1. OBJETIVO

Este documento estabelece os Requisitos Gerais de Certificação de Produtos comuns a todos os Requisitos de Avaliação da Conformidade que utilizem o mecanismo de Certificação de Produtos. Particularidades serão expressas nos Requisitos de Avaliação da Conformidade e Procedimentos específicos do objeto.

1.1. Definições Aplicáveis

Para fins deste procedimento, os seguintes termos devem ser interpretados de forma ampliada:

- **Produto**: objeto alvo de avaliação da conformidade;
- **Unidade fabril**: local(is) onde é(são) realizado(s) o(s) produto(s);
- **Fabricante**: dirigente ou proprietário da unidade fabril;
- **Solicitante**: organização ou pessoa responsável perante a Provence por assegurar que os requisitos de certificação, incluindo os requisitos do produto, são atendidos (aplica-se também o termo "cliente").

NOTA: em determinados contextos, o "solicitante/cliente" pode também ser o "fabricante".

1.2. Agrupamento para efeito de certificação

O agrupamento para efeitos de certificação do objeto obedecerá aos critérios estabelecidos pelo RAC específico.

2. SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre - Coordenação Geral de Acreditação
Conmetro - Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
Dipac - Divisão de Regulamentação Técnica e Programas de Avaliação da Conformidade
Dconf - Diretoria de Avaliação da Conformidade
DOU - Diário Oficial da União
DPDC - Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
IAAC - Interamerican Accreditation Cooperation
IAF - International Accreditation Forum
IEC - International Electrotechnical Commission
ILAC - International Laboratory Accreditation Cooperation
INI - Instrução Normativa Inmetro
INMETRO - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO - International Organization for Standardization
MLA - Multilateral Recognition Arrangement
MoU Memorando de Entendimento (Memorandum of Understanding)
NBR - Norma Brasileira
OCP - Organismo de Certificação de Produto
OCS - Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade
PAC - Programa de Avaliação da Conformidade
RAC - Requisitos de Avaliação da Conformidade
RGCP - Requisitos Gerais de Certificação de Produtos
RTQ - Regulamento Técnico da Qualidade
SBAC - Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade Senacon Secretaria Nacional do Consumidor
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade

Elaboração	Aprovação
William M. Santos	Jarbas Rodrigues de Sales Jr.

3. DOCUMENTOS

3.1. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Lei nº 8078/1990 - Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
Lei nº 9933/1999 - Dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a Taxa de Serviços Metrológicos, e dá outras providências.
Norma ABNT NBR ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17000 - Avaliação da Conformidade – Vocabulário e Princípios Gerais. Norma ABNT NBR ISO/IEC 17025 - Requisitos Gerais para a Competência de Laboratório de Ensaio e Calibração.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17067:2015 - Avaliação da conformidade - Fundamentos para certificação de produtos e diretrizes de esquemas para certificação de produtos.

3.2. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Portaria Inmetro n.º 274/2014 e substitutivas. - Aprova o Regulamento para o Uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do Inmetro.
Portaria Inmetro n.º 248/2015 e substitutivas. - Aprova o Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade com termos e definições usualmente utilizados pela Diretoria de Avaliação da Conformidade do Inmetro.
Portaria Inmetro n.º 200/2021 e substitutivas - Aprova os Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP) – Consolidado.

4. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

4.1. Comitê de Imparcialidade

- Avalia periodicamente, e de forma sistematizada, a imparcialidade da PROVENCE em suas atividades de certificação de produtos.

4.2. Executivo Sênior / Representante da Direção

- Definir e aprovar a sistemática de certificação de produtos da PROVENCE;
- Controlar o processo de certificação de produtos;
- Definir e designar a equipe auditora para a realização da avaliação da conformidade;
- Apoiar a equipe auditora na preparação da avaliação da conformidade;
- Aprovar a programação da equipe auditora para a realização da avaliação da conformidade;
- Fornecer as informações necessárias aos solicitantes;
- Assegurar o cumprimento de todas as fases do processo de avaliação da conformidade;
- Assegurar o efetivo controle de todos os registros envolvidos no processo de avaliação da conformidade;
- Análise e decisão sobre a certificação;
- Elaboração de contrato de prestação de serviços para os clientes da PROVENCE;
- Gerenciamento das atividades relacionadas aos processos de avaliação da conformidade de produtos e sistemas;

4.3. Assistente Comercial

- Encaminhar o ***FORM.013 – Solicitação de Certificação*** ao cliente;
- Atribuir o número de registro definitivo para o cliente;
- Encaminhar o ***FORM.21 - Proposta de Certificação***, ao cliente;
- Encaminhar o ***FORM.012 - Contrato de Prestação de Serviço***, ao cliente;

4.4. Assistente Técnico

- Encaminhar o ***FORM.013 – Solicitação de Certificação*** ao Cliente (quando aplicável);
- Avaliar a possibilidade de atendimento de uma solicitação de Certificação.
- Realizar a análise crítica desta solicitação e emitir parecer.

- Atribuir o número de registro definitivo para o cliente (quando aplicável);
- Enviar e receber todo tipo de documentação dos clientes.
- Encaminhar o ***FORM.21 - Proposta de Certificação***, ao Clientes (quando aplicável);
- Encaminhar o ***FORM.012 - Contrato de Prestação de Serviço***, ao Clientes (quando aplicável);
- Analisar os relatórios de ensaios dos produtos dos clientes, recebidos dos laboratórios.
- Cadastrar e atualizar as informações referentes aos certificados dos clientes no banco de dados de produtos no sistema do INMETRO;
- Designar Auditor e/ou Especialista para análise do processo de certificação no cliente;
- Assegurar o efetivo controle de todos os registros envolvidos no processo de avaliação da conformidade;
- Analisar toda e qualquer documentação encaminhada pelo cliente, referente ao processo de concessão, manutenção e suspensão da certificação;
- Autorizar o cliente ao uso do selo de identificação da conformidade;
- Verificar a adequação do cliente com as exigências contidas na legislação aplicável ao esquema de certificação;
- Não disponibilizar a terceiros, estranhos ao Sistema Brasileiro de Certificação, qualquer informação considerada confidencial de que venha a tomar conhecimento em razão da certificação ora tratada sem autorização prévia e expressa do cliente certificado;
- Assegurar que os serviços de auditoria sejam realizados por auditores / especialistas qualificados que possuam capacitação técnica no processo de produção do produto, podendo ser um ou mais que se completem;
- Monitorar a utilização do uso do selo de identificação da conformidade pelo cliente certificado;
- Manter registros das reclamações, denúncias e ações corretivas implementadas recebidas contra o cliente certificado;
- Investigar a veracidade das reclamações e / ou denúncias relacionadas aos produtos certificados;
- Comunicar, formalmente ao Cgcre, as sanções contratuais eventualmente aplicadas contra o cliente;
- Manter o cliente informado sobre eventuais mudanças nas normas básicas que regem o esquema de certificação, notificando também o prazo necessário para a adequação às novas exigências;
- Disponibilizar para conhecimento público os dados da certificação concedida, bem como a sua eventual suspensão ou cancelamento, quando não for dado cumprimento às normas e regras estabelecidas neste procedimento;
- Manter a confidencialidade acerca de todas as informações obtidas em decorrência da análise de documentos, resultados de ensaios, eventuais apelações e disputas, reclamações de consumidores e público em geral, salvaguardando a identidade de quem realizou a reclamação;
- Demais obrigações definidas nos documentos normativos nacionais e internacionais e demais documentos legais do esquema de certificação;
- 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.
- Emitir e enviar o certificado ao cliente (***FORM.017 - Certificado da Conformidade***);

4.5. Analista Técnico de Certificação

- Realizar a análise inicial e crítica de solicitações de certificação, avaliando sua viabilidade e emitindo parecer técnico.

- Elaborar, enviar e gerenciar a aprovação de propostas comerciais e contratos de prestação de serviços para clientes.
- Atribuir o número de identificação do cliente conforme procedimento interno.
- Enviar aos clientes os procedimentos e documentos pertinentes ao seu escopo de certificação.
- Solicitar, receber, analisar e controlar toda a documentação necessária do cliente, assegurando sua completeza e conformidade para as etapas do processo de certificação.
- Consultar e monitorar fontes emissoras de documentos externos (normas, regulamentos), analisando o impacto de eventuais mudanças no esquema de certificação.
- Organizar, arquivar e controlar o acesso a documentos físicos e eletrônicos, incluindo a gestão de versões obsoletas, assegurando a integridade do arquivo da PROVENCE.
- Preparar o Plano de Ensaios de Produto e coordenar todo o processo de coleta e envio de amostras aos laboratórios.
- Monitorar e coordenar o andamento dos ensaios com os laboratórios parceiros, garantindo o cumprimento dos prazos.
- Analisar criticamente os relatórios de ensaio recebidos dos laboratórios, emitindo parecer técnico conclusivo.
- Realizar a análise de risco para avaliar a necessidade de adiamento de auditorias ou ensaios.
- Prestar atendimento técnico especializado aos clientes, orientando-os sobre todo o processo de certificação, mudanças normativas e prazos para adequação.
- Informar os clientes sobre eventuais não conformidades detectadas (reprovações em ensaios), emitir Registros de Não Conformidade (RNC) e analisar a eficácia das ações corretivas apresentadas.
- Solicitar, junto aos laboratórios, adequação e/ou revisão de Relatórios de Ensaio incorretos (conforme necessário).
- Fornecer informações técnicas claras e precisas aos solicitantes e ao INMETRO (quando necessário).
- Elaborar e enviar Certificado de Conformidade ou Manutenção de Certificação ao cliente.
- Comunicar, formalmente ao INMETRO / CGCRE, eventuais sanções contratuais aplicadas contra um cliente.
- Prestar devido suporte aos auditores, especialistas e técnicos de amostragem (quando necessário).
- Preencher e manter atualizados no sistema de gestão (ex: MONDAY) todos os registros e o status das atividades realizadas.
- Atender, triar e encaminhar ligações telefônicas e e-mails de forma eficiente.
- Auxiliar nas demais demandas administrativas da organização.
- Monitorar o uso correto do selo de identificação da conformidade pelos clientes certificados.
- Atribuições de Representação e Confidencialidade.
- Representar a PROVENCE em reuniões técnicas, quando designado.
- Manter absoluta confidencialidade sobre todas as informações sensíveis relacionadas aos clientes e processos de certificação.

4.5.1. Atribuição Específica Para Analista Técnico de Nível II e Sênior

- Analisar todas as informações e resultados referentes ao processo de avaliação, desde que não tenha participado de qualquer etapa anterior desse mesmo processo.
- Exercer, na ausência do Executivo Sênior, autoridade final para decisões sobre certificação, incluindo concessão, recusa, manutenção, expansão, redução de escopo, renovação, suspensão, restauração e cancelamento.

4.6. Auditor da Qualidade

- Aplicar princípios, procedimentos e técnicas de auditoria conforme normas ISO 19011 e requisitos dos esquemas de certificação;
- Planejar e organizar o trabalho com eficácia, elaborando o ***FORM.006 - Plano de Auditoria*** e submetendo à aprovação prévia do cliente;
- Coordenar as atividades da equipe de auditores, quando aplicável;
- Conduzir reuniões de abertura e encerramento de auditoria;
- Realizar a auditoria dentro do escopo e plano estabelecidos, coletando evidências através de entrevistas, observação e análise documental;
- Verificar a adequação do cliente às exigências da legislação aplicável ao esquema de certificação;
- Monitorar a utilização correta do selo de identificação da conformidade e marcas de certificação de sistemas de gestão por clientes certificados;
- Aplicar técnicas de amostragem adequadas, entendendo suas conveniências e consequências;
  Verificar a precisão, suficiência e adequação das evidências de auditoria para fundamentar constatações e conclusões;
- Avaliar fatores que possam afetar a confiabilidade das constatações e conclusões da auditoria;
- Registrar atividades em documentos de trabalho e relatar resultados aos responsáveis das áreas auditadas;
- Emitir ***FORM.009 - Relatório de Não Conformidade*** quando aplicável;
- Verificar ações corretivas estabelecidas pelo cliente para não conformidades registradas;
- Preparar relatórios de auditoria consolidados (***FORM.008***);
- Realizar ou coordenar a amostragem e lacração de produtos para ensaios, quando aplicável;
- Manter confidencialidade e segurança das informações, comunicando-se eficazmente (com suporte de intérprete, se necessário).

4.7. Especialista

- Prover o conhecimento ou experiências específicas para a equipe de auditoria, quando necessário.

4.8. Observador

- Acompanhar a auditoria como espectador, sem exercer qualquer influência sobre a atividade.

4.9. Cliente

- Encaminhar o ***FORM.013 – Solicitação de Certificação*** e ***FORM.018 – Memorial Descritivo*** a PROVENCE;
- Encaminhar para a PROVENCE, os documentos solicitados no ***FORM.021 - Proposta de Certificação***.
- Analisar as não-conformidades detectadas nas auditorias e estabelecer / implementar as ações corretivas de sua responsabilidade e encaminhar o ***FORM.009 – Relatório de Não Conformidade – RNC - Cliente*** a PROVENCE.
- Atender e cumprir com todos os requisitos normativos nacionais e internacionais e demais documentos do esquema de certificação.
- Demais obrigações definidas nos documentos normativos nacionais e internacionais e demais documentos legais do esquema de certificação (portarias, normas etc.)

5. MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O Mecanismo de Avaliação da Conformidade tratado neste documento é a Certificação de Produto.

6. ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADES / DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

O processo de avaliação da conformidade é constituído por várias etapas. Cada etapa obedecerá a uma sequência de procedimentos, de acordo com o(s) Modelo(s) de Certificação adotado(s).

6.1. Definição do(s) Modelo(s) de Certificação utilizado(s)

Os Modelos de Certificação serão explicitados no procedimento específico para o objeto em avaliação, dentre os que estão definidos no Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade. O procedimento específico pode contemplar mais de um Modelo de Certificação.

6.1.1. Etapas dos Modelos de Certificação

Cada modelo é composto por uma sequência de etapas descritas na Tabela 1. Estas etapas estão descritas abaixo (de forma separada para cada modelo), conforme contempladas e estabelecidos na legislação específica do esquema de certificação.

Tabela 1: Etapas dos Modelos de Certificação

ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTO		MODELOS						
		1a	1b	2	3	4	5	6
Avaliação Inicial	Solicitação de Certificação	x	x	x	x	x	x	x
	Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação	x	x	x	x	x	x	x
	Auditoria Inicial do Sistema de Gestão da Qualidade e Avaliação do Processo Produtivo						x	x
	Plano de Ensaios Iniciais	x	x	x	x	x	x	
	Emissão do Certificado de Conformidade	x	x	x	x	x	x	x
Avaliação de Manutenção	Auditoria de Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e Avaliação do Processo Produtivo						x	x
	Plano de Ensaios de Manutenção			x	x	x	x	
	Confirmação da Manutenção			x	x	x	x	x
Avaliação de Recertificação	Avaliação de Recertificação.			x	x	x	x	x

6.2. Avaliação Inicial

Neste item são descritas as etapas do processo que objetivam a atestação da conformidade do objeto.

Condições Gerais da Solicitação

O PROVENCE não adota procedimentos discriminatórios, portanto todo cliente que possa atender aos requisitos do esquema de certificação poderá fazer a solicitação para certificação de seus produtos, bem como sua extensão.

6.2.1. Solicitação de Certificação (Avaliação da Conformidade)

6.2.1.1. A certificação deve ser solicitada exclusivamente pelo cliente, devendo seguir o estabelecido neste procedimento, podendo ser complementado por critérios prescritos em procedimento específico do objeto a ser avaliado.

6.2.1.2. Para iniciar o processo de certificação, o cliente deve encaminhar o ***FORM.013 - Solicitação de Certificação***, que representa uma solicitação formal de certificação, devidamente preenchido e enviado via correio ou meio eletrônico, ou fazer a solicitação através do formulário no site https://provencesp.com.br/. Neste documento deverá constar a opção pelo modelo de certificação.

