Auditor Líder, se necessário, pode solicitar privacidade para a Equipe de Auditoria, em reunião para análise crítica das constatações, conclusões e entrevistas.

9.2.9.2.5 Coleta de Amostragem

A amostra será coletada, embalada, lacrada e identificada, quando será completado o preenchimento do formulário Form_SBQ 10 - Plano de Amostragem e Ensaios e posteriormente o Form_SBQ – 14 - Cronograma de Amostragem.

As amostras serão enviadas ao laboratório subcontratado pela organização/empresa ou grupo devidamente etiquetadas Form_SBQ – 15 Etiqueta de Identificação da Amostra e lacradas.

9.2.9.3 Constatações durante a realização da Auditoria no local

As evidências coletadas são avaliadas de acordo com os critérios de auditoria para gerar as Constatações da Auditoria. As Constatações da Auditoria podem indicar tanto conformidade quanto não-conformidade com os critérios de auditoria.

9.2.9.3.1 Devido ao grau/nº. das evidências as Constatações da Auditoria podem ser caracterizadas como:

- a) Não-Conformidade: indica quebra do sistema, por não atendimento a um requisito especificado, ou quando não é feito o que é estabelecido em procedimentos documentados
- b) Observação: Falha esporádica do sistema que necessita de atenção, não chegando a configurar não conformidade sistêmica

9.2.9.4 Reunião da Equipe de Auditoria

Concluídas as constatações da auditoria no local, seus resultados são analisados criticamente pela Equipe de Auditoria sem a presença de representantes do auditado e/ou observadores.

As atividades desenvolvidas nesta reunião são, mas não se restringem a:

- a) consensar o resultado de cada Constatação da Auditoria;
- b) definir a Conclusão da Auditoria;
- c) consensar sobre eventuais ações de acompanhamento.

9.2.9.4.1 Cabe ao Auditor Líder a decisão final sobre eventuais impasses surgidos durante a Reunião da Equipe de Auditoria.

9.2.9.4.2 Todas as evidências e outras informações coletadas relevantes são inseridas nos campos específicos do Form_SBQ - 16 – Relatório de Auditoria.

9.2.9.5 Reunião de Encerramento

Nessa reunião a Equipe de Auditoria apresenta aos representantes do auditado, incluindo representantes da Alta Direção da organização/empresa ou grupo, constatações da Auditoria, de tal maneira que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelo auditado.

9.2.9.5.1 Agenda da Reunião de Encerramento

Na Reunião de Encerramento o Auditor Líder aborda, onde aplicável e preferencialmente, as seguintes alíneas:

- a) agradece a acolhida da Equipe de Auditoria e, quando aplicável, dos Observadores;
- b) alerta o auditado que as evidências da auditoria são somente uma amostra das informações disponíveis e que, dessa forma, há um elemento de incerteza ao se auditar;
- c) expõe o tratamento confidencial das informações do auditado;
- d) informa sobre o sistema de apelação referente à realização, Constatações da Auditoria e Conclusão da Auditoria (1º canal de apelação-Auditor, 2º canal - SBQ-Certificação, 3º Canal - CGCRE do Inmetro);
- e) relata as possíveis Não-Conformidades e a Conclusão da Auditoria;
- f) relata que as propostas de tratamento das Não Conformidades devem ser enviadas num prazo de até quinze (15) dias para Análise Crítica do Auditor Líder;
- g) relata que as comprovações da implantação das correções propostas devem ser enviados num prazo de até sessenta (60) dias para o SBQ-Certificação.
- h) caso as Constatações da Auditoria assim exijam, o Auditor Líder agenda uma Auditoria de Acompanhamento.

9.2.9.5.2 O Form_SBQ - 17 Relatório de Não Conformidades (RNC) contém as Não-Conformidades e as evidências de auditoria e/ou evidências objetivas que as suportam . O RNC é impresso em duas (2) vias as quais são assinadas, ou rubricadas, pelo Auditor Líder e por um representante do auditado.

Após assinadas ou rubricadas, uma das vias é entregue ao representante do auditado e a outra via fica com o Auditor Líder, para ser anexado ao Relatório de Auditoria, que é entregue ao SBQ-Certificação.

9.2.9.5.3 Durante a Reunião de Encerramento o Auditor Líder faz circular a Lista de Presença apresentada na Reunião de Abertura, a fim de que seja preenchida e assinada, ou rubricada, pelos presentes.

9.2.9.5.4 As contestações do auditado são, a critério do Auditor Líder, incorporadas à minuta do Relatório de Auditoria.

9.2.9.6 Consolidação do Relatório de Auditoria

O Auditor Líder preenche, no máximo, em dez (10) dias corridos, contados a partir do último dia da Auditoria, o Form_SBQ 16 Relatório de Auditoria.

9.2.9.6.1 - O Relatório de Auditoria contém pelo menos os seguintes itens:

- a) identificação do auditado (razão social da organização/empresa ou grupo);
- b) o(s) Objetivo(s) da Auditoria;
- c) o Escopo da Auditoria, incluindo a identificação das unidades operacionais auditadas;
- d) a identificação dos membros da Equipe de Auditoria e qualquer Observador;
- e) as datas e os locais onde as atividades da Auditoria foram realizadas;
- f) os Critérios (normativos, estatutários e regulamentares aplicáveis ao produto) da Auditoria;
- g) uma relação dos requisitos avaliados com as Evidências de Auditoria e/ou Evidências Objetivas;
- h) as Constatações da Auditoria;
- i) a Conclusão da Auditoria;

O Relatório de Auditoria é disponibilizado ao cliente, através de qualquer meio de comunicação.

Embora as partes envolvidas no processo de certificação recebam o corpo do Relatório de Auditoria com as principais informações referentes à Auditoria, os anexos disponibilizados diferem, conforme descrito a seguir:

- a) a via destinada à organização/empresa ou grupo, contém o(s) seguinte(s) anexo(s):
 - I) relatório(s) de não- conformidade(s) (RNCs);
- b) a via destinada ao SBQ-Certificação contém os seguintes anexos:

I) Relatório (s) de não-conformidade(s) (RNCs);

II) a Lista de Presença; e

III) o Plano de amostragem e ensaios.

9.2.10 Recebimento do Resultado de Ensaio

Ao receber os resultados de ensaios fornecidos pelo laboratório, o Especialista procede a análise do resultado, de acordo com procedimento específico para o produto e registra sua análise no Form_SBQ 18 – Análise de Resultados de Ensaio

Ao ser constatada uma não-conformidade o SBQ-Certificação enviará um Registro de Não-Conformidade para a organização/empresa ou grupo, com as evidências que a suportam.

10 DECISÃO SOBRE A CERTIFICAÇÃO

O Gerente Técnico do SBQ-Certificação decide sobre a Concessão, Manutenção, Recertificação, Extensão, Redução, Suspensão e Cancelamento da Certificação.

NOTA:

A certificação não é concedida até que todos os critérios sejam atendidos. Não-conformidades que coloquem em dúvida a conformidade do produto devem ser CORRIGIDAS e as CORREÇÕES são verificadas pelo SBQ-Certificação antes que a certificação seja concedida. As não-conformidades e suas ELIMINAÇÕES são documentadas pelo SBQ-Certificação.

Portanto, a decisão do Gerente Técnico do SBQ-Certificação é tomada após as ELIMINAÇÕES das não-conformidades, ou seja, não há necessidade de levar em consideração a implementação das ações corretivas, já que essas agem sobre as causas das não-conformidades. Ver subitem G.12.6 da Diretriz do IAF para aplicação do ISO/IEC Guia 65:1996 - 2ª EDIÇÃO.

10.1 Comitê de Certificação analisa os processos de Certificação de acordo com a sistemática constante do MT – 01 – Manual Técnico.

10.2 A decisão é responsabilidade do Gerente Técnico do SBQ-Certificação, ou do seu substituto, que considera o resultado da auditoria e resultado dos ensaios.

Adicionalmente, qualquer informação com base na qual é tomada uma decisão, e que não se origine no processo de avaliação, é comunicada à organização/empresa ou grupo, Candidato à Certificação de Produto, para que se pronuncie sobre o assunto.