O ***FORM.013*** será utilizado para evidenciar a análise crítica da solicitação do cliente e o ***FORM.014 - Lista de Verificação do Processo de Certificação*** para evidenciar a análise crítica da documentação.

Para todos os MODELOS:

a) Relação de modelo(s) objeto da certificação, quando a certificação for por modelo, referenciando sua(s) descrição(ões) técnica(s) e incluindo a relação de todas as marcas comercializadas;

b) Relação de modelo(s) que compõem a família objeto da certificação, obedecendo às regras de formação de família estabelecidas no procedimento específico, referenciando sua(s) descrição(ões) técnica(s) e incluindo a relação de todas as marcas comercializadas;

c) Relação do(s) escopo(s) de serviço para os quais a certificação está sendo solicitada, quando se tratar de certificação de serviço;

d) Documentação fotográfica do objeto: fotos externas e internas de todas as faces, detalhando as etiquetas, logos, avisos, entradas, saídas, botões de acionamento, quando aplicável;

e) Memorial descritivo contemplando o projeto do objeto em seus detalhes construtivos e funcionais, e a relação de seus componentes críticos, incluindo seus fornecedores e possíveis certificações existentes, traduzidos para o Português, quando em idioma distinto do Inglês ou Espanhol;

f) Manual do usuário com instruções no idioma português;

g) Desenho ou arte final das embalagens (primária, secundária e/ou terciária), quando aplicável (existindo embalagem);

h) Opção pelo Modelo de Certificação, dentre os mencionados no RAC específico do objeto;

i) Informações da razão social, endereço e CNPJ do solicitante da certificação, bem como apresentação do contrato social, ou outro instrumento de constituição, que comprove suas condições de fabricante/fornecedor.

j) Pessoa de contato, telefone e endereço eletrônico do Solicitante da Certificação;

k) Identificação do fabricante com endereço completo, incluindo a(s) unidade(s) fabril(is) a ser(em) certificada(s), sediado em outro país, quando aplicável;

l) Informação de atividades/processos terceirizados que possam afetar a conformidade do produto objeto da certificação;

m) Documentação que comprove o atendimento ao item 7 deste documento (Tratamento de Reclamações) para todas as marcas comercializadas, em todos os locais, próprio(s) do solicitante da certificação ou por ele diretamente terceirizado(s), onde a atividade do Tratamento de Reclamações for exercida.” (N.R.)

n) Documentos referentes ao Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante, aplicáveis ao objeto a ser certificado, no caso de certificação pelos modelos 5 e 6, conforme previsto nas tabelas 2 e 3, do item 6.2.3.1, ainda que eles venham necessariamente a ser auditados pelo OCP, como previsto neste documento;

o) Certificado válido emitido com base na edição vigente da Norma ISO 9001 ou Norma ABNT NBR ISO 9001, que abranja o processo produtivo do objeto da certificação, se existente;

p) Identificação do lote de certificação, no caso do Modelo 1b, incluindo quantidades e lote(s) de fabricação do(s) modelo(s) a ser(em) certificado(s).

q) Licença de Importação, ou, na ausência desta, Declaração de Importação, no caso de Modelo 1b quando de produtos importados;

r) Demais documentos necessários ao processo de solicitação, descritos no RAC específico. “

s) Documentação que comprove a classificação como micro e pequena empresa - MPE, do fabricante, solicitante da certificação, quando aplicável.”

Nota 1: Caso a(s) marca(s) referidas em a) e b) não seja(m) de propriedade do Fornecedor solicitante da certificação, ele deverá possuir autorização para o uso da(s) mesma(s). Caberá ao

OCP verificar a qualificação legal do instrumento de autorização e do ato constitutivo do(s) proprietário(s) da(s) marca(s)

Nota 2: As fotos mencionadas em d) devem ter resolução mínima de 800 x 600 dpi.

Nota 3: Cabe ao OCP avaliar a relação dos componentes considerados críticos mencionados em e), podendo incluir outros.

Nota 4: Entende-se por Manual do Usuário, mencionado em f), as informações sobre o produto que dizem respeito a: instrução de montagem, instalação, desmontagem, desinstalação, manuseio, funcionamento, limpeza, conservação, advertências e outras informações relevantes para o usuário.

Nota 5: A documentação referida na alínea "m" fica dispensada de apresentação no caso de o OCP optar por realizar a auditoria prevista na Nota do subitem 7.3.

Nota 6: O ***FORM.018 - Memorial Descritivo,*** poderá ser substituído por memorial elaborado pelo cliente, porém o memorial descritivo deve atender aos requisitos estabelecidos na legislação do esquema de certificação.

Nota 7: O ***FORM.013 – Solicitação de Certificação*** é o documento que torna formal a manifestação de solicitação do cliente, podendo ser obtida através do site www.provencesp.com.br, ou solicitada por e-mail.

6.2.1.3. Quando, devido às características do produto, o manual do usuário não for aplicável, a PROVENCE deverá validar e registrar essa informação no processo de certificação.

6.2.1.4. Caso o solicitante da certificação seja um integrador, embalador e/ou distribuidor que efetue modificações na embalagem do produto já certificado ou que alterem a forma de apresentação para comercialização do produto em relação ao processo original de certificação, a solicitação da certificação deve seguir os requisitos definidos no Anexo B da Portaria 200 - RGCP.

Nota: Para as certificações modelo 1b, os lotes de certificação são diferentes dos lotes de fabricação. Os lotes de certificação são compostos por produtos de uma mesma família, produzidos num intervalo máximo de 30 (trinta) dias, mesmo que de diferentes lotes de fabricação. A PROVENCE irá identificar o tamanho do lote de certificação, tendo como base os critérios de famílias estabelecidos neste procedimento.

6.2.2. Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação

6.2.2.1. A PROVENCE, ao receber a documentação especificada, deve abrir um processo de concessão do Certificado de Conformidade e realizar uma análise quanto à pertinência da solicitação, além de uma avaliação da conformidade da documentação encaminhada pelo Solicitante da Certificação.

O processo de concessão de certificação deverá receber um código de identificação único e intransferível, assegurando a rastreabilidade de toda sua documentação. O código deve seguir a estrutura padrão *"**AAA BBB CCC**"* (podendo esta ser complementada conforme critérios previstos no procedimento de cada escopo), onde:

AAA = Sigla do escopo alvo da certificação *(vide procedimento específico)*
BBB = Sigla de escopo(s) adicional(is) – aplicável em caso de processo de certificação conjunto
CCC = Numeração sequencial crescente de, no mínimo, três dígitos

Exemplo: O código "***CES CMO 0030***" indica que se trata do 30º (trigésimo) processo iniciado, abrangendo a certificação de um processo de fabricação/comercialização de Colchões de Espuma (*CES*) e de Colchões de Mola (*CMO*).

Critérios para elaboração e rastreabilidade de proposta, adendo de proposta e contrato de certificação:

Registros aplicáveis:

- ***FORM.012 – Contrato de Prestação de Serviço***
- ***FORM.021 – Proposta de Certificação***
- ***FORM.027 – Adendo de Proposta***

Para cada escopo solicitado, a PROVENCE deve elaborar e submeter à aprovação formal do cliente um formulário ***FORM.021 – Proposta de Certificação***. A identificação do documento deve seguir um padrão *"AAA BBB CCC/DD-EE"*, onde:

AAA = Sigla do escopo alvo da certificação (*vide procedimento específico*)
BBB = Sigla de escopo(s) adicional(is) – aplicável em caso de processo de certificação conjunto
CCC = Numeração sequencial crescente de, no mínimo, três dígitos
DD = Dois últimos dígitos do ano de emissão
EE = Numeração sequencial crescente de, no mínimo, dois dígitos – aplicável apenas ao ***FORM.027 – Adendo de Proposta***

A Numeração Sequencial (*CCC*) poderá ser mantida em casos de inclusão de novo escopo por clientes já certificados pela PROVENCE. Devendo o código do novo processo se distinguir apenas pela Codificação do Escopo (*AAA*) e do ano de emissão (*DD*) da nova proposta ***(FORM.21)*** e do novo contrato ***(FORM.012)***.

NOTA: O critério estabelecido no parágrafo anterior não se aplica caso o cliente deseje certificar outras unidades fabris (mesmo que no mesmo escopo). Neste caso o processo deverá ser identificado e conduzido individualmente.

A conclusão da fase de análise da solicitação de certificação se dará mediante emissão do ***FORM.012 - Contrato de Prestação de Serviço*** ao solicitante da certificação (o qual deverá ser assinado entre as partes), juntamente com o envio de cópia dos procedimentos internos previstos no referido contrato.

6.2.2.2. Caso seja identificada não conformidade na documentação recebida, a PROVENCE comunicará de maneira formal o solicitante da certificação para a sua correção e devida formalização junto a PROVENCE, visando evidenciar a implementação da(s) mesma(s) para nova análise.

6.2.2.3. Caso algum dos documentos mencionados no item 6.2.1 não seja apresentado em sua forma definitiva pela empresa solicitante da certificação, quando da entrega da documentação, e desde que este fato não interfira nas demais etapas do processo de Avaliação Inicial, este fato deve ser explicitado pela PROVENCE e a conclusão da certificação só se dará quando todos os documentos estiverem em sua forma final e devidamente aprovados pela PROVENCE.

6.2.3. Auditoria Inicial do Sistema de Gestão da Qualidade e Avaliação do Processo Produtivo

A auditoria da PROVENCE será realizada sempre que o modelo de certificação escolhido assim o definir, independentemente de o fabricante possuir Sistema de Gestão da Qualidade certificado com base na edição vigente da Norma ISO 9001 ou Norma ABNT NBR ISO 9001.

De acordo com o modelo adotado, a PROVENCE avaliará os documentos e registros do SGQ, e irá realizar auditoria nas dependências do prestador de serviço ou da unidade fabril, com o objetivo de verificar a conformidade do processo produtivo, incluindo instalações e capacitação do pessoal. A auditoria do SGQ deve buscar a demonstração objetiva de que o processo produtivo se encontra sistematizado e monitorado de forma eficaz, fornecendo evidências do atendimento aos requisitos de produto estabelecidos no RAC. Desta forma, os requisitos do SGQ são complementares aos requisitos definidos no RAC específico do objeto.

Registros da conformidade no atendimento destes requisitos devem ser obtidos de forma consistente.

Depois de aprovada a documentação e o aceite da proposta de certificação, a PROVENCE, selecionará a equipe auditora, emitirá e o ***FORM.006 – Plano de Auditoria - Cliente*** e irá submeter o plano de auditoria a aprovação do solicitante da certificação.

A data da visita para a auditoria deve ser agendada em comum acordo com o solicitante da certificação.

A PROVENCE deverá disponibilizar toda a documentação necessária à equipe auditora designada, referente ao resultado da análise do processo do cliente, de forma eletrônica (Compartilhamento por Nuvem) incluindo:

- Documentos do SGQ do cliente;
- ***FORM.006 – Plano de Auditoria;***
- ***FORM.008 – Relatório de Auditoria – Cliente;***
- ***FORM.009 – Relatório de Não Conformidade – RNC (Cliente);***
- ***FORM.010 – Avaliação do Cliente;***
- ***FORM.016 – Relatório de Amostragem;***
- ***FORM.018 – Memorial Descritivo;***
- ***FORM.029 – Avaliação de Tratamento de Reclamação*** (apenas para MPE)
- Etiqueta(s) do(s) produto(s)

O Auditor Líder deverá realizar cada uma das etapas listadas na primeira página do ***FORM.008 - Relatório de Auditoria – Cliente***, tanto na reunião de abertura como na reunião de encerramento.

Durante a reunião de abertura e de fechamento, o Auditor deverá registrar a presença dos participantes na ***Lista de Presença*** contida no ***FORM.006 – Plano de Auditoria – Cliente.***

Nota: Ao término da auditoria inicial, o Auditor-Líder deve emitir o ***FORM.008 - Relatório de Auditoria – Cliente***, registrando o resultado dela, tendo como referência a legislação específica do esquema de certificação e contendo no mínimo, os seguintes requisitos:

- Identificação do cliente e do fabricante (caso estes sejam distintos);
- Data da auditoria, escopo e produto;
- Relação de auditores;
- Registros de não conformidades, quando existirem;
- Evidências de que os requisitos estabelecidos no item 5.2.1 e 5.2.2 foram verificados e conclusões da auditoria;

- Assinaturas do auditor-líder.

Para os casos em que o solicitante da certificação comprovar sua condição de micro e pequena empresa – MPE, a PROVENCE realizará apenas a Avaliação de Tratamento de Reclamações, sem a necessidade de auditoria presencial.

A Avaliação de Tratamento de Reclamações poderá ser realizada por um auditor ou colaborador PROVENCE devidamente capacitado.

A PROVENCE deverá disponibilizar toda a documentação necessária à equipe auditora ou responsável designado, referente ao resultado da análise do processo do cliente, de forma eletrônica (Compartilhamento por Nuvem) incluindo:

- Documentos do SGQ do cliente referentes ao Tratamento de Reclamações;
- ***FORM.009 – Relatório de Não Conformidade – RNC (Cliente);***
- ***FORM.018 – Memorial Descritivo;***
- ***FORM.029 – Avaliação de Tratamento de Reclamação***
- Etiqueta(s) do(s) produto(s)

Nota: O ***FORM.006 – Plano de Auditoria – Cliente, FORM.008 – Relatório de Auditoria – Cliente; FORM.010 – Avaliação do Cliente*** e ***FORM.016 – Relatório de Amostragem*** não são aplicáveis nos casos em que for conduzida somente a Avaliação de Tratamento de Reclamações.

6.2.3.1. A avaliação do SGQ será realizada pela PROVENCE com base na abrangência do processo de certificação e conforme os requisitos da edição vigente da Norma ISO 9001 ou Norma ABNT NBR ISO 9001, tendo como requisitos mínimos os definidos nas Tabelas 2 e 3 a seguir:

Tabela 2: Requisitos mínimos de verificação do SGQ para fabricantes com certificação válida na Norma ISO 9001 ou Norma ABNT NBR ISO 9001:

REQUISITOS DO SGQ	Norma ISO 9001 ou ABNT NBR ISO 9001
Recursos	7.1.5.1 / 7.1.5.2
Informação Documentada	7.5.2 / 7.5.3
Planejamento e Controle operacional	8.1
Requisitos para produtos e serviços	8.2.1
Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	8.4.1 / 8.4.2 / 8.4.3
Produção e provisão de serviço	8.5.1 / 8.5.2 / 8.5.3 / 8.5.4 / 8.5.5
Liberação de Produtos e Serviços	8.6
Controle de saídas não conformes	8.7
Análise e avaliação	9.1.3
Não Conformidade e ação corretiva	10.2.1 / 10.2.2

Tabela 3: Requisitos mínimos de verificação do SGQ para fabricantes sem certificação na Norma ISO 9001 ou Norma ABNT NBR ISO 9001:

REQUISITOS DO SGQ	Norma ISO 9001 ou ABNT NBR ISO 9001
Recursos	7.1.5.1 / 7.1.5.2 / 7.1.3
Competência	7.2
Conscientização	7.3
Informação Documentada	7.5.2 / 7.5.3
Planejamento e Controle operacional	8.1
Requisitos para produtos e serviços	8.2.1

Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	8.4.1 / 8.4.2 / 8.4.3
Produção e provisão de serviço	8.5.1 / 8.5.2 / 8.5.3 / 8.5.4/ 8.5.5
Liberação de Produtos e Serviços	8.6
Controle de saídas não conformes	8.7
Monitoramento, medição, análise e avaliação	9.1.1 / 9.1.2 / 9.1.3 (a), (f)
Auditoria interna	9.2.1 / 9.2.2
Análise crítica pela Direção	9.3.1 / 9.3.2 / 9.3.3
Não Conformidade e ação corretiva	10.2.1 / 10.2.2

Nota 1: A auditoria do SGQ deve ser realizada com base na edição vigente da Norma ISO 9001 ou Norma ABNT NBR ISO 9001, respeitando o período de transição estabelecido pelo IAF.