10.3 O SBQ-Certificação assegura que cada decisão sobre certificação seja tomada por pessoas diferentes daquelas que executam a avaliação. Para tanto, a decisão é tomada pelo Gerente Técnico do SBQ-Certificação.

10.4 O prazo para emissão do parecer pelo Comitê de Certificação é de, no máximo, sessenta (60) dias corridos após a emissão do Form_SBQ 19 – Relatório de Análise e Conclusão para Certificação.

10.5 Após a decisão o SBQ-Certificação emite um Certificado quando os processos analisados forem de Auditoria Inicial ou de Recertificação da Concessão do Certificado.

Para o caso de Auditorias de Manutenção, o SBQ-Certificação emite somente a sua decisão através de carta, que será enviada ao auditado

10.6 O prazo máximo para comunicação da Decisão à organização/empresa ou grupo é de dez (10) dias corridos, após o recebimento do Parecer do Comitê de Certificação.

11 EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

Quando forem concluídas satisfatoriamente todas as etapas previstas no processo de certificação a organização/empresa ou grupo, recebe o Form_SBQ 20 - Certificado de Conformidade. A validade de três (3) anos é contada a partir do último dia da Auditoria Inicial.

11.1 Para a Recertificação da Concessão do Certificado é obrigatória a realização de uma auditoria no prazo máximo de três (3) anos a contar da data de término da Auditoria Inicial, ou, para Ciclos de Certificação consecutivos, a contar a data do último dia da Auditoria de Reavaliação da Concessão do Certificado.

11.2 O Certificado de Conformidade é assinado pelo Gerente Técnico do SBQ-Certificação e é emitido em conformidade com as prescrições da IT 05-Emissão de Certificados.

11.3 Ações de Acompanhamento

Onde aplicável, as ações de acompanhamento da Certificação podem incluir uma ou mais das seguintes atividades acompanhamento de tratamento proposto pela organização/empresa ou grupo, e aprovado pelo Auditor Líder, ou SBQ-Certificação, para cada NC emitida;

a) acompanhamento de plano de ação aprovado(s) pelo Auditor Líder e/ou pelo SBQ-Certificação;

b) execução de Auditoria de Acompanhamento constante de Relatório de Auditoria;

c) realização de Auditorias Extraordinárias para apuração de denúncias;

e) acompanhamento de eventuais alterações no perfil do auditado ao longo da Certificação como, por exemplo:

I) alterações que afetem significativamente o projeto ou a especificação do produto;

II) mudanças nas normas em relação às quais a conformidade do produto é certificada;

III) mudanças de propriedade, estrutura, ou administração da organização/empresa ou grupo, ao qual o produto Certificado está vinculado;

IV) qualquer outra informação indicando que o produto pode não mais atender aos requisitos dos critérios de certificação;

f) realização de Auditorias de Manutenção.

NOTA 1: Se as alterações exigirem investigações adicionais, não será permitido ao fornecedor liberar produtos certificados resultantes de modificações até que o SBQ-Certificação tenha notificado a organização/empresa ou grupo, neste sentido.

NOTA 2: As atividades de acompanhamento são documentadas

11.3.1 Tratamento de Não-conformidades e Observações

11.3.1.1 A organização/empresa ou grupo, terá prazo acordado com a Equipe de Auditoria para que tome as devidas ações para eliminar as não-conformidades.

11.3.1.2 A análise crítica das causas das não-conformidades é responsabilidade do fornecedor.

11.3.1.3 A organização/empresa ou grupo deve registrar as não conformidades em formulário do seu sistema de gestão, bem como a análise crítica e a proposta de tratamentos, inclusive a abrangência do tratamento proposto, devendo ser remetido ao SBQ-Certificação num prazo máximo de quinze (15) dias contados a partir da data da Reunião de encerramento da Auditoria. Novos prazos podem ser acordados, desde que aprovados pelo Auditor Líder.

11.3.1.4 Fica a critério do SBQ-Certificação a necessidade de nova auditoria para verificar a implementação das ações corretivas.