Nota 2: A auditoria do SGQ irá buscar a demonstração objetiva de que o processo produtivo se encontra sistematizado e monitorado de forma eficaz, fornecendo evidências do atendimento aos requisitos de produto estabelecidos conforme tabela 2 ou 3, e deve demonstrar que os registros da conformidade são consistentes no atendimento destes requisitos.

Nota 3: A auditoria será realizada nas dependências do fabricante (na sua unidade fabril), com o objetivo de verificar a conformidade do processo produtivo, incluindo instalações e capacitação do pessoal.

6.2.3.2. Mesmo mediante a apresentação de certificado válido, segundo a edição vigente da Norma ISO 9001 ou Norma ABNT NBR ISO 9001, emitido por um OCS acreditado pelo Inmetro ou membro do MLA do IAF, para o escopo de acreditação respectivo, a PROVENCE irá proceder à auditoria inicial do SGQ na unidade fabril ou do prestador de serviço durante a etapa de avaliação inicial, de acordo com a Tabela 2 deste Procedimento, com o objetivo de verificar a conformidade do processo produtivo.

Nota 1: Os certificados, emitidos por um OCS estrangeiro devem estar acompanhados de tradução juramentada no idioma português, quando estes forem emitidos em idioma distinto do inglês ou espanhol. Os demais documentos referentes ao Sistema de Gestão, que estiverem em idioma distinto do Inglês ou Espanhol, devem estar traduzidos para o português.

Nota 2: A depender do contexto e/ou complexidade do escopo alvo da certificação (ex.: fabricantes localizados fora do território brasileiro), mesmo que se constate a validade do certificado apresentado, a realização de auditoria nos requisitos da Tabela 3 deste procedimento poderá ser determinada pela PROVENCE em cada etapa da certificação (inicial, manutenção e recertificação), devendo a equipe auditora ser comunicada com antecedência à elaboração e emissão do ***FORM.006 – Plano de Auditoria – Cliente***.

6.2.3.3. Durante a auditoria, a empresa solicitante da certificação deve colocar à disposição da PROVENCE todos os documentos correspondentes à certificação do Sistema de Gestão da Qualidade com base na edição vigente da Norma ISO 9001 ou Norma ABNT NBR ISO 9001 e apresentar os registros do processo produtivo onde conste claramente a identificação do objeto da certificação. A PROVENCE deve analisar a documentação pertinente para assegurar que os requisitos descritos na Tabela 2, do item 6.2.3.1 foram atendidos.

6.2.3.4. A PROVENCE, após a auditoria, deve emitir relatório, registrando o resultado da mesma, tendo como referência a Portaria 200 - RGCP e na legislação específica do esquema de certificação.

6.2.3.5. O relatório de auditoria deve ser assinado pelo menos pela equipe auditora, sendo que uma cópia deve ser disponibilizada ao solicitante da certificação.

6.2.3.6. Qualquer alteração no processo produtivo deve ser informada para a PROVENCE e poderá implicar, caso impacte na conformidade do produto, em uma nova auditoria.

6.2.3.7. No caso de certificação com base em protótipos, cabe a PROVENCE, durante a auditoria, assegurar que o produto produzido em escala corresponde ao protótipo ensaiado.

6.2.4. Plano de Ensaios Iniciais

Os ensaios iniciais devem comprovar que o objeto da avaliação da conformidade atende aos requisitos definidos na base normativa.

A PROVENCE irá elaborar a ***FORM.030 - Plano de Amostragem***, que contém os ensaios iniciais a serem realizados, assim como a definição clara dos métodos de ensaio, número de amostras e os critérios de aceitação/rejeição para estes ensaios. Este plano de ensaios contempla os modelos que contenham o maior número de requisitos pré-estabelecidos pela base normativa de referência. A PROVENCE irá realizar a análise crítica dos relatórios de ensaio do laboratório, confrontando-os com o plano de ensaios previamente estabelecido.

A PROVENCE exige a informação das incertezas de medição praticadas dos relatórios de ensaios, assim como não utiliza relatórios de ensaios emitidos antes do início do processo de certificação.

NOTA1: É possível que um laboratório encontre uma medida dentro da faixa de tolerância especificada no regulamento, mas que, após aplicado o efeito da incerteza, seja verificada a probabilidade de que esta medida se posicione fora dos limites especificados. É também possível que o laboratório encontre uma medida fora da faixa de tolerância, mas que, após aplicado o efeito da incerteza, seja verificada a probabilidade de que esta medida se posicione dentro dos limites especificados. Nestes casos a PROVENCE adota o seguinte critério para atestar a conformidade dos produtos:

O resultado encontrado de uma medição será considerado aprovado, se estiver dentro dos limites especificados do ensaio, mesmo que, ao adicionar ou subtrair a incerteza, se obtenha um resultado fora destes limites. Neste caso, o cliente será informado e solicitado que faça ajustes em seu processo, porém sem reprovação ou necessidade de ensaiar Contraprova e Testemunha.

Agora, se o resultado encontrado estiver fora dos parâmetros especificados, mesmo que, com a adição ou subtração da incerteza se obtenha um resultado dentro dos parâmetros especificados, ainda assim será considerado como reprovado e o cliente será obrigado a refazer os ensaios.

Não serão aceitos relatórios de ensaios emitidos antes do início do processo de certificação, a menos que claramente definido no procedimento específico do objeto.

O cliente deve informar a PROVENCE qualquer alteração de componente(s) crítico(s), pois isso acarretará a realização de novos ensaios.

6.2.4.1. Definição dos Ensaios a serem realizados

Os ensaios, seus métodos e critérios de aceitação/rejeição devem estar definidos na legislação específica do esquema de certificação e devem ser realizados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos pela base normativa.

Deve constar no corpo do relatório de ensaio a identificação completa do modelo do objeto a ser certificado, de forma que o relatório de ensaio esteja claramente rastreado à amostra coletada.

O Assistente Técnico é responsável por avaliar se os dados constantes no memorial descritivo e no projeto ou especificação do produto estão em conformidade com a identificação técnica do modelo no relatório de ensaio apresentado.

6.2.4.2. Definição da Amostragem

A PROVENCE é responsável por selecionar e lacrar as amostras do objeto a ser certificado.

A coleta de amostras para envio ao laboratório deverá ser acordada entre o solicitante da certificação e a PROVENCE.

A quantidade de amostras, critérios de aceitação / rejeição e casos excepcionais devem ser contemplados na legislação específica do esquema de certificação.

A Tabela 4 apresenta um exemplo de tomada de amostra aplicável para os Modelos de certificação 1a, 2, 3, 4 e 5.

Ao realizar a seleção e lacre das amostras, a PROVENCE deve elaborar o ***FORM.016 - Relatório de Amostragem***, detalhando a data, o local, as condições de armazenagem, a identificação da amostra (modelo/marca, lote de fabricação e data de fabricação, quantidades amostradas etc.).

A PROVENCE é responsável por selecionar e lacrar as amostras do objeto a ser certificado e o cliente deve ser orientado a encaminhar a amostra (prova) a um laboratório aprovado pela PROVENCE e de comum acordo com o cliente, para a realização dos ensaios.

A quantidade de amostras, critérios de aceitação / rejeição e casos excepcionais devem ser contemplados na legislação específica do esquema de certificação. A ***FORM.030 - Plano de Amostragem*** apresenta o critério para a definição do tamanho de amostra aplicável para cada modelo de certificação.

Nota 1: O Plano de Amostragem não se aplica quando a legislação específica do esquema de certificação, permitir a aceitação de relatórios anteriores ao início da certificação.

Nota 2: Quando aplicável, peças adicionais, componentes ou partes do produto complementares à(s) amostra(s) devem ser lacradas, identificadas e enviadas ao laboratório juntamente com o produto.

Nota 3: Quando se tratar de modelo 1b de certificação, a seleção e o lacre das amostras devem ocorrer em território nacional, não se aplicando as amostragens de contraprova e testemunha.

Nota 4: Os ensaios das amostras de contraprova e testemunha devem, necessariamente, ser realizados no mesmo laboratório onde foi realizado o ensaio da amostra prova.

Nota 5: Alguns escopos dispensam o uso do ***FORM.016 – Relatório de Amostragem***, sendo o ***FORM.030 – Plano de Ensaios*** o registro utilizado para evidenciar a realização da coleta (vide procedimento específico).

Tabela 4: Modelo de apresentação dos tamanhos de amostra requeridos para os ensaios iniciais

		TAMANHO DE AMOSTRA			
ENSAIOS	**BASE NORMATIVA**	**PROVA**	**CONTRAPROVA**	**TESTEMUNHA**	**CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO / REJEIÇÃO**
(denominação do ensaio)	(item correspondente da base normativa)	(quantidade de unidades do produto)	(quantidade de unidades do produto)	(quantidade de unidades do produto)	(critérios para aceitação/rejeição da amostra)

6.2.4.2.1. Caso haja aprovação nos ensaios de prova, a amostra é considerada aprovada. Caso seja constatada não conformidade na amostra prova, o(s) ensaio(s) deve(m) ser repetido(s) nas amostras contraprova e testemunha.

a) Se constatada a não conformidade na contraprova, a amostra é considerada reprovada;
b) Se a contraprova não apresentar não conformidade, a amostra testemunha deve ser ensaiada;
c) Se a testemunha apresentar não conformidade, a amostra é considerada reprovada;
d) Se a testemunha não apresentar não conformidade, a amostra é considerada aprovada.

Nota 1: O cliente que tiver a amostra prova reprovada e optar por não realizar os ensaios na amostra contraprova terá seu produto reprovado. Neste caso, o processo somente terá continuidade após o cliente apresentar novas amostras para prova, contraprova e testemunha para a repetição de todos os ensaios.

Nota 2: Caberá a legislação específica de o esquema de certificação definir a necessidade de repetição de todos os ensaios previstos na base normativa nas amostras de contraprova e testemunha.

6.2.4.2.2. A critério do Solicitante da Certificação, mediante formalização a PROVENCE, as amostras de contraprova e testemunha não necessariamente precisarão ser ensaiadas. Neste caso, não poderá haver contestação dos resultados obtidos na amostra prova.

6.2.4.2.3. Protótipos podem ser enviados diretamente ao laboratório. Neste caso a amostra inicial será constituída apenas pela prova do produto, dispensando-se a contraprova e testemunha.

6.2.4.2.4. Cabe a PROVENCE assegurar que o protótipo ensaiado seja o produto que será produzido em escala. Caso a PROVENCE encontre alguma discrepância entre o protótipo ensaiado e o produto produzido em escala, ou ainda, o projeto do objeto, caso julgue pertinente, deverá conduzir a realização de novos ensaios, conforme o plano de ensaios, em novas amostras.

6.2.4.2.5. Caso haja reprovação do lote nas certificações (inclusive aqueles conduzidos pelo modelo 1b), este não poderá ser liberado para comercialização e o cliente deverá providenciar a destruição ou retrabalho do mesmo ou a devolução ao país de origem (quando tratar-se de importação) com documentação comprobatória da providência que foi adotada.

6.2.4.3. Definição do Laboratório

6.2.4.3.1. A PROVENCE irá adotar laboratórios de ensaio considerando-se a ordem de prioridade definida no item 5.1.1 do ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório.***

6.2.4.3.2. Para efeito de uso da ordem de prioridade mencionada, deve ser considerada a regra estabelecida no item 5.1.1 do ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório.***

6.2.4.3.3. No caso de uso de laboratório acreditado por signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, vide o item 5.1.1 do ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório.***

6.2.4.3.4. Em qualquer dos casos de uso de laboratório de 1ª parte acreditado no escopo específico, integral ou parcialmente, vide o item 5.1.1 do ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório.***

6.2.4.3.5. Em qualquer dos casos de uso de laboratório de 1ª ou 3ª parte acreditado para outro escopo de ensaio, vide o item 5.1.1 do ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório.***

6.2.4.3.6. Em qualquer dos casos de uso de laboratório não acreditado de 1ª ou 3ª parte, vide o item 5.1.1 do ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório.***

6.2.4.3.7. A definição do laboratório deve ser tomada em comum acordo entre a Provence e o Cliente solicitante da certificação, desde que respeitada tabela estabelecida no item 5.1.1 do ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório***.

A definição e escolha do laboratório será tomada em comum acordo entre a PROVENCE e o solicitante da certificação, desde que respeitado o estabelecido no ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório***.

6.2.5. Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação Inicial

6.2.5.1. Caso seja identificada alguma não conformidade na etapa de Avaliação Inicial, o Solicitante da Certificação deve enviar para a PROVENCE, num prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos, a evidência da implementação das ações corretivas para a(s) não conformidade(s) constatada(s).

NOTA: O prazo estabelecido no item 6.2.5.1 inicia-se a partir da data de elaboração e/ou emissão do formulário ***FORM.009 – Relatório de Não Conformidade (RNC) – Cliente***. Caso o envio do formulário ocorra em data posterior à sua elaboração, a PROVENCE poderá considerar pertinente eventual extensão do prazo, desde que tal situação esteja previamente acordada junto ao cliente ou registrada no respectivo RNC.

6.2.5.2. A análise crítica das causas das não conformidades, bem como a proposição de ações corretivas, são de responsabilidade do cliente.

6.2.5.3. Caso o cliente não cumpra o prazo estabelecido, o processo de solicitação será cancelado ou interrompido, podendo ser reiniciado se houver interesse do cliente e da PROVENCE.

6.2.5.4. Novos prazos podem ser acordados, desde que formalmente requeridos pelo cliente, justificados e considerada a pertinência pela PROVENCE. Estes prazos também se aplicam para não conformidades ou pendências identificadas na análise da solicitação.

6.2.5.5. A PROVENCE avaliará a eficácia das ações corretivas implementadas pelo cliente, aceitando-as ou não.

6.2.5.6. A PROVENCE avaliará a necessidade de nova auditoria para verificar a implementação das ações corretivas.

6.2.5.7. 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 cliente não poderá utilizar o selo do INMETRO para a comercialização dos produtos.

6.2.5.8. A evidência objetiva do tratamento das não conformidades é requisito para a emissão do Certificado de Conformidade.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES PARA O MODELO 1b

Caso haja reprovação do lote, este não deve ser liberado para comercialização e o fornecedor deve providenciar a destruição dele ou a devolução ao país de origem (quando tratar-se de importação) com documentação comprobatória da providência. No caso de produto nacional, a PROVENCE irá avaliar a possibilidade de reclassificação ou destruição do lote.

6.2.6. Análise e Decisão sobre Certificação

6.2.6.1. Análise

6.2.6.1.1. O Analista Técnico de Certificação – Nível II ou Sênior – (ou, na sua ausência, o Executivo Sênior) é responsável por realizar a **análise crítica final** de todas as informações e evidências obtidas durante o processo de avaliação da conformidade. Essa análise deve abranger, mas não se limitar, aos seguintes aspectos:

- Completeza e conformidade de toda a documentação exigida pelo esquema de certificação;
- Recomendações e conclusões apresentadas pela equipe auditora;
- Resultados e conformidade dos relatórios de ensaio com os critérios definidos;
- Eficácia e implementação do tratamento de não conformidades identificadas, incluindo as ações corretivas aplicadas.

6.2.6.1.2. A evidência da realização e conclusão da análise – incluindo parecer e recomendações para certificação – deve ser retida como informação documentada no ***FORM.014 - Lista de Verificação do Processo de Certificação.***

6.2.6.1.3. As falhas detectadas devem ser registradas conforme sistemática estabelecida no ***PQ.04 – Tratamento de Não Conformidades e Ações Corretivas.***

6.2.6.2. Decisão de Certificação

6.2.6.2.1. A PROVENCE é responsável por suas decisões relativas à Certificação, incluindo a definição de autoridade sobre estas.

6.2.6.2.2. A decisão de certificação, fundamentada em todas as informações obtidas durante a avaliação, na análise crítica desses dados e em quaisquer outras informações relevantes, deve ser tomada por pessoal que não tenha participado do processo de avaliação da conformidade em questão. Esta autoridade será exercida pelo Executivo Sênior ou, na sua ausência – e mediante comprovação de sua não participação em qualquer etapa do processo de avaliação – pelo Analista Técnico de Certificação (Nível II ou Sênior).

6.2.6.2.3. A PROVENCE deve notificar formalmente o cliente sobre a decisão de **não concessão da certificação**, devendo a notificação identificar de maneira clara e objetiva as razões que fundamentaram a decisão. O processo de avaliação da conformidade poderá ser retomado, a partir

do estágio pertinente, mediante nova manifestação de interesse e solicitação formal por parte do cliente.

6.2.6.2.4. A evidência da decisão da certificação deve ser retida como informação documentada no ***FORM.014 - Lista de Verificação do Processo de Certificação.***

NOTA: A análise e a decisão da certificação podem ser concluídas simultaneamente, respeitadas as condições previstas nos itens 6.2.6.1 e 6.2.6.2 deste procedimento.

6.2.7. Emissão do Certificado – Condições

6.2.7.1. Considera-se apto a receber a certificação todo cliente que atenda aos requisitos de certificação específicos para cada tipo de esquema de certificação.

6.2.7.2. Não serão considerados aptos, clientes que não tenham eliminado as não conformidades, pois é requisito para emissão do ***FORM.017 - Certificado da Conformidade***.

6.2.7.3. O ***FORM.017 - Certificado da Conformidade*** somente será emitido após confirmado o pagamento das taxas do processo de certificação, conforme ***TAB.07 - Tabela de Preço***, e o ***FORM.012 - Contrato de Prestação de Serviço***, devidamente assinado.

6.2.7.4. Antes da emissão do(s) certificados(s), a PROVENCE e o solicitante da certificação firmarão um acordo formal de certificação através de um contrato – ***FORM.012 – Contrato de Prestação de Serviço***, contendo os direitos e obrigações de ambas as partes, incluindo o acordo de prestação de serviços pela PROVENCE, com duração indeterminada, a partir da data da sua assinatura.

6.2.7.5. Através da assinatura no ***FORM.012 – Contrato de Prestação de Serviço,*** o cliente se comprometerá a cumprir as determinações deste documento, revisões futuras e demais determinações da PROVENCE e das legislações do esquema de certificação.

6.2.7.6. Cumpridos os requisitos exigidos a PROVENCE emite um Certificado de Conformidade exclusivo, com numeração distinta, para cada modelo ou família, objeto da solicitação.

6.2.7.7. O certificado e suas cópias (se necessário) serão enviadas aos clientes, através de carta registrada ou Sedex, ou entregues pessoalmente.

6.2.7.8. O cliente deve comunicar a PROVENCE qualquer alteração no tipo de processo produtivo ou no projeto da família e/ou modelo do produto que implique em mudança nos dados do memorial descritivo que poderá acarretar a realização de novos ensaios no(s) atributo(s) alterado(s) e nova validação da família e/ou modelo junto a PROVENCE.

6.2.7.9. A suspensão ou cancelamento do certificado de conformidade está atrelado ao descumprimento de quaisquer dos requisitos estabelecidos nas normas nacionais e internacionais e na legislação do esquema de certificação.

6.2.7.10. O certificado deverá relacionar todos os modelos abrangidos pela família.

6.2.7.11. Se for necessária mais de uma página para o certificado, todas as páginas serão numeradas fazendo referência ao seu próprio número e ao número total de páginas, devendo constar em cada uma das páginas o número do certificado e data de emissão. A página inicial deverá informar quantas páginas compõem o certificado completo. Neste caso, deve constar no

certificado a expressão “Certificado de Conformidade válido somente acompanhado das páginas de 01 a N” (mencionar as páginas de início e fim do certificado).

6.2.8. Certificado de Conformidade

O Certificado da Conformidade tem sua validade definida no procedimento específico e deve conter a seguinte redação, quando se tratar de certificação segundo os Modelos 2, 3, 4, 5 e 6: **“A validade deste Certificado de Conformidade está atrelada à realização das avaliações de manutenção e tratamento de possíveis não conformidades de acordo com as orientações da PROVENCE previstas no procedimento específico. Para verificação da condição atualizada de regularidade deste Certificado de Conformidade deve ser consultado o banco de dados de produtos e serviços certificados do Inmetro”**

6.2.8.1.1. O Certificado de Conformidade, como um instrumento formal emitido pela PROVENCE irá conter:

a) Numeração do certificado de conformidade;
b) Razão social, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), endereço completo e, quando aplicável, nome fantasia do Fornecedor solicitante da certificação (detentor do certificado);
c) Razão social, endereço completo e, quando aplicável, nome fantasia do fabricante;
d) Nome, endereço, número de registro de acreditação e assinatura do responsável pelo OCP;
e) Data de emissão e data de validade (exceto Modelo 1a e 1b) do Certificado de Conformidade;
f) Modelo de certificação adotado;
g) Identificação do modelo do produto certificado, no caso de certificação por modelo, incluindo a relação de todas as marcas comercializadas;
h) Identificação da família do produto certificada e de todos os modelos abrangidos, no caso de certificação por família, incluindo a relação de todas as marcas comercializadas;
i) Identificação do(s) lote(s) de fabricação (obrigatório no caso de certificação pelo Modelo 1b);
j) Identificação do nº da Licença de Importação (LI ou LPCO) no caso de certificação pelo Modelo 1b;
k) Escopos de serviço, quando tratar-se de certificação de serviço;
l) Portaria do RAC com base na qual o certificado foi emitido (escopo da certificação) e sua(s) complementar(es), quando existente(s);
m) Numeração do Código de Barras dos modelos previstos em “g” ou “h”, e todas as versões, quando existente no padrão GTIN – Global Trade Item Number;
n) Número e data de emissão do(s) relatório(s) de ensaio, bem como identificação do laboratório emissor;” (N.R.)
o) Data da realização da auditoria, aplicável para os Modelos 5 e 6

Nota 1: Um certificado deve ser emitido para cada família certificada, no caso de certificação por família ou para cada modelo certificado, no caso de certificação por modelo.

Nota 2: Quaisquer itens adicionais necessários para a emissão do Certificado da Conformidade devem ser relacionados na legislação do esquema de certificação específico.

Nota 3: Para efeito do disposto na alínea k), também será(ão) considerada(s) a(s) portaria(s) complementar(es) que altera(m) requisitos do RAC e enseja(m) adequação de escopo junto à Inmetro/Cgcre.

Nota 4: O certificado de conformidade é originalmente emitido em português, porém pode ser emitida cópia em outro idioma quando solicitado e acordado com a PROVENCE.

Nota 5: Não será necessário constar no Certificado emitido pela PROVENCE, o número de acreditação do Laboratórios.

Nota 6: Uma vez emitido o certificado, o seu número de identificação e data de emissão devem permanecer inalterados durante o seu período de vigência.

Nota 7: Havendo a necessidade de revisão do certificado durante seu período de vigência deverão ser realizadas somente as alterações aplicáveis, sendo devidamente registradas no quadro de "histórico de revisões / descrição do certificado."

6.3. Avaliação de Manutenção

Após a concessão do Certificado de Conformidade, o controle da Certificação será realizado pela PROVENCE, para constatar se as condições técnico-organizacionais que deram origem à concessão inicial da certificação continuam sendo cumpridas.

A avaliação de manutenção deve ser programada pelo OCP, segundo a periodicidade e os critérios estabelecidos no RAC específico para o objeto em questão. Os prazos devem ser contados a partir da data de emissão do certificado. Todas as etapas devem estar concluídas até os prazos definidos no procedimento específico para o objeto.

Nota 1: A periodicidade das auditorias de manutenção e dos ensaios de manutenção pode ser fixa ou variável, conforme definido no RAC específico.

Nota 2: A frequência variável possibilita o aumento do espaçamento do intervalo de tempo entre as auditorias e/ou os ensaios de manutenção. O aumento do espaçamento está unicamente ligado a não identificação de não conformidades. Caso seja encontrada não conformidade, o espaçamento é reduzido, reiniciando-se então novo ciclo. O inverso ocorre quando não são identificadas não conformidades. O RAC específico define a aplicação ou não da frequência variável.

Nota 3: A presença de não conformidades com posterior tratamento não enseja a aplicação do aumento do espaçamento do intervalo de tempo entre duas manutenções, previsto na manutenção com frequência variável.

A inclusão de um novo modelo na família certificada poderá ser feita, a qualquer tempo, no mesmo certificado, mantendo-se a validade original do certificado emitido, que deverá conter a informação da data de inclusão do(s) novo(s) modelo(s).

Para os casos em que um mesmo detentor do certificado desejar certificar uma nova família a PROVENCE irá conduzir um novo processo de certificação iniciando de 6.2.

A auditoria do SGQ poderá ser dispensada, a critério da PROVENCE, caso as novas famílias a serem incluídos advenham de um mesmo processo produtivo já auditado anteriormente para certificar outras famílias da mesma unidade fabril. Neste caso, a PROVENCE irá registrar o motivo da dispensa da auditoria do SGQ documentando a correspondência dos requisitos auditados anteriormente no mesmo processo produtivo.

6.3.1. Auditoria de Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e Avaliação do Processo Produtivo

6.3.1.1. A PROVENCE irá programar a realização periódica de auditoria de manutenção no processo produtivo do fabricante ou no prestador de serviço contemplando, pelo menos, as seguintes etapas:

a) Verificação dos originais da documentação prevista no item 6.2.1, em particular quanto a sua disponibilidade, organização e recuperação, e
b) Análise dos registros, em especial àqueles relacionados ao cumprimento dos requisitos constantes nas Tabelas 2 e 3.

Os ensaios de manutenção devem ser realizados 1 (uma) vez a cada período de 12 (doze) meses, contatos a partir da emissão do Certificado de Conformidade e sendo finalizados antes do prazo de manutenção do Certificado de Conformidade. Além disso, os ensaios de manutenção devem também ser realizados sempre que existirem fatos que recomendem a sua realização antes deste período.

6.3.1.2. A data da visita para a auditoria de manutenção deve ser agendada em comum acordo com o solicitante da certificação (observadas as disposições da Nota 2 do item 6.2.3.2 deste procedimento). Entretanto, quando explicitamente definido pelo Inmetro/Dconf, a PROVENCE irá realizar a auditoria de manutenção ou auditorias extraordinárias sem aviso prévio.

6.3.1.3. Caso o cliente, detentor da certificação, apresente um Certificado do SGQ, dentro de seu prazo de validade, a PROVENCE poderá, sob sua análise e responsabilidade, optar por não avaliar o SGQ previsto no RGCP durante a etapa de avaliação de manutenção. O Certificado deve ter sido emitido por um OAC acreditado pelo Inmetro ou membro do MLA do IAF, para o escopo de acreditação e segundo a edição vigente da Norma ISO 9001 (e suas traduções) ou Norma ABNT NBR ISO 9001, respeitando o período de transição estabelecido pelo IAF. A certificação deve ser válida para o processo produtivo na unidade fabril do objeto a ser certificado. Neste caso, o cliente deverá colocar à disposição da PROVENCE todos os documentos correspondentes a esta certificação e apresentar os registros do processo produtivo onde conste claramente a identificação do objeto da certificação. A PROVENCE deverá analisar a documentação pertinente para assegurar que os requisitos descritos na Tabela 2, do subitem 6.2.3.1 foram atendidos para o SGQ.

6.3.1.3.1. É reponsabilidade do cliente assegurar que o Sistema de Gestão da Qualidade, certificado com base na edição vigente da Norma ISO 9001 (e suas traduções) ou Norma ABNT NBR ISO 9001, seja executado e aplicado, considerando a conformidade aos Requisitos de Avaliação da Conformidade específicos do objeto.

6.3.2. Plano de Ensaios de Manutenção

Os ensaios de manutenção devem comprovar a manutenção da conformidade, após a avaliação inicial, com os requisitos que constam na legislação do esquema de certificação específico.

Da mesma forma que na Avaliação Inicial, a PROVENCE elabora o Plano de Ensaios, que deve conter, no mínimo, ensaios de manutenção, métodos de ensaio, amostragem, critérios de aceitação/rejeição e periodicidade, de acordo com o estabelecido na legislação do esquema de certificação específico.

6.3.2.1. Definição de ensaios a serem realizados

Os ensaios devem estar de acordo com os critérios estabelecidos no subitem 6.2.4.1 deste documento.

6.3.2.2. Definição da amostragem de manutenção

Devem ser observados os critérios estabelecidos no subitem 6.2.4.2 deste documento.

As unidades da amostra devem ser colhidas no comércio, com exceção das amostras para os ensaios no revestimento e na espuma, que podem ser coletadas na unidade fabril.

6.3.2.2.1. Para os modelos de certificação 2, 4 e 5, na fase de coleta/compra de amostras, tanto para produtos nacionais, quanto para produtos importados, para realização dos ensaios de manutenção, a PROVENCE irá, obrigatoriamente, coletá-las/comprá-las no comércio.

- A área de expedição da unidade fabril ou centros de distribuição podem ser considerados comércio, desde que o produto já esteja na embalagem final de venda ao consumidor, em condições de ter a nota fiscal emitida.

6.3.2.2.1..1. A coleta na área de expedição da unidade fabril ou centros de distribuição somente pode ser realizada pela PROVENCE se realizado sem aviso prévio, não podendo ser realizada durante o período de auditoria no caso de modelo 5 de certificação.

6.3.2.2.2. A coleta para realização dos ensaios de manutenção deve ser realizada pela PROVENCE em amostras que tenham sido fabricadas entre a data da emissão do certificado e a primeira avaliação de manutenção. Após a coleta deverá ocorrer em amostras do produto fabricado no intervalo entre duas manutenções sequenciais ou entre a última manutenção e a recertificação.

6.3.2.3. Definição do laboratório
Ver regras definidas no item 5.1.1 – Laboratórios do ***PQ.05 - Contratação de Serviços de Laboratório***.

6.3.3. Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação de Manutenção

6.3.3.1. Caso seja identificada alguma não conformidade durante a avaliação de manutenção, cabe ao detentor do certificado a análise crítica das causas das não conformidades, bem como a proposição de ações corretivas.

6.3.3.2. O detentor do certificado deve enviar para a PROVENCE, num prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, o plano de ações corretivas, que deve ter 60 (sessenta) dias corridos como prazo máximo para evidenciar a implementação das ações corretivas.

NOTA: O prazo estabelecido em 6.3.3.2 inicia-se a partir da data de elaboração e emissão do formulário ***FORM.009 – Relatório de Não Conformidade (RNC) – Cliente***. Caso o envio do formulário ocorra em data posterior à sua elaboração, a PROVENCE poderá considerar pertinente eventual extensão do prazo, desde que tal situação esteja previamente acordada junto ao cliente ou registrada no respectivo RNC.

6.3.3.3. O detentor do certificado deve tomar ações de controle imediatas, na fábrica, que impeçam que a família reprovada seja colocada no mercado com o selo do INMETRO.

6.3.3.4. A PROVENCE irá avaliar a eficácia das ações corretivas propostas no plano, bem como se as mesmas foram implementadas.

6.3.3.5. Ficará a critério da PROVENCE avaliar a necessidade de conduzir nova auditoria para verificar a implementação das ações corretivas e/ou a realização de novos ensaios.

6.3.3.6. A não apresentação do plano de ações corretivas dentro do prazo previsto em 6.3.3.2 ou a identificação de alguma não conformidade, sem evidências de tratamento, acarretará a suspensão imediata do Certificado de Conformidade para o modelo/família não conforme. A PROVENCE irá notificar o detentor do certificado por escrito, informando que só poderá retomar o processo de certificação quando as não conformidades encontradas forem sanadas.

6.3.3.6.1. Caso seja evidenciada não conformidade em um dos modelos da família, a suspensão da certificação se aplica a todos os modelos que compõem a família e poderá ser estendida a outras famílias, a critério da PROVENCE.

6.3.3.6.2. Em se tratando de certificação por família, caso seja evidenciada não conformidade em um dos modelos da família, a suspensão da certificação se aplica a todos os modelos que compõem a família e poderá ser estendida a outras famílias, a critério do PROVENCE.