11.3.1.5 Os produtos não conformes devem ser documentados, identificados e estocados em áreas separadas, para que não haja possibilidade de mistura com o produto conforme.

Neste caso, o SBQ-Certificação avalia a possibilidade de reclassificação, reprocessamento ou destruição da família não conforme.

11.3.1.6 Caso o fornecedor não cumpra o prazo estabelecido para tratamento das Não Conformidades, isto é, as correções das mesmas (prazo de 60 dias), o processo de solicitação será cancelado.

Novos prazos podem ser acordados, desde que formalmente requeridos pelo fornecedor, justificados e considerada a pertinência pelo SBQ-Certificação. Este prazo também se aplica para pendências identificadas na análise da solicitação

11.3.1.7 A evidência objetiva da eliminação das não-conformidades é requisito para a emissão do Certificado de Conformidade.

11.3.1.8 A verificação da implementação de ações corretivas de não-conformidades é realizada, preferencialmente, pelo Auditor Líder do SBQ-Certificação que realizou a Auditoria e, a seu critério, ratificado pelo Gerente Técnico do SBQ-Certificação, pode realizar Auditorias de acompanhamento em prazos não superiores a sessenta (60) dias para verificação

de implementação de ações corretivas que não puderem ser verificadas apenas com a comprovação documental.

11.3.1.9 O SBQ-Certificação avalia a eficácia das ações corretivas implementadas na auditoria subsequente.

11.3.1.10 Observação(ões) não tratada deve ser considerada como não-conformidade na auditoria subsequente.

11.3.2 Etapas para realização de Auditoria de Manutenção

As etapas para a realização de auditoria de manutenção são as seguintes:

- a) definição do intervalo entre as auditorias;
- b) agendamento da auditoria;
- c) plano da auditoria
- d) realização da auditoria;
- e) quando pertinente, coleta de amostras no fabricante ou no comércio;
- f) quando pertinente, realização dos ensaios;
- g) decisão;
- h) comunicação da decisão.

11.3.2.1 Intervalos das Auditorias de Manutenção

Após a Certificação Inicial, são realizadas auditorias de manutenção em intervalos de acordo com o RAC específico do produto.

Caso o RAC não determine o intervalo, é determinado um intervalo de doze (12) meses.

11.3.2.2 Agendamento da auditoria de Manutenção

O agendamento da auditoria é realizado de acordo com os requisitos contidos no subitem 9.2.2, deste procedimento.

11.3.2.3 Plano de Auditoria

São cumpridos os requisitos do subitem 9.2.8, deste procedimento.

11.3.2.4 Realização da Auditoria

São cumpridos os requisitos do subitem 9.2.9, deste procedimento, levando em consideração que durante a avaliação serão verificados os procedimentos específicos de cada produto constante do escopo de acreditação do SBQ-Certificação.

11.3.2.5 Decisão da Auditoria

São cumpridos os requisitos do subitem 10, deste procedimento.

11.3.2.6 Tratamento de Não-conformidades aplicadas à organização/empresa ou grupo, com produto certificado

11.3.2.6.1 São aplicáveis os mesmos critérios estabelecidos no item 11.3.1, sendo que reincidências de não-conformidades dentro de um mesmo ciclo de certificação sujeitam a organização/empresa ou grupo, às penalidades estabelecidas neste Procedimento.

11.3.3 Etapas para a realização de auditoria de recertificação

A cada ciclo de três (3) anos, contados a partir da data de término da Auditoria de Certificação no local, ou da última Auditoria para Recertificação no local, são realizadas auditorias de Recertificação.

11.3.3.1 Estas auditorias são agendadas com suficiente antecedência para prever o tempo de análise e emissão de parecer pelo Comitê de Certificação, antes do término da vigência do contrato e do prazo de validade do certificado.

Em casos excepcionais, justificados por Motivos de Força Maior, onde este critério não possa ser aplicado, o Gerente Técnico do SBQ-Certificação, ou, no seu impedimento, o Diretor Comercial, respaldado por parecer do Comitê de Certificação, decide pela emissão de documento prorrogando por tempo determinado o prazo de validade do Certificado.

11.3.3.2 Estas auditorias de Recertificação seguem a mesma sistemática estabelecida para uma Auditoria Inicial a partir do subitem 9.2.

11.4 Penalidades

Durante a evolução do processo, um certificado concedido de conformidade de produto pode ser mantido, suspenso ou cancelado conforme detalhado a seguir.

11.4.1 Advertência

Documento elaborado pelo SBQ-Certificação, advertindo por escrito a organização / empresa ou grupo com produto certificado, sobre a ocorrência dos seguintes fatos:

- a) uso da condição de organização/empresa ou grupo com produto certificado antes da emissão do certificado do produto;
- b) não envio de propostas de tratamento de não-conformidade no prazo estabelecido neste procedimento;
- c) não atendimento ao tratamento de reclamações emanadas pelo regulamentador;
- d) durante a execução de avaliações de manutenção ou de recertificação do produto certificado, ficar constatado que a organização/empresa ou grupo, reincidiu consecutivamente em não-conformidade de um mesmo item de documento normativo aplicável ao produto
- e) se a organização/empresa ou grupo, não informar, ou informar de forma distorcida alterações que tenham ocorrido na Unidade Fabril que, de alguma forma, possam afetar significativamente o perfil anteriormente avaliado;
- f) quando a organização/empresa ou grupo, dificultar o acesso às informações para a execução de uma Auditoria, ou verificação do processo produtivo;
- g) quando a organização/empresa ou grupo, não eliminar dentro do prazo acordado, não-conformidades incluídas em planos de ação negociado entre as partes.

11.4.1.1 A Advertência não impede a divulgação da certificação e comercialização do produto.

11.4.2 Suspensão

Documento emitido pelo SBQ-Certificação suspendendo por escrito a organização / empresa ou grupo com produto certificado, por tempo determinado.

11.4.2.1 A organização/empresa ou grupo, com produto certificado, tem sua certificação

suspensa caso haja evidências conclusivas da ocorrência de um ou mais dos fatos discriminados a seguir:

- a) quando não forem atendidas e eliminadas, dentro do prazo estabelecido, as causas para a advertência;
- b) quando houver reincidência de não-conformidades em itens que anteriormente acarretaram a advertência
- c) não correção de não-conformidades constatadas;
- d) se forem verificadas condições de descumprimento de cláusula contratual que coloque em risco a segurança do consumidor.

11.4.2.2 O SBQ-Certificação informa a Suspensão à CGCRE, divulga em todos os meios de comunicação utilizados pelo SBQ-Certificação.

11.4.2.3 A Suspensão impede a divulgação da certificação e comercialização do produto (modelo, família, etc) pela organização/empresa ou grupo, durante o período da suspensão.

11.4.2.4 Após o período da suspensão, a organização/empresa ou grupo com produto Certificado é imediatamente submetido à auditoria de Renovação do Certificado.

11.4.3 Cancelamento

Documento emitido pelo SBQ-Certificação que cancela a certificação do produto.

11.4.3.1 A organização/empresa ou grupo, tem a certificação do produto cancelada sempre que ocorrerem pelo menos um dos fatos discriminados a seguir:

- a) quando não forem atendidas ou eliminadas as causas da suspensão no prazo acordado;
- b) quando houver reincidência em itens que levaram à suspensão;
- c) quando a organização/empresa ou grupo, com produto certificado solicitar o cancelamento da certificação do produto;
- d) quando usar da condição de organização/empresa ou grupo, com produto Certificado durante o período da Suspensão; e
- e) decretação de falência da organização/empresa ou grupo, com produto Certificado.

11.4.3.2 O Cancelamento da Certificação implica no impedimento da divulgação da certificação e comercialização do produto.

11.4.3.3 O cancelamento do certificado é informado para a CGCRE, e divulgado em todos os meios de comunicação utilizados pelo SBQ-Certificação.

11.4.4 Apresentação de Defesa

A organização/empresa ou grupo, penalizado tem direito a apresentar defesa no prazo máximo de trinta (30) dias a contar da data de recebimento do documento comunicando a penalização.