6.3.3.7. O detentor do certificado deverá apresentar o plano de ações corretivas em até 15 (quinze) dias corridos a partir da suspensão da sua certificação. A certificação volta a vigorar quando as ações corretivas forem consideradas efetivas pela PROVENCE. A efetividade das ações corretivas deverá ser confirmada por meio de ensaios, auditoria e/ou análise documental, a critério da PROVENCE.

6.3.3.8. Novos prazos podem ser acordados desde que formalmente solicitados pelo detentor do certificado, justificados, e avaliada a pertinência pela PROVENCE.

6.3.3.9. Caso o detentor do certificado não atenda aos prazos estabelecidos, e desde que não tenha sido acordado novo prazo, a certificação será cancelada.

6.3.3.10. Em caso de recusa do Detentor do Certificado em implementar as ações corretivas, a PROVENCE irá cancelar o Certificado de Conformidade para o(s) modelo(s) / família(s) de produto(s) certificado(s) e comunicar formalmente ao Inmetro.

6.3.3.11. Na hipótese em que o produto não possa ser coletado conforme determinado no subitem 6.3.2.2.1, o certificado deverá ser suspenso, até o limite do seu prazo de validade.

6.3.3.12. No caso de ocorrência de não conformidade(s) que possa(m) colocar em risco a saúde ou segurança do usuário, a PROVENCE deverá suspender o Certificado de Conformidade, independentemente dos prazos previstos para proposição de ações corretivas pelo Detentor da Certificação, pelo prazo necessário para correção do processo produtivo, respeitado o limite da validade do certificado.

6.3.4. Confirmação da Manutenção

A PROVENCE deve emitir a confirmação da manutenção após a análise crítica, abrangendo as informações sobre a documentação, auditorias ou avaliação de tratamento de reclamação, ensaios, tratamento de não conformidades, acompanhamento no mercado e tratamento de reclamações, observando os requisitos pertinentes do subitem 6.2.6, de que a manutenção do atendimento aos requisitos foi demonstrada.

Cumpridos os requisitos exigidos neste procedimento e no procedimento específico para o produto, a PROVENCE emite o documento denominado “Confirmação da Manutenção”, formalizando que a certificação está mantida

NOTA: Esta Análise Crítica será evidenciada através dos Relatórios de Ensaios do Laboratório, ***FORM.014 - Lista de Verificação do Processo de Certificação, FORM.008 - Relatório de Auditoria – Cliente*** ou ***FORM.029 – Avaliação de Tratamento de Reclamação - Cliente, FORM.009 - Relatório de Não Conformidade RNC – Cliente*** (quando necessários).

O cliente será informado da realização das auditorias de manutenção com a antecedência de pelo menos 30 dias corridos.

Na Avaliação de Manutenção serão verificados os mesmos requisitos que deram origem a certificação e todo não atendimento dos requisitos estabelecidos, por parte do cliente, deverá ser registrado como Não Conformidade no ***FORM. 008 – Relatório de Auditoria – Cliente*** ou ***FORM.029 – Avaliação de Tratamento de Reclamação - Cliente***. Caberá ao cliente, tomar as devidas ações corretivas para sanar a Não Conformidade.

Cumpridos os requisitos exigidos neste Procedimento, a PROVENCE deverá emitir o ***FORM.023 - Confirmação da Manutenção***, formalizando que a certificação está mantida.

6.3.4.1. O ***FORM.023 - Confirmação da Manutenção***, é um instrumento formal da PROVENCE e deve conter no mínimo:

a) Referência ao certificado de conformidade que está sendo mantido;
b) Razão social, Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), endereço completo e, quando aplicável, nome fantasia do detentor do certificado;
c) Nome, endereço, número de registro de acreditação e assinatura do responsável da PROVENCE;
d) Data de emissão da Confirmação de Manutenção;
e) Modelo de certificação adotado;
f) Identificação do modelo certificado, no caso de certificação por modelo, incluindo a relação de todas as marcas comercializadas;
g) Identificação da família certificada e de todos os modelos abrangidos, no caso de certificação por família, incluindo a relação de todas as marcas comercializadas;
h) Escopos de serviço, quando tratar-se de certificação de serviço;
i) Portaria do RAC com base na qual o certificado foi emitido (escopo de certificação) e sua(s) complementar(es), quando existente(s);
j) Numeração do Código de Barras dos modelos previstos em “f” ou “g”, e todas as versões, quando existente no padrão GTIN – Global Trade Item Number;
k) Número e data de emissão do(s) relatório(s) de ensaio de manutenção, bem como identificação do laboratório emissor;
l) Data da realização da auditoria, aplicável para os Modelos 5 e 6;
m) Data da próxima avaliação de manutenção, no caso de avaliação de manutenção com periodicidade variável, na dependência de terem sido ou não constatadas não conformidades na auditoria e nos ensaios realizados de acordo a legislação do esquema de certificação.

Nota: Para efeito do disposto na alínea k), deve(m) ser considerada(s) a(s) portaria(s) complementar(es) que alteram requisitos do RAC e enseja(m) adequação de escopo junto à Inmetro/Cgcre.

6.3.4.2. A PROVENCE deve observar os critérios adicionais para a emissão da Confirmação da Manutenção estabelecidos no Anexo C deste procedimento.

6.4. Avaliação de Recertificação

A avaliação de recertificação será programada pela PROVENCE, de acordo com os critérios estabelecidos no subitem 6.2 deste procedimento e no RAC específico do objeto, exceto para a etapa de Tratamento de Não Conformidades, a qual deve seguir o disposto em 6.3.3.

No caso de o RAC específico prever a avaliação de manutenção com frequência variável, a PROVENCE deve, na recertificação, dar continuidade ao espaçamento praticado a partir da última avaliação realizada, a depender da existência, ou não, de não conformidades.

A PROVENCE informará ao cliente a necessidade de iniciar o processo de recertificação, executando novamente as etapas definidas nos procedimentos da qualidade relacionados a legislação do esquema de certificação.

A PROVENCE irá realizar a coleta para realização dos ensaios com amostras que tenham sido fabricadas entre a data da última manutenção e a data da recertificação.

A PROVENCE, após a análise crítica, abrangendo as informações sobre a documentação, auditorias, ensaios, tratamento de não conformidades, acompanhamento no mercado e tratamento de reclamações, decidirá pela recertificação.

Cumpridos os requisitos exigidos neste Procedimento, a PROVENCE emite o novo Certificado da Conformidade.

Um certificado, com numeração distinta, será emitido pela PROVENCE para cada modelo ou para cada família, a cada recertificação.

6.5. Casos Especiais

6.5.1. A certificação de produtos sujeitos à múltipla certificação (produto híbrido) deverá considerar todas as funções de uso sujeitas à certificação compulsória, ou seja, todas as funções sujeitas à certificação deverão ser certificadas (avaliação inicial, manutenção e recertificação) concomitantemente, mesmo que conduzidas em processos de certificação distintos. Caso o processo de certificação seja conduzido por um único OCP, o mesmo deve ser acreditado para ambos os escopos sujeitos a certificação. Ensaios e métodos de ensaio comuns a ambas as regulamentações podem ser realizados uma única vez.

O produto híbrido deve ostentar apenas um Selo de Identificação da Conformidade.

Nota: Para efeito deste procedimento, produto híbrido é caracterizado como um produto único, não desacoplável, projetado para desempenhar a função de dois ou mais produtos sujeitos à certificação compulsória.

6.5.2. Caso, após a concessão do certificado, seja publicada portaria de aperfeiçoamento dos Requisitos de Avaliação da Conformidade, com previsão de revogação do RAC vigente, a PROVENCE deverá conduzir um novo processo de certificação, com emissão de novo certificado. Os certificados emitidos após a publicação da portaria de aperfeiçoamento, ainda com base no RAC vigente, terão sua validade atrelada ao 1º prazo de adequação previsto na portaria mais recentemente publicada.

6.5.2.1. O novo processo de certificação, com base nos novos Requisitos publicados, deve ser iniciado de 6.2 e concluído até o prazo de adequação previsto para fabricação e importação, definido na nova Portaria.

6.5.2.2. Após a conclusão do novo processo de certificação, a PROVENCE irá emitir um novo certificado, com nova numeração.

6.6. Suspensão da Certificação

A Suspensão é adotada após a penalidade de Advertência, caso a Organização não apresentar a correção para pontos identificados na Advertência.

A PROVENCE pode aplicar a penalidade de suspensão caso seja evidenciado, no comercio, produtos que não atendam aos requisitos normativos que deram origem ao processo de certificação.

A suspensão da certificação será formalizada por carta, sendo enviada cópia ao organismo acreditador, quando pertinente.

A suspensão só será retirada mediante a apresentação de evidências das ações corretivas em um período acordado e, caso seja considerado necessário, aprovação em ensaios determinados pela PROVENCE.

Durante do período de suspensão, a Organização deve suspender toda e qualquer divulgação da certificação do produto ou sistema de gestão da qualidade.

A Organização será notificada da respectiva revalidação do escopo da certificação.

6.7. Extensão ou Redução da Certificação

No caso de extensão do escopo de certificação, o cliente deve encaminhar o ***FORM.013 - Solicitação de Certificação***, devidamente preenchido, assinado e enviado via correio ou meio eletrônico, ou fazer a solicitação através do formulário no site https://provencesp.com.br/solicite-proposta, ou solicitado por e-mail informando extensão de escopo desejada.

No caso de redução do escopo de certificação, o cliente solicitante deve encaminhar via e-mail indicando qual escopo deve ser cancelado. A PROVENCE deve analisar a solicitação de redução e se aplicável programar auditoria para verificação do uso da identificação da marca de conformidade pela Organização conforme item 10 desde procedimento.

7. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O tratamento de reclamações descrito neste documento se aplica ao solicitante da certificação e a PROVENCE.

7.1. O processo de tratamento de reclamações deve contemplar:

a) Um sistema para tratamento das reclamações, assinado pelo responsável formalmente designado para tal, que evidencie que o solicitante da certificação e a PROVENCE:

- Valorizam e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas;
- Conhecem e comprometem-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei nº 8078/1990;
- Analisam criticamente os resultados, bem como tomam as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
- Definem responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- Comprometem-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
- Comprometem-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.

b) Uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;

c) A indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações;

d) Número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações, que inclua código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento.

7.2. O Solicitante da Certificação e a PROVENCE devem ainda realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados.

7.3. Obrigatoriamente, qualquer que seja o modelo de certificação adotado, a PROVENCE irá auditar todos os locais (próprios do solicitante da certificação ou por ele diretamente terceirizados) onde a atividade de Tratamento de Reclamações for exercida, para verificação do atendimento aos requisitos estabelecidos anteriormente, nas avaliações iniciais, de manutenção e recertificação, quando existentes.

7.3.1. Para os casos em que o solicitante da certificação comprovar sua condição de micro e pequena empresa – MPE, a auditoria, conforme os requisitos descritos nas Tabelas 2 ou 3, é opcional, ficando a critério da PROVENCE sua realização.

7.4. O detalhamento da sistemática para atendimento de reclamações, por parte da PROVENCE está previsto no ***PQ.07. Procedimento da Qualidade – Apelações Reclamações e Denúncias***.

8. ATIVIDADES EXECUTADAS POR OCP ACREDITADO POR MEMBRO DO MLA DO IAF

8.1 As atividades de avaliação da conformidade, executadas por um organismo acreditado por membro do MLA do IAF, podem ser aceitas, desde que observadas todas as condições abaixo:
a) O organismo deve ter um MoU com a PROVENCE;
b) O organismo deve ser acreditado pelas mesmas regras internacionais adotadas pelo Inmetro, ou seja, acreditado por membro signatário do MLA do IAF, para o mesmo escopo ou equivalente;
c) As atividades realizadas pela PROVENCE devem ser equivalentes àquelas regulamentadas pelo Inmetro;
d) Não existir restrição por parte da Autoridade Regulamentadora do objeto submetido à certificação.

8.2 O MoU será objeto de verificação nas avaliações periódicas da acreditação realizada pelo Inmetro/Cgcre e deve prever, no mínimo, as condições abaixo:
a) As partes devem concordar em manter os signatários informados sobre alteração de situação de sua acreditação no país de origem;
b) As partes devem acordar quais documentos do processo de certificação, emitidos em idioma distinto do inglês ou espanhol, devem estar acompanhados de tradução juramentada para o idioma português;
c) As partes devem deixar claro as atividades que estão cobertas pelo MoU, como por exemplo, auditoria, plano de ensaios, avaliação de relatórios de ensaio, avaliação de relatório de auditoria.

8.3 O Organismo legalmente estabelecido no país e acreditado pelo Inmetro/Cgcre será o responsável pelo julgamento e emissão do certificado em conformidade à regulamentação brasileira, assumindo todas as responsabilidades pelas atividades realizadas no exterior e decorrentes desta emissão, como se o próprio as tivesse conduzido.

8.4 Organismos estrangeiros acreditados pelo Inmetro/Cgcre no escopo específico poderão conduzir processos de certificação no escopo do RAC específico para o objeto, desde que estejam legalmente estabelecidos no Brasil. Nesse caso, toda a documentação do processo de certificação deve estar disponível no Brasil e em língua portuguesa, observando-se as exceções previstas em 6.2.1.2 “e” e na nota do subitem 6.2.3.2.

8.4.1 Entende-se por Organismo estrangeiro legalmente estabelecido no Brasil, acreditado pelo Inmetro/Cgcre no escopo específico, aquele que dispõe de pessoal com competência técnica, lotado no Brasil, possui estrutura física em território nacional, demonstra facilidade de acesso ao processo de certificação e atende aos requisitos legais de documentação exigidos pelo Brasil para constituição de empresa, como CNPJ e contrato social.

9. TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO

9.1. A transferência de certificados válidos, emitidos de acordo com o estabelecido na legislação do esquema de certificação, de um OCP emissor para um OCP receptor, é admitida, podendo ser motivada pelo OCP emissor ou pelo detentor do certificado.

9.2. A PROVENCE é um organismo legalmente estabelecido no país e acreditado pelo Inmetro/Cgcre apto a receptar novas certificações.

9.3. A PROVENCE possui uma cláusula, em seus contratos firmados com clientes, que informa sobre a disponibilidade de fornecer as informações necessárias a outro OCP, por ocasião de transferência de um certificado emitido.

9.4. No caso de recebimento de transferência de certificação de outro OCP, o Assistente Técnico da PROVENCE deverá realizar uma análise crítica do processo de certificação do novo cliente. Esta análise crítica deve ser conduzida por meio do exame da documentação/registros e/ou realizando visita ao fabricante ou prestador do serviço, e ser devidamente registrada. A análise crítica deve cobrir, no mínimo, os seguintes aspectos:

a) As etapas do processo realizadas até o momento e a situação na etapa do processo atual de certificação;
b) Relatórios de ensaio;
c) Plano de ensaios realizados, correlacionando com a família ou modelo;
d) Razões do pedido de transferência;
e) Validade do certificado, no que diz respeito à autenticidade e à duração, cobrindo o escopo objeto da transferência;
f) Validade da certificação e situação de não conformidade(s) ainda pendente(s) de correção(ões). Esta verificação, de preferência, deve ser efetuada em conjunto com o OCP emissor, a não ser que ele tenha encerrado suas atividades;
g) Relatório(s) da última auditoria (certificação, manutenção e recertificação) e da(s) extraordinária(s), e qualquer não conformidade ainda não sanada;
h) Reclamação(ões) / apelação(ões) recebida(s) e a(s) ação(ões) tomada(s);
i) A etapa atual da certificação;
j) Levantamento dos Selos de Identificação da Conformidade vinculados ao antigo OCP.

9.4.1. Nos processos de transferência de certificação entre OCPs, não se caracteriza o encerramento da certificação, mas sim a mudança de organismo certificador. Dessa forma, não é aplicável auditoria de encerramento, mas sim o levantamento dos Selos de Identificação da Conformidade vinculados ao OCP anterior, com o objetivo de garantir a rastreabilidade e controle no mercado.

O levantamento deve contemplar:
1. Selos em estoque não aplicados;
2. Produtos acabados já identificados com o selo do OCP anterior;
3. Prazo estimado para utilização/comercialização.