11.4.4.1 A defesa deve seguir o procedimento utilizado pelo SBQ-Certificação para tratamento de apelação.

11.5 Uso de marcas de conformidade e do certificado do produto

O uso correto de Marcas de Conformidade/Logomarca e Certificado de Conformidade de Produto está descrito no Procedimento específico de cada produto

11.5.1 O SBQ-Certificação controla a utilização de marcas de conformidade do SBAC, Símbolo de Acreditação e do Certificado de Conformidade de produto, por meio do cumprimento dos requisitos especificados neste procedimento, em atendimento às prescrições constantes de documentos normativos aplicáveis ao produto objeto da Certificação.

11.5.2 O uso de Marcas de Conformidade do SBAC, do Símbolo de Acreditação e a divulgação da Certificação do produto são de responsabilidade exclusiva da organização / empresa ou grupo, detentor da Certificação, sobre o qual recaem todos os ônus e penalidades impostas pelo SBQ - Certificação e, onde apropriado, pela CGCRE, quando se configure um uso, ou referência, incorreto, indevido e/ou abusivo.

11.5.3 O uso incorreto, indevido e/ou abusivo do Símbolo de Acreditação do SBQ-Certificação não transfere qualquer responsabilidade civil, administrativa, ou criminal para o SBQ-Certificação, nem para a CGCRE ou para o Inmetro.

11.5.4 A organização/empresa ou grupo, com produto Certificado só pode divulgar a certificação daqueles produtos efetivamente Certificados.

11.5.5 Caracterização de uso

São considerados usos incorretos, indevidos, ou abusivos de marcas de conformidade do SBAC:

- a) uso da Marca do Inmetro, da Marca da CGCRE e do Símbolo da Acreditação;
- b) uso do Símbolo de Acreditação do SBQ-Certificação e Selo de Identificação da Conformidade (do produto) antes da assinatura do contrato entre a organização/empresa ou grupo, e o SBQ-Certificação.
- c) uso da certificação em desacordo com o escopo para o qual o produto foi certificado;
- d) referências incorretas ao escopo da certificação concedida;
- e) uso da certificação durante o período de suspensão;
- f) uso da certificação fora da vigência do contrato;
- g) uso da certificação em desacordo com as obrigações financeiras estipuladas no contrato;
- h) uso da certificação após a rescisão do contrato;
- i) outras situações que caracterizem uma contraposição às regras estabelecidas para a certificação.

11.5.6 Divulgação promocional

Quando a organização/empresa ou grupo, com produto Certificado possuir um catálogo comercial, publicitário ou similar, referências à certificação podem ser feitas somente para os escopos efetivamente certificados em vigor, sem deixar qualquer dúvida entre o que foi certificado e outros produtos não abrangidos pela certificação.

11.5.6.1 Todo o material promocional referente à Certificação de Produto e para utilização em meios externos deve ser previamente encaminhado ao SBQ-Certificação para conhecimento e aprovação.

11.5.6.2 Esta exigência consta de cláusula contratual entre o SBQ-Certificação e a organização/empresa ou grupo, com produto certificado.

11.5.6.3 Não deve haver publicidade envolvendo certificação que seja depreciativa, abusiva, falsa ou extensiva a outras áreas não abrangidas pelo escopo certificado.

11.5.6.4 Não deve haver publicidade envolvendo certificação durante o período em que a certificação estiver suspensa ou for cancelada.

11.5.6.5 A organização/empresa ou grupo, com produto Certificado deve se assegurar que nenhum relatório, ou parte deste, referente ao processo de certificação de produto, seja usado inadvertidamente por terceiros.

11.5.6.6 Quando forem realizadas Auditorias nas organizações/empresas, ou grupos, os auditores do SBQ - Certificação verificam o atendimento a estes requisitos.