A evidência da realização desta etapa deve ser retida, como informação documentada por meio...

- De e-mail resposta, recebido por parte do cliente avaliado, ou;
- Do preenchimento do formulário ***FORM.33 – Selos de Identificação da Conformidade – Relatório de Verificação de Estoque*** pelo avaliador responsável.

Após a conclusão da transferência, os dados devem ser comunicados ao OCP receptor, para fins de controle do uso residual dos selos no mercado.

9.5. Os certificados suspensos, cancelados ou com data de validade expirada não serão aceitos pela PROVENCE para fins de transferência, e serão encarados como uma nova certificação.

9.6. Se na análise crítica prévia forem identificadas não conformidades pendentes ou riscos potenciais, ou quando houver dúvidas quanto à adequação da certificação existente, a PROVENCE deverá, dependendo da extensão da dúvida:
a) Não aceitar o processo de transferência e dar início a um processo de certificação novo; ou,
b) Aceitar o processo de transferência após a evidenciação, por meio de auditoria ou ensaio, de que a certificação original pode ser mantida.

A decisão quanto às ações requeridas dependerá da natureza e da extensão das não conformidades encontradas, devendo ser registrada e explicada ao detentor do certificado.

9.7. Se na análise crítica prévia não forem identificadas não conformidades pendentes ou riscos potenciais, a PROVENCE aceitará a transferência de certificação.

9.8. Acatada a transferência, a PROVENCE emitirá um novo certificado, datado do término da análise crítica e com o prazo de validade restante em relação ao certificado original, e considerando todos os itens previstos no item 6.2.6 deste Procedimento.

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

9.8.2. O OCP emissor somente deverá cancelar o Certificado de Conformidade quando a PROVENCE emitir o novo Certificado de Conformidade com a validade restante.

9.9. A próxima avaliação de manutenção ou a recertificação deverá ocorrer de acordo com os critérios estabelecidos na legislação específica do esquema de certificação e ser realizada nos prazos previstos no processo original de certificação realizado pela PROVENCE.

9.10. A PROVENCE manterá toda a documentação e todos os registros relativos à transferência de certificação, durante o tempo determinado no seu sistema de gestão da qualidade.

10. ENCERRAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

O cliente, detentor do certificado de conformidade e registro do produto junto ao Cgcre, que cessar definitivamente suas atividades, deve comunicar este fato imediatamente a PROVENCE que, por sua vez, notifica esta ocorrência no banco de dados fornecido pelo INMETRO.

O cancelamento do escopo da certificação da Organização ocorrerá, no mínimo, nos seguintes casos:

a) Se a auditoria constatar não conformidades reincidentes que afetem diretamente a conformidade do produto ou sistema de gestão da qualidade;
b) Reincidência de uso indevido da certificação;
c) A Organização não cumpre com as obrigações contratuais estabelecidas;
d) No caso de revisão de normas ou regulamentos e que a Organização não possa ou não queira assegurar a conformidade de acordo com os novos requisitos;
e) Encerramento da fabricação do produto ou processo certificado;
f) Falência da empresa;
g) Alteração da estrutura organizacional da Organização (razão social, endereços etc.) sem notificação a PROVENCE;
h) Quando a Organização não desejar prorrogar a certificação;
i) Quando do encerramento das atividades da empresa ou mudança de ramo, formalizado por escrito;

Após o cancelamento da certificação, a Organização deve suspender toda e qualquer divulgação da certificação do produto ou sistema de gestão da qualidade.

A PROVENCE deve assegurar que os objetos certificados antes desta decisão estejam em conformidade com a legislação específica do esquema de certificação.

10.1. A PROVENCE irá programar uma auditoria extraordinária para verificação e registro dos seguintes requisitos:

a) Data de fabricação e tamanho dos últimos lotes do objeto certificado;
b) Material disponível em estoque;
c) Quantidade de produto acabado em estoque e previsão para que este lote seja distribuído;
d) Cumprimento dos requisitos previstos no RAC específico para o objeto desde a última auditoria de acompanhamento;
e) Ensaios de rotina realizados nos últimos lotes produzidos;
f) Estoque de selos adquiridos.

Nota: O Registro da auditoria de verificação para encerramento de certificação deverá ser realizada pelo Auditor da PROVENCE no ***FORM.008B - Avaliação de Encerramento da Certificação.***

10.1.1. No caso de produto importado, a auditoria de encerramento será realizada nas dependências do solicitante da certificação para que sejam verificados: a data da última importação e tamanho dos últimos lotes importados; a quantidade de produto acabado em estoque (no solicitante da certificação e/ou importador) e previsão para que este lote seja distribuído; cumprimento dos requisitos previstos no RAC específico para o objeto desde a última auditoria de acompanhamento; ensaios de rotina realizados pelo fabricante nos últimos lotes produzidos.

10.2. Quando julgar necessário, a PROVENCE poderá programar também a coleta de amostras e a realização de ensaios para avaliar a conformidade dos produtos em estoque.

10.2.1. No caso de produtos importados, caso não tenha havido importação, no período compreendido entre a certificação inicial ou última manutenção e a solicitação de encerramento, evidenciado na auditoria referida em 10.1.1, não é aplicável a realização de ensaios para verificação da conformidade dos produtos em estoque no importador.

10.3. Caso o resultado destes ensaios apresente alguma não conformidade, a PROVENCE, antes de considerar o processo encerrado, solicita ao detentor do certificado o tratamento pertinente, definindo as disposições e os prazos de implementação.

10.4. No caso de ocorrência de produtos não conformes no mercado, antes de considerar o processo encerrado, e, dependendo do comprometimento que a não conformidade identificada possa impor ao uso do produto, a PROVENCE irá comunicar ao Inmetro o cancelamento do certificado com a recomendação de retirada do produto do mercado.

10.5. A partir do encerramento de certificação, o produto não poderá mais ser fabricado ou importado, sendo admitida estritamente a distribuição e comercialização do estoque produzido dentro da validade da certificação.

10.6. Uma vez concluídas as etapas acima, a PROVENCE irá cancelar o certificado, atualizar o banco de dados de produtos e serviços certificados disponibilizado pelo Inmetro, bem como notificar o encerramento ao Inmetro/Dconf, por meio da emissão de documento contemplando as informações previstas no subitem 10.1.

10.7. Caso o detentor do certificado não permita o cumprimento dos requisitos 10.1 a 10.5 acima, a PROVENCE irá cancelar o certificado, atualizar o banco de dados de produtos e serviços certificados disponibilizado pelo Inmetro, bem como notificar o encerramento ao Inmetro/Dconf, justificando o impedimento acima mencionado.

10.8. No caso de produtos sujeito ao Registro de Objeto, o fornecedor deve solicitar a alteração do seu registro para a condição de “inativo”, nos termos da Portaria Inmetro nº 258, de 2020, ou substitutiva, após concluído o processo de encerramento da certificação.

11. SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

O Selo de Identificação da Conformidade tem por objetivo identificar que o objeto da certificação foi submetido ao processo de avaliação da conformidade e atende aos requisitos contidos neste documento e em seu respectivo RAC.

11.1. O modelo, as características, a rastreabilidade e as formas de aposição do Selo de Identificação da Conformidade serão definidas no RAC específico do objeto, obedecidas às disposições contidas na Portaria Inmetro nº 274/2014.

11.2. O Selo de Identificação da Conformidade pode será, impresso ou aposto à embalagem, de acordo com a legislação específica do esquema de certificação.

11.3. No caso de produtos importados, com exceção daqueles certificados pelo Modelo 1b, o Selo de Identificação da Conformidade deve ser impresso ou aposto à embalagem, de acordo com a legislação específica do esquema de certificação, antes da entrada dele no país.

12. AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

A PROVENCE somente irá conceder a autorização do uso do Selo de Identificação da Conformidade depois de cumpridos todos os requisitos exigidos neste documento.

12.1. Para produto certificado passível de Registro de Objeto a autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade e a comercialização do produto estão condicionados à obtenção do Registro de Objeto.

12.2. Nos demais casos a autorização é concedida quando o produto está em conformidade com os critérios estabelecidos neste documento e no RAC específico do objeto, sendo dispensado o Registro pelo Inmetro.

12.3. A autorização, tanto para produto passível de registro ou não, terá sua validade vinculada à validade da certificação e na condição de não suspenso ou cancelado.

12.4. As referências sobre características não incluídas na base normativa referenciada, constantes das instruções de uso ou informações ao usuário, não podem ser associadas à Autorização para Uso do Selo de Identificação da Conformidade ou induzir o usuário a crer que tais características estejam cobertas pelo processo de Certificação.

13. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

13.1. Obrigações do Detentor do Certificado

Encaminhar ao PROVENCE o ***FORM. 013 – Solicitação de Certificação*** e ***FORM.018 – Memorial Descritivo*** indicando os produtos alvo da certificação, unidade fabril etc.

Acatar as decisões pertinentes à certificação tomadas pela PROVENCE. Caso haja discordância das decisões, o cliente deve recorrer formalmente, em primeira instância, a PROVENCE, e em última instância ao Cgcre.

Facilitar a PROVENCE os trabalhos de auditoria e de acompanhamento que atendam aos critérios deste Procedimento e dos Regulamentos estabelecidos pelo INMETRO.

Encaminhar as amostras, coletadas pela PROVENCE, para ensaios em um dos Laboratórios com os quais a PROVENCE mantenha contrato de prestação de serviço, atendendo o planejamento de ensaio elaborado pela PROVENCE, conforme estabelecido no Contrato de Prestação de Serviço (FORM.012), capítulo 3, clausula 5.

Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da certificação. No caso de alterações nas condições técnicas e operacionais, e na documentação pertinente, para aprovação dos produtos nos ensaios, o cliente deverá comunicar o fato a PROVENCE, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Comunicar imediatamente ao Cgcre e a PROVENCE, no caso de cessar suas atividades.

O cliente certificado tem responsabilidades técnica, civil e penal em relação ao produto por ele produzido e certificado, e sobre todos os documentos referentes à certificação, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.
O certificado de conformidade, e sua utilização sobre os produtos, não transferirá, em hipótese alguma, a responsabilidade do cliente para o Cgcre ou PROVENCE.

O cliente deve manter procedimento para tratamento de reclamações, contemplando sistemática para registro, investigação e ações tomadas para sanar a reclamação.

O cliente deve informar acerca de quaisquer alterações no processo de produção, reclamações recebidas ou, se pertinente, no seu sistema de gestão da qualidade, que afete a conformidade do produto. Se for o caso, a PROVENCE irá avaliar se as mudanças anunciadas exigem auditorias adicionais.

Não utilizar o selo de identificação da conformidade de forma inadequada. Será considerado uso inadequado do selo de identificação da conformidade, como segue:

- Utilizar o selo de identificação da conformidade em produto diferente daquela que foi certificado;

- Utilizar / divulgar a certificação antes da assinatura do contrato ***FORM.012 – Contrato de Prestação de Serviços*** com a PROVENCE e registro do produto no site Orquestra do INMETRO;
- Utilizar / divulgar a certificação quando ela for negada, estiver suspensa ou cancelada;
- Utilizar o selo de identificação da conformidade após a rescisão do contrato com a PROVENCE;
- Utilizar a marca e/ou logotipo PROVENCE ou INMETRO em qualquer meio de divulgação, como por exemplo: cartão de visita, outdoors, muros, letreiros, fachadas, internet, rádio, televisão, carimbos e veículos sem prévia autorização formal da PROVENCE e do Cgcre;
- Realizar divulgação promocional em desacordo com o estabelecido no Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

13.1.1. Apenas prestar os serviços ou produzir, importar e comercializar os produtos objeto da certificação, que estejam de acordo com o RAC específico do objeto, o que é evidenciado através do Certificado de Conformidade.

13.1.2. Acatar todas as condições estabelecidas neste documento, no RAC específico para o objeto em questão, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes à autorização, independentemente de sua transcrição.

13.1.3. Aplicar o Selo de Identificação da Conformidade em todos os produtos certificados, conforme critérios estabelecidos neste documento e no RAC específico para o objeto.

13.1.4. Acatar as decisões pertinentes à Certificação tomadas pela PROVENCE, podendo recorrer ao Inmetro, nos casos de reclamações e apelações, via Ouvidoria do Inmetro.

13.1.5. Facilitar os trabalhos de auditoria e acompanhamento, assim como a realização de ensaios e outras atividades de Certificação previstas neste documento.

13.1.6. Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção do certificado de conformidade, informando, previamente a PROVENCE, qualquer modificação que pretenda fazer no produto para o qual foi concedido o referido certificado.

13.1.7. Comunicar imediatamente a PROVENCE no caso de cessar, definitivamente, a fabricação ou importação do produto certificado.

13.1.8. Não utilizar a mesma codificação (denominação comercial) para um produto certificado e um produto não certificado.

13.1.9. Submeter ao Inmetro, para autorização, todo o material de divulgação no qual figure o Selo de Identificação da Conformidade.

13.1.10. Ressarcir a PROVENCE os custos decorrentes das ações de acompanhamento no mercado determinadas pelo Inmetro, conforme previsto no item 14 da Portaria 200/2021.

13.1.11. Comunicar ao Inmetro, em até 48 horas, quando identificar que o objeto certificado colocado no mercado apresenta não conformidades que colocam em risco a saúde e a segurança do consumidor e o meio ambiente.

13.1.12. Responder as notificações do Inmetro, dentro dos prazos estabelecidos, que solicitam esclarecimentos relacionados aos processos de investigação de não conformidades detectadas no objeto certificado.

13.1.13. Fornecer ao Inmetro todas as informações solicitadas por este, referentes ao processo de certificação do produto objeto do RAC, encaminhando, quando necessário e solicitado, documentos comprobatórios.

13.1.14. Apresentar ao OCP o processo que irá utilizar para divulgar a informação, de modo sistematizado, a todos os seus clientes, sobre o prazo de adequação destinado para o comércio disponibilizar seus produtos sem o Selo de Identificação da Conformidade, enquanto durar esse prazo.

13.1.15. Considerar os prazos dados pelo OCP, pelo laboratório de ensaios e pelo Inmetro para entrar tempestivamente com as Avaliações de Manutenção e Recertificação.

13.1.16. Informar ao OCP, a qualquer tempo, qualquer alteração no projeto, memorial descritivo ou processo produtivo do objeto certificado.

13.1.17. No caso de cancelamento do OCP emissor do certificado, migrar para outro OCP no máximo até o prazo para realização da próxima manutenção ou recertificação, o que ocorrer primeiro.

13.2. Obrigações da PROVENCE

13.2.1. A PROCENCE dispõe de pessoal capacitado, mantendo registro da qualificação e das ações de capacitação, de forma a poder conduzir competentemente todo o processo de certificação previsto no procedimento específico, conforme estabelecido no ***PQ.02 - Pessoal - Seleção e Treinamento.***

13.2.2. A PROVENCE procede a certificação do produto conforme os requisitos estabelecidos no procedimento específico, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

13.2.3. Alimenta e garante de forma adequada a atualização, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o banco de dados de produtos certificados fornecido pelo Inmetro, com as informações relativas ao certificado, incluindo emissão, adequação de escopo, suspensão e cancelamento.

13.2.4. Notificar, em até 5 (cinco) dias úteis ao Inmetro/Dconf, os casos de suspensão ou cancelamento da certificação, exclusivamente através de meio eletrônico, para o e-mail docs.registro@inmetro.gov.br, para os casos de objetos sujeitos ao Registro de Objetos junto ao Inmetro, ou para o e-mail divig@inmetro.gov.br, para os casos de objetos não sujeitos ao Registro de Objetos junto ao Inmetro. Quando o comunicado de suspensão ou cancelamento for referente a objeto cujos Requisitos de Avaliação da Conformidade tenham sido estabelecidos pelo Inmetro por delegação de outro regulamentador, o envio do comunicado ao Inmetro/Dconf deve ser acompanhado da evidência de que o órgão regulamentador foi também comunicado.

13.2.4.1. O comunicado de suspensão ou cancelamento da certificação deve conter, no mínimo:

a) número do certificado de conformidade a que se refere o comunicado;

b) identificação do Escopo e Portaria Inmetro do RAC (compulsório ou voluntário) com base na qual o certificado foi emitido;

c) ocorrência (suspensão ou cancelamento);

d) modelo (se certificação por modelo) ou família do produto (se certificação por família) abrangido pela ocorrência;

e) motivo da suspensão ou cancelamento (informar a natureza da não conformidade, identificação do ensaio de reprovação, identificação do(s) lote(s) comprometido(s), bem como necessidade de retirada do mercado);

e1) Nos casos de cancelamento por transferência, informar o OCP de destino e a data da transferência;

e2) Nos casos de cancelamento por encerramento da fabricação ou importação, informar a data da última fabricação ou importação do produto;

e3) Nos casos de cancelamento da certificação por abandono/rompimento de contrato, esta condição deve estar expressamente indicada;

e4) Nos casos de revogação da suspensão, qual ação corretiva possibilitou tal revogação;

f) data da auditoria de encerramento (no caso de cancelamento por encerramento);

g) data da suspensão ou cancelamento ou de revogação da suspensão;

h) assinatura do signatário do OCP.

Nota 1: O e-mail deve ser enviado com o campo “assunto” preenchido conforme segue:

Assunto: “tipo de comunicado (cancelamento ou suspensão) /Escopo/Portaria Inmetro do RAC – Motivo”

Nota 2: O motivo deve ser indicado conforme descrito a seguir:

Motivo	**Descrição**
I	Suspensão ou cancelamento por reprovação em ensaios;
II	Suspensão ou cancelamento por outros tipos de não conformidades não relacionadas a ensaios;
III	Suspensão ou Cancelamento por abandono/rompimento de contrato (não cumprimento da etapa de manutenção ou recertificação);
IV	Cancelamento por transferência de OCP;
V	Cancelamento à pedido por encerramento da fabricação/importação;
VI	Cancelamento por adequação a novo RAC (vencimento do 1º prazo de adequação).

13.2.5. Submeter ao Inmetro/Cgcre, para análise e aprovação da utilização, os Memorandos de Entendimento, no escopo deste documento e do RAC específico, estabelecidos com outros Organismos de Certificação.

13.2.6. Selecionar, em comum acordo com o Fornecedor solicitante da certificação, o laboratório a ser usado no processo de certificação, com base nos requisitos estabelecidos neste documento e no RAC específico para o objeto.

13.2.7. Coletar, a qualquer tempo e hora, por determinação do Inmetro, diante de suspeições ou denúncias devidamente fundamentadas, amostras no mercado para realização de ensaios definidos no RAC específico para o objeto, seguindo os critérios de amostragem previstos, arcando com os custos referentes à coleta e aos ensaios, observado o disposto no item 14 deste procedimento.

13.2.8. Possuir um Sistema de Tratamento de Reclamações nos moldes do previsto no Capítulo 7 deste procedimento.

13.2.9. Não possuir pendências com o Inmetro.

13.2.10. Comunicar imediatamente ao Inmetro, num prazo máximo de 48h, quaisquer informações sobre recall, ainda que preliminares, ou seja, em fase de investigação, prestadas por empresas que tenham seu objeto certificado.

13.2.11. Comunicar ao Inmetro/Cgcre a existência de não conformidade detectada durante auditoria do SGQ realizada em fabricante detentor de certificado ABNT NBR ISO 9001 ou ISO 9001.

13.2.12. Comunicar formalmente a seus clientes detentores da Autorização para o Uso do Selo de Identificação da Conformidade as alterações em normas técnicas e documentos emitidos ou reconhecidos pelo Inmetro que possam interferir nos requisitos deste procedimento.

13.2.13. A interpretação dos resultados contidos nos relatórios de ensaios emitidos pelos laboratórios é de exclusiva responsabilidade do OCP.

13.2.14. Exigir dos laboratórios que informem as incertezas de medições inerentes aos ensaios realizados.

13.2.15. Caso o OCP tenha sua acreditação cancelada, deverá:
a) Comunicar imediatamente a seus clientes a sua condição e instruí-los no processo de transição para outro OCP que esteja com sua acreditação ativa, ressaltando que os certificados já emitidos permanecerão válidos até o término dos prazos de manutenção ou renovação, o que ocorrer primeiro;
b) Disponibilizar, quando solicitado, ao Inmetro/Dconf todos os registros e informações relativas aos processos de certificação por ele realizados;
c) Disponibilizar a seus clientes todos os registros, certificados, relatórios e demais documentos referentes ao(s) seu(s) processo(s) de certificação para subsidiá-los quando da contratação de outro OCP acreditado para a continuidade da sua certificação;
d) Informar ao Inmetro/Dconf todas as ações realizadas durante o processo de migração das empresas detentoras de certificados com o objetivo de evitar danos aos fornecedores e aos consumidores;
e) Facilitar a migração do processo de certificação para outro OCP definido pelo detentor da certificação.

13.2.16. O OCP cancelado não pode realizar as atividades de manutenção ou renovação dos certificados emitidos para os Programas de Avaliação da Conformidade estabelecidos pelo Inmetro.
13.2.17. O OCP suspenso deve informar tal condição a seus clientes e, enquanto estiver nesta condição, não pode realizar nenhuma atividade de concessão inicial de certificação e nem conceder recertificações ou extensão de espoco para certificações em vigor. Durante o período de suspensão, o OCP deve realizar todas as atividades relativas às manutenções dos certificados em vigor, desde que não haja ampliação de escopo destes.

13.2.18. No caso de cancelamento da acreditação pela Cgcre/Inmetro, o OCP deverá cancelar os certificados emitidos na data de conclusão da migração para o OCP receptor ou, não havendo migração, na data de manutenção ou renovação do certificado emitido, o que ocorrer primeiro, bem como atualizar o Sistema Prodcert no prazo de 5 (cinco) dias.

13.2.19. Disponibilizar, quando solicitado, ao Inmetro/Dconf todos os registros e informações referentes aos processos de certificação realizados pelo OCP, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

13.2.20. Planejar as atividades de manutenção e recertificação de forma a atender tempestivamente os prazos de adequação previstos na regulamentação e suas atualizações.

14. ACOMPANHAMENTO NO MERCADO

Os objetos certificados são submetidos ao acompanhamento no mercado através da Fiscalização, Verificação da Conformidade, Fiscalização Técnica, dentre outras formas.

14.1. O detentor do certificado é responsável por repor as amostras do objeto certificado retiradas do mercado pelo Inmetro ou seus órgãos delegados, para fins de acompanhamento no mercado.

14.2. O detentor do certificado que tiver o objeto certificado submetido ao acompanhamento no mercado deve prestar ao Inmetro e a PROVENCE, quando solicitado ou notificado administrativamente, todas as informações sobre o processo de Certificação e sobre o processo interno de controle da qualidade da produção, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

14.3. Caso o Inmetro identifique não conformidades nas ações de acompanhamento no mercado, notificará o Detentor do Certificado e a PROVENCE, estabelecendo a necessidade de providências e respectivos prazos.

14.4. As não conformidades identificadas pelo acompanhamento no mercado poderão acarretar a aplicação das penalidades previstas no item 15 deste procedimento.

14.5. Caso seja encontrada alguma não conformidade, considerada, pelo Inmetro, sistêmica ou de risco potencial à saúde e segurança do consumidor ou meio ambiente, o Inmetro pode determinar a retirada do produto do mercado.

14.6. Sempre que determinado pelo Inmetro, em caso de denúncia devidamente fundamentada, a PROVENCE deverá receber as amostras coletadas pelo Inmetro no mercado, a qualquer tempo e hora, para realização de ensaios definidos no RAC específico, seguindo os critérios de amostragem previstos. A PROVENCE deverá encaminhar as amostras para o laboratório acreditado, definido em conjunto com o Inmetro, arcando com os custos referentes aos ensaios e, ao final destes enviar para o Inmetro os relatórios de ensaio. O Inmetro pode determinar que seus técnicos acompanhem os ensaios realizados.

14.7. A coleta de amostras poderá, excepcionalmente e quando definido pelo Inmetro, ser realizada pela PROVENCE, que providenciará a entrega delas ao laboratório. Neste caso, a PROVENCE será o responsável pelo ônus da coleta das amostras e envio ao laboratório, além dos custos dos ensaios.

15. PENALIDADES

A inobservância das prescrições compreendidas neste procedimento e no RAC específico acarretará a aplicação a seus infratores, das penalidades de advertência, suspensão e cancelamento da Certificação.

16. DENÚNCIAS

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

- Sítio: https://www.gov.br/inmetro/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
- Telefone: 0800 285 18 18

17. CONTROLE DAS REVISÕES

Revisão	Natureza das Alterações	Data
00	Liberação inicial	19/02/2021
01	• Revisão dos itens: 4. Atribuições e Responsabilidades, 6.2.1. Solicitação de Certificação (Avaliação da Conformidade); 6.2.3. Auditoria Inicial do Sistema de Gestão da Qualidade e Avaliação do Processo Produtivo; 6.7. Extensão ou Redução da Certificação; • Inclusão do ANEXO A	08/04/2021
02	Revisão de todo o conteúdo de acordo com a Portaria INMETRO nº 200 de 29/04/2021	31/05/2021
03	Revisão do item 6.2.6.2. - Emissão do Certificado, alterando o prazo de validade do contrato de prestação de serviço.	12/07/2021
04	6.3.2. Plano de Ensaios de Manutenção	13/12/2021
05	Alteração do item 6.2.1.2.	23/03/2023
06	Alteração dos itens 4, 6.2.3 e 6.3.4.	11/07/2023
07	Adicionadas notas 6 e 7 no item 6.2.6.3.1.	20/07/2023
08	Revisão do item 6.2.1 sobre Metodologia para Atribuição de Numeração de Proposta de Certificação, Adendo de Proposta, Contrato e Adendo de Contrato. Adicionada Nota 5, sobre o uso do FORM.016, no item 6.2.4.2. Adicionada nota nos itens 6.2.5.1. e 6.3.3.2.	19/08/2025
09	Adicionada numeração aos itens da seção 4. e subseção 6.2.7. Adicionado item 4.5. Revisão textual do item 4.9. e subseção 6.2.6.	19/09/2025
10	Excluída nota do item 1. (conteúdo transferido para o subitem 1.1.) Revisão textual dos subitens 1.1., 4.6. e 6.2.2.1. Adicionado subitem 9.4.1.	21/04/2026
11	Adicionado critério para rastreabilidade de adendo de proposta no item 6.2.2.1. Adicionado item 7.4. Adicionada Nota 2 no subitem 6.2.3.2., com referência citada em 6.3.1.2. Revisões textuais diversas.	17/06/2026

ANEXO A - REQUISITOS PARA A AVALIAÇÃO DE LABORATÓRIOS NÃO ACREDITADOS POR ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

1. CONFIDENCIALIDADE

O laboratório deve possuir procedimentos documentados e implementados para preservar a proteção da confidencialidade e integridade das informações, considerando, pelo menos:
a) O acesso aos arquivos, inclusive os computadorizados;

b) O acesso restrito ao laboratório; e

c) O conhecimento do pessoal do laboratório a respeito da confidencialidade das informações.

2. ORGANIZAÇÃO

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

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

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.

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

3. SISTEMA DE GESTÃO

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.

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

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; e
d) Às atividades gerenciais.

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

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

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

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

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

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

3.10 O laboratório deve informar as incertezas de medição inerentes aos ensaios realizados.

4. PESSOAL

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

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 sua utilização não prejudique os resultados dos ensaios.

4.3 O laboratório deve ter e manter registros atualizados de todo o seu pessoal técnico envolvido nos ensaios. Estes registros devem possuir data da 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.

5. ACOMODAÇÕES E CONDIÇÕES AMBIENTAIS

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

5.2 O laboratório deve ter instalações com a monitoração efetiva, o controle e o registro das condições ambientais, sempre que necessário.

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

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

6. EQUIPAMENTOS E MATERIAIS DE REFERÊNCIA

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

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.

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.

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 da manutenção realizada e as planejadas para o futuro; e
g) Histórico de cada dano, modificação ou reparo.

6.5 Cada material de referência deve ser rotulado 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; e
d) Data de validade.

6.5.1 Para os materiais de referência de longa duração, o laboratório deve ter um registro contendo as informações indicadas no item 6.5.

7. RASTREABILIDADE DAS MEDIÇÕES E CALIBRAÇÕES

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

7.2 Os certificados de calibração dos padrões de referência devem ser emitidos por:
a) Laboratórios nacionais de metrologia citados em 7.2;
b) Laboratórios de calibração acreditados pelo Inmetro/Cgcre;
c) Laboratórios integrantes de Institutos Nacionais de Metrologia de outros países, nos seguintes casos:
- Quando a rastreabilidade for obtida diretamente de uma instituição que detenha o padrão primário de grandeza associada, ou;
- Quando a instituição participar de programas de comparação interlaboratorial, juntamente com o Inmetro/Cgcre, obtendo resultados compatíveis;
- Laboratórios acreditados por Organismos de Acreditação de outros países, quando houver acordo de reconhecimento mútuo ou de cooperação entre o Inmetro/Cgcre e esses organismos.

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

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 padrão de referência não seja invalidado.

8. CALIBRAÇÃO E MÉTODO DE ENSAIO

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

8.2 O laboratório deve utilizar procedimentos documentados e técnicas estatísticas apropriadas, de seleção de amostras, quando realizar a amostragem como parte do ensaio.
8.3 O laboratório deve submeter os cálculos e as transferências de dados a verificações apropriadas.

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

9. MANUSEIO DOS ITENS

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.

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.

10. REGISTROS

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

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 dúbia interpretação e conter a assinatura ou a rubrica do responsável.

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; e
f) Data e assinatura do pessoal que realizou o trabalho.

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

10.5 Todos os registros (técnicos e da qualidade) devem ser mantidos pelo laboratório quanto à segurança e confidencialidade.

11. RELATÓRIOS DE ENSAIO

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

11.2 O laboratório deve registrar todas as informações necessárias para a repetição do ensaio e estes registros devem estar disponíveis para o cliente.
11.3 Todo relatório de ensaio deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:
a) Título;
b) Nome e endereço do laboratório;
c) Identificação única do relatório;
d) Nome e endereço do cliente;
e) Descrição e identificação, sem ambiguidades, do item ensaiado;
f) Caracterização e condição do item ensaiado;

g) Data do 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 outra 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; e
p) Referência à especificação da norma utilizada.

12. SERVIÇOS DE APOIO E FORNECIMENTOS EXTERNOS

12.1 O laboratório deve manter registros referentes à aquisição de equipamentos, materiais e serviços, incluindo:
a) Especificação da compra;
b) Inspeção de recebimento;
c) Calibração ou verificação; e
d) Cadastramento de fornecedores.

ANEXO B – CRITÉRIOS PARA CERTIFICAÇÃO DE CONJUNTOS DE OBJETOS CERTIFICADOS (KIT) OU REPASSE DE CERTIFICAÇÃO

1. OBJETIVO

Este Anexo aplica-se no caso do integrador, embalador e/ou distribuidor que substitua ou efetue modificações na embalagem original do produto já certificado ou que altere a forma de apresentação para comercialização do produto em relação ao processo original de certificação, utilizando-se ou aproveitando-se da certificação original do produto, para a posterior venda ao consumidor final.

Esse anexo não se aplica no caso de produtos já certificados que além de terem a embalagem original alterada foram modificados nas suas características, condição esta que ensejará, quando autorizado pelo Inmetro, um novo processo de certificação.

Nota 1**:** Para simplicidade do texto, os integradores, embaladores e/ou distribuidores que efetuem modificações para reembalagem ou formação de *kits* já certificados na origem, serão aqui denominados de “embaladores”.

Nota 2**:** O processo de repasse de certificação deve ser solicitado para cada unidade de funcionamento do embalador.

2. DEFINIÇÕES

2.2.1 Formação de Kit

A formação de **kit** é caracterizada quando o embalador (cessionário) integra, em uma mesma embalagem, dois ou mais produtos já certificados.