11.5.6.7 Caso seja constatado por quaisquer meios ou em quaisquer atividades como, por exemplo, em auditorias, o uso incorreto, indevido, e/ou abusivo, da Marca do Inmetro, da Marca da CGCRE, do Símbolo da Acreditação, do Certificado de Produto ou do Selo de Identificação da Conformidade por organização/empresa ou grupo, Candidato à Certificação de Produto, ou com produto Certificado o SBQ - Certificação adota a seguinte sistemática:

a) caso se trate do uso incorreto, indevido, e/ou abusivo, de Marca do Inmetro, Marca da CGCRE, do Inmetro e do Símbolo de Acreditação o SBQ-Certificação notifica por escrito a organização/empresa ou grupo, e envia uma cópia dessa notificação para conhecimento da CGCRE;

b) logo após essa notificação, o SBQ - Certificação envia ao estabelecimento, organização / empresa ou grupo, infrator um registro de Não-Conformidade, com prazo de até quinze (15) dias, para que seja enviada uma proposta de tratamento da Não-Conformidade, e prazo de até sessenta (60) dias, para o envio das evidências de auditoria (registros verificáveis) da implementação efetiva do tratamento proposto;

c) caso a organização/empresa ou grupo, não tome as correções e ações corretivas cabíveis, dentro dos prazos anteriormente estabelecidos, são aplicadas pelo SBQ-Certificação as sanções descritas no subitem 11.4 deste procedimento.

11.6 Reclamações dos fornecedores

A organização/empresa ou grupo, com produto Certificado deve possuir procedimento para tratamento das reclamações trazidas ao seu conhecimento, relativas à conformidade do produto com os requisitos dos critérios aplicáveis.

11.6.1 Esta exigência consta de cláusula contratual entre o SBQ-Certificação e a organização/empresa ou grupo, com produto certificado.

11.6.2 Nas auditorias de Concessão, Manutenção, Extensão e Recertificação a Equipe de Auditoria do SBQ - Certificação verifica se o Candidato à Certificação de Produto ou organização/empresa ou grupo, com produto certificado:

- a) mantém registros de todas as reclamações trazidas ao conhecimento da organização / empresa ou grupo, relativas à conformidade do produto com os requisitos normativos, estatutários e regulamentares aplicáveis;
- b) torna disponíveis estes registros ao SBQ-Certificação, quando solicitado;
- c) toma ações apropriadas com respeito a tais reclamações e quaisquer deficiências encontradas no produto que afetem o atendimento aos requisitos para certificação;
- d) documenta as ações tomadas, inclusive se os reclamantes foram informados das ações implementadas.

NOTA: devem ser acrescentadas no procedimento de tratamento de reclamações da organização/empresa ou grupo, todas as exigências do RAC, específico do produto, quanto ao tratamento de reclamações pelo fornecedor/fabricante.

11.7 Reavaliação da certificação

A reavaliação da certificação de produto pode estar relacionada a alteração de escopo, alteração de requisito de certificação e alteração do perfil da organização/empresa ou grupo.

11.7.1 Alteração de escopo

Em resposta a uma solicitação de emenda quanto ao escopo de uma Certificação já concedida, ou seja, solicitação de redução ou extensão de escopo de produto Certificado, o SBQ-

Certificação decide com base nas informações recebidas da organização/empresa ou grupo, da seguinte forma:

- a) solicitação de redução do escopo - O SBQ-Certificação avalia a solicitação recebida e, onde aplicável, o SBQ - Certificação emite um novo Certificado com o novo escopo e solicita a devolução do Certificado anterior, ainda válido; e
- b) solicitação de extensão de escopo – o SBQ-Certificação avalia a solicitação recebida e decide pela realização, ou não, de uma Auditoria Extraordinária, cujo processo é semelhante a uma nova Certificação.

11.7.2 Alteração em requisito de certificação

Após a alteração de algum requisito normativo e/ou regulamentar aplicável à Certificação de Produto o SBQ-Certificação adota a seguinte sistemática:

- a) analisa criticamente as alterações em relação à documentação do Sistema de Gestão da Qualidade do SBQ-Certificação e verifica a necessidade de alterações;
- b) dá a devida notificação às partes interessadas (Comitê de Certificação, Candidato à Certificação de Produto, organização/empresa ou grupo , com produto Certificado, etc) sobre quaisquer alterações que queira fazer nos seus requisitos (procedimentos) para certificação;
- c) considera as opiniões expressas pelas partes interessadas, inclusive da organização/empresa ou grupo, antes de decidir sobre a forma precisa e a data efetiva da entrada em vigor das alterações;
- d) em seguida aprova e publica os seus requisitos (procedimentos) alterados;
- e) comunica em que tempo o Candidato à Certificação de Produto deve fazer os necessários ajustes
- f) verifica se cada Candidato à Certificação de Produto e/ou organização / empresa ou grupo, com produto Certificado realizou os necessários ajustes dentro do prazo acordado.

11.7.3 Alteração no Perfil da organização/empresa ou grupo

A organização/empresa ou grupo, com produto Certificado deve notificar formalmente ao SBQ-Certificação:

- a) as alterações que pretenda efetuar no projeto do produto, ou no produto;
- b) mudanças de propriedade, estrutura ou organização da organização/empresa ou grupo, se pertinentes;

c) ou qualquer outra informação indicando que o produto pode não mais atender aos requisitos dos Modelos de Certificação aplicável.

11.7.3.1 Quando ocorrerem alterações relevantes na organização/empresa ou grupo, com produto Certificado o SBQ-Certificação analisa tecnicamente as alterações e utiliza os seguintes critérios:

- a) caso a alteração afete positivamente o perfil avaliado, a comunicação é arquivada junto à documentação relativa ao processo do produto Certificado, para conhecimento da Equipe de Auditoria escalada para a próxima auditoria no auditado;
- b) caso a alteração afete negativamente o perfil avaliado, ou caso permaneçam dúvidas sobre o efeito da alteração, o SBQ-Certificação deve executar, num prazo máximo de 30 (trinta) dias, uma auditoria de acompanhamento para verificar qual é o efeito da alteração no perfil originalmente avaliado.

11.7.3.2 Casos Omissos Casos omissos devem ser tratados pelo SBQ–Certificação

11.7.3.2.1 Nas auditorias de Certificação, Manutenção, Recertificação e Extensão de produto, os auditores do SBQ – Certificação verificam, através de qualquer método de avaliação, quando aplicável, se houve modificação do Sistema de Gestão da Qualidade da organização / empresa ou grupo, com produto Certificado e de quaisquer alterações relativas à mudança de propriedade, estrutura ou administração da organização/empresa ou grupo, ou no caso de qualquer outra informação indicando que a organização/empresa ou grupo, pode não mais atender aos requisitos do modelo de certificação.

Caso seja constatada alguma alteração significativa pela Equipe de Auditoria o Auditor Líder relata as informações pertinentes ao SBQ – Certificação através do Relatório de Auditoria.

11.8 RESPONSABILIDADE CIVIL PELO PRODUTO

Onde existirem questões quanto à responsabilidade civil do produto, essas serão tratadas com base no sistema legal pertinente.

12 FISCALIZAÇÃO

Quando aplicável, a fiscalização é de responsabilidade do INMETRO e exercida em conjunto com Organismos Federais, Estaduais, Municipais, respeitada a legislação vigente.

13.DOCUMENTOS

Form_SBQ – 05 – Solicitação de certificação de Produtos

Form_SBQ - 07 - Análise da Solicitação é registrada no documento

Form_SBQ – 08 – Contrato de Certificação de Produtos

Form_SBQ – 09 – Programação Anual de Auditoria

Form_SBQ – 10 – Plano de Amostragem e Ensaio

Form_SBQ – 11 – Check list de Auditoria

Form_SBQ – 12 – Plano de Auditoria

Form_SBQ – 13 – Lista de Presença

Form_SBQ – 14 – Cronograma de Amostragem

Form_SBQ – 15 – Etiqueta de Identificação de Amostra

Form_SBQ – 16 – Relatório de Auditoria

Form_SBQ – 17 – Relatório de Não Conformidade

Form_SBQ – 18 – Análise dos Resultados de Ensaio

Form_SBQ – 19 – Relatório de Análise e Conclusão para Certificação

Form_SBQ – 20 – Certificado de Conformidade

17 – ANEXO 1 - HISTÓRICO DAS ALTERAÇÕES

Anexo 1

Data	Revisão	Texto Revisado	Elaborado	Aprovado
31/10/18	0	Implantação		