2.2.2 Fracionamento

Operação caracterizada quando o embalador (cessionário) executa uma operação de fracionamento, a partir da embalagem a granel do produto, além da troca de embalagem expositora.

3. ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

Os embaladores que não efetuem modificação alguma na embalagem original de produtos já certificados, mas que alterem a forma de apresentação para comercialização do produto em uma nova embalagem estarão sujeitos à certificação considerando todos os itens abaixo, com exceção do Plano de Ensaios previsto neste Anexo B.

Os embaladores que efetuem modificações na embalagem original do produto já certificado, estarão sujeitos à certificação considerando todos os itens abaixo descritos. Neste caso, a embalagem final deve conter todas as marcações obrigatórias previstas no RAC específico para o objeto.

Para os casos de integração de dois ou mais produtos certificados em uma mesma embalagem, o PROVENCE responsável pelo processo de repasse da certificação deve estar acreditado, no mínimo, para o escopo do produto principal. Nos casos em que os produtos são similares, portanto, não ficando claro o produto principal, o PROVENCE responsável pelo processo de repasse da certificação deve estar acreditado em pelo menos um dos escopos que integram o **kit**.

Para efeitos de marcação na embalagem de **kits** que contenham produtos certificados que não tiveram sua embalagem original alterada deve constar na nova embalagem a expressão: “CONTÉM PRODUTOS REGISTRADOS NO INMETRO”.

Para **kits** que contenham produtos certificados que tiveram sua embalagem original alterada são consideradas as seguintes possibilidades:

a) Há clareza do produto principal: neste caso, deve constar na nova embalagem o Selo de Identificação da Conformidade do produto principal, com o número de Registro do **kit**.

b) Não há clareza do produto principal: neste caso, deve constar na nova embalagem o Selo de Identificação da Conformidade do produto para o qual o PROVENCE está acreditado, com o número de Registro do **kit.**

Em ambas as situações a PROVENCE deve avaliar também o item 7 deste RGCP – Tratamento de Reclamações.

3.1 Avaliação inicial

3.1.1 Solicitação de Repasse de Certificação
A solicitação a ser encaminhada a PROVENCE deve ser acompanhada da seguinte documentação:
a) Endereço da unidade do embalador, Fornecedor solicitante da certificação;

b) Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ, e o contrato social da empresa contendo, no objeto, a descrição de suas atividades;

c) Documentação que comprove o atendimento ao item 7 do RGCP (Tratamento de Reclamações) para todas as marcas comercializadas;

d) Descrição do produto fracionado ou dos produtos que compõem o kit;

e) Cópia(s) autenticada(s) do(s) Certificado(s) de Conformidade do produto submetido ao fracionamento ou dos produtos que compõem o kit, dentro de sua validade;

f) Autorização particular de repasse de certificação, assinado pelo(s) detentor(es) do(s) certificado(s) do(s) produtos mencionados em e);

g) Documentação fotográfica do(s) produto(s) relacionados em d): fotos externas e internas de todas as faces, detalhando as etiquetas, logos, avisos, entradas, saídas, botões de acionamento, quando aplicável;

h) Desenho ou arte final das embalagens (primária, secundária e/ou terciária);

i) Manual do usuário com instruções no idioma Português, quando;

j) Autorização para o uso da(s) marca(s), caso o embalador se utilize da(s) marca(s) da certificação original.

Nota: Na ocorrência do previsto em j), caberá a PROVENCE verificar a qualificação legal do instrumento de autorização e do ato constitutivo do(s) proprietário(s) da(s) marca(s).
Nota: Quando o manual do usuário não for aplicável na certificação original, o OCP deverá validar e registrar essa informação no processo de certificação.

3.1.1.1 No caso de processo de repasse de certificação para produtos importados, será necessário enviar cópia da Licença de Importação (LI), junto com a solicitação do repasse de certificação.

3.1.1.2 Os documentos relacionados no subitem 3.1.1 devem ter sua autenticidade comprovada pelo OCP, com relação aos documentos originais.

3.1.2 Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação
3.1.2.1 A PROVENCE, antes de iniciar o processo de repasse de certificação, deve analisar a viabilidade de atendimento da solicitação, assim como verificar a documentação enviada. Caso a

solicitação seja considerada inviável, a PROVENCE deve comunicar formalmente o motivo da inviabilidade do atendimento e devolver toda a documentação apresentada.

3.1.2.2 Caso seja identificada alguma não conformidade na documentação recebida, esta deve ser tratada conforme subitem 6.2.2 do RGCP.

3.1.3 Auditoria Inicial do Sistema de Gestão

3.1.3.1 Após análise e aprovação da solicitação e da documentação, a PROVENCE, mediante acordo com o embalador, solicitante do repasse de certificação, deve programar a realização da auditoria inicial na unidade do embalador, avaliando de forma complementar os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade aplicáveis aos processos de reembalagem, de acordo com a Tabela 1, a seguir:

Tabela 1: Requisitos de verificação do SGQ aplicáveis ao embalador com base na Norma ISO 9001:2015 ou Norma ABNT NBR ISO 9001:2015

REQUISITOS DO SGQ	Norma ISO 9001 ou ABNT NBR ISO 9001
Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	8.4.1 / 8.4.2 / 8.4.3
Produção e provisão de serviço	8.5.2 / 8.5.4
Liberação de Produtos e Serviços	8.6
Controle de saídas não conformes	8.7
Não Conformidade e ação corretiva	10.2.1 / 10.2.2

Nota: Esta avaliação deverá ocorrer independentemente de o embalador possuir sistema de gestão da qualidade certificado.

3.1.3.2 Caso, durante a auditoria, seja avaliado pela PROVENCE a possibilidade de que o produto original certificado possa ter sua conformidade afetada pelo processo de reembalagem, o produto deverá ser ensaiado nos itens previstos no RAC do objeto.

3.1.3.3 A PROVENCE deve emitir relatório de auditoria, registrando o resultado da mesma, tendo como referência este Anexo B. O relatório de auditoria deve ser assinado pelo embalador e pela PROVENCE. Uma cópia deste relatório deve ser disponibilizada ao embalador.

3.1.4 Plano de Ensaios Iniciais da Embalagem

A PROVENCE deve ser responsável por elaborar o Plano de Ensaios que deve, no mínimo, definir claramente a amostragem, os ensaios iniciais a serem realizados nas embalagens do produto objeto do repasse e os critérios de aceitação/rejeição para estes ensaios.

Caso seja avaliado pela PROVENCE que o produto original certificado teve sua conformidade afetada pelo processo de reembalagem, o plano de ensaios deve contemplar todos os ensaios previstos para o produto no RAC do objeto.

3.1.4.1 Definição dos ensaios a serem realizados na Embalagem

3.1.4.1.1 Os ensaios na embalagem devem ser realizados tendo como base o RAC específico.

3.1.4.1.2 O laboratório de ensaios deve manter registro fotográfico da avaliação.

3.1.4.2 Definição da amostragem da Embalagem

3.1.4.2.1 Para o repasse de certificação, a PROVENCE deve estabelecer o procedimento para a coleta das amostras (prova, contraprova e testemunha), das embalagens objeto da certificação de repasse, de maneira a possibilitar a realização dos ensaios previstos no RAC específico.

3.1.4.2.2 A PROVENCE é o responsável pela coleta das amostras para a realização dos ensaios, de acordo com seus procedimentos.

3.1.4.2.3 A PROVENCE deverá amostrar todos os modelos das embalagens e encaminhá-las ao laboratório de ensaios para análise de acordo com o estabelecido no RAC.

3.1.4.2.4 A amostragem para os ensaios de prova deve ser de 2 (duas) unidades de cada modelo da embalagem objeto de avaliação.

3.1.4.2.5 Para a realização dos ensaios de contraprova e testemunha, deve-se repetir a mesma quantidade amostral definida em 3.1.4.2.4.

3.1.4.3 Definição de laboratórios para Ensaio da Embalagem
Os ensaios da embalagem devem ser realizados em laboratórios conforme os requisitos definidos neste procedimento e no RAC específico.

Nota: Caso a avaliação da embalagem prevista no RAC do objeto, se limite a uma avaliação visual da mesma (verificação de marcações, instruções e manual), esta poderá ser executada pela PROVENCE.

3.1.4.4 Critérios de Aceitação e Rejeição para Embalagem
3.1.4.4.1 Todas as unidades ensaiadas devem demonstrar conformidade com os requisitos estabelecidos no RAC específico para o objeto.

3.1.4.4.2 Caso haja aprovação nos ensaios de prova, a amostra é considerada aprovada. Caso seja constatada não conformidade na amostra prova, todos os ensaios devem ser repetidos nas amostras contraprova e testemunha.
a) Se constatada a não conformidade na contraprova, a amostra é considerada reprovada;

b) Se a contraprova não apresentar não conformidade, a amostra testemunha deve ser ensaiada;

c) Se a testemunha apresentar não conformidade, a amostra é considerada reprovada;

d) Se a testemunha não apresentar não conformidade, a amostra é considerada aprovada.

3.1.4.4.3 A critério do Fornecedor solicitante da certificação, mediante formalização a PROVENCE, as amostras de contraprova e testemunha não necessariamente precisarão ser ensaiadas. Neste caso, não poderá haver contestação dos resultados obtidos na amostra prova.

3.1.4.4.4 Em caso de reprovação nos ensaios, o processo de repasse de certificação será cancelado.

3.1.5 Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação Inicial
Caso seja identificada alguma não conformidade na etapa de avaliação inicial, esta deve ser tratada conforme subitem 6.2.5 deste procedimento.

3.1.6 Emissão do Certificado de Conformidade
3.1.6.1 Cumpridos todos os requisitos exigidos neste Anexo, a PROVENCE emite o Certificado de Conformidade.

3.1.6.2 O Certificado de Conformidade, como um instrumento formal emitido pela PROVENCE, deve conter, no mínimo:
a) Razão social, endereço completo, nome fantasia e Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do embalador do objeto do repasse da certificação;
b) Data de emissão e validade do Certificado de Conformidade;
c) Nome, número de registro de acreditação e assinatura do responsável pelo OCP;
d) Número(s) do(s) certificado(s), a validade e o nome do OCP de todos os produtos certificados no processo original e contemplados no repasse de certificação;
e) Modelo(s) do(s) produto(s) que compõe o kit ou a embalagem fracionada;
f) Número, data e identificação do emissor do(s) relatório(s) de ensaio da embalagem expedido(s) pelo laboratório.
Nota 1: O Certificado de Conformidade deve indicar, de forma inequívoca, a unidade de funcionamento do embalador a qual se aplica.

Nota 2: Quando se tratar de **kit**, a descrição do produto no certificado deve ser precedida do termo *Kit*. Quando se tratar de fracionamento de produto à granel, descrição do produto no certificado deve ser precedida do termo *Fração*.

Nota 3: O certificado deve trazer, de forma destacada, a expressão *Repasse de Certificação*.

3.1.6.3 Quando o certificado emitido for resultante do repasse de mais de uma certificação original, sua validade deve ser igual à menor validade dentre os certificados dos produtos que compõe a embalagem destinada ao consumidor final. Quando o certificado emitido for resultante do repasse de apenas uma certificação original, sua validade deve ser o prazo restante em relação ao certificado original.

3.1.6.4 O Certificado deve conter a seguinte redação: “A validade deste Certificado está atrelada à realização de avaliações de manutenção e tratamento de possíveis não conformidades de acordo com as orientações do OCP”.

3.1.6.5 Para efeitos de rastreabilidade, a forma de notação dos modelos no certificado emitido deve permitir identificar o modelo correspondente do certificado repassado.

3.2 Avaliação de Manutenção
3.2.1 Planejamento da Avaliação de Manutenção

3.2.1.1 Após a concessão do Certificado de Conformidade, a PROVENCE deverá planejar as auditorias e ensaios de manutenção na embalagem, visando constatar se as condições técnico-organizacionais que originaram a concessão inicial da certificação estão sendo mantidas.

3.2.1.2 A periodicidade da avaliação de manutenção do embalador será de 12 (doze) meses.

3.2.1.3 A PROVENCE é responsável pela certificação de repasse deve monitorar a validade de manutenção de cada um dos componentes do *kit*, uma vez que a validade de manutenção do *kit* certificado será dependente da validade de certificação de cada um dos seus componentes.

3.2.1.4 A PROVENCE certificador do repasse deve solicitar a cada um dos OCP responsáveis pela certificação de cada um dos produtos componentes do *kit* ou produto com nova embalagem, que seja comunicado em caso de suspensão ou cancelamento do certificado original, para que este possa tomar as providências quanto à certificação do *kit* ou produto com nova embalagem. O caso inverso também é aplicável, ou seja, uma suspensão, ação de *recall* ou cancelamento do certificado do kit deve ser informada a todos os OCP dos produtos originais.

3.2.2 Auditoria de Manutenção
A PROVENCE deve programar as auditorias de manutenção de acordo com o estabelecido no subitem 3.1.3 deste Anexo.

3.2.3 Plano de Ensaios de Manutenção da Embalagem
A PROVENCE deve elaborar o plano de ensaios de manutenção da embalagem de acordo com o estabelecido no subitem 3.1.4 deste Anexo.

Para realização dos ensaios de manutenção, a PROVENCE deve, obrigatoriamente, coletá-las/comprá-las no comércio, sendo que a cada nova rodada de ensaios, as amostras devem ser coletadas/adquiridas em diferentes pontos de venda.

3.2.4 Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação de Manutenção
Caso seja identificada alguma não conformidade na etapa de avaliação de manutenção, esta deve ser tratada conforme subitem 6.3.3 deste procedimento.

3.2.5 Confirmação da Manutenção
A PROVENCE deve emitir a confirmação da manutenção após a análise crítica, incluindo as informações sobre a documentação, auditorias, ensaios, tratamento de não conformidades, acompanhamento de mercado e tratamento de reclamações, observando os requisitos pertinentes do subitem 3.1.6 deste Anexo, de que o atendimento aos requisitos foi demonstrado.

A PROVENCE deve solicitar aos OCP da certificação original a(s) respectiva(s) Confirmação(ões) de Manutenção de cada produto submetido ao fracionamento ou dos produtos que compõem o *kit*. Cumpridos os requisitos exigidos neste Anexo, a PROVENCE emite o documento denominado “Confirmação da Manutenção”, formalizando que a certificação está mantida.
/
3.2.5.1 A Confirmação da Manutenção, como um instrumento formal emitido pela PROVENCE, deve conter no mínimo:
a) Razão social, endereço completo, nome fantasia e Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) do embalador do objeto do repasse da certificação;
b) Nome, número de registro de acreditação e assinatura do responsável pelo OCP;
c) Número(s) do(s) certificado(s), a validade e o nome do OCP de todos os produtos certificados no processo original e contemplados no repasse de certificação;
d) Modelo(s) do(s) produto(s) que compõe o **kit** ou a embalagem fracionada;
e) Data de emissão e validade do Certificado de Conformidade;
f) Número, data e identificação do emissor do(s) relatório(s) de ensaio da embalagem expedido(s) pelo laboratório; e
g) Data de emissão da Confirmação da Manutenção.

Nota 1: O Certificado de Conformidade deve indicar, de forma inequívoca, a unidade do embalador a qual se aplica.

Nota 2: Quando se tratar de **kit**, a descrição do produto no certificado deve ser precedida do termo *Kit*. Quando se tratar de fracionamento de produto à granel, descrição do produto no certificado deve ser precedida do termo *Fração*.

3.3 Avaliação de Recertificação
A avaliação de recertificação deve ser programada pela PROVENCE, de acordo com os critérios estabelecidos no item 3.1 deste Anexo.

3.3.1 Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação de Recertificação

Caso seja identificada alguma não conformidade na etapa de avaliação de recertificação, esta deve ser tratada conforme subitem 6.3.3 deste procedimento.

3.3.2 Confirmação da Recertificação

A confirmação da recertificação pela PROVENCE é baseada na decisão tomada após análise crítica, incluindo as informações sobre a documentação, auditorias, ensaios, tratamento de não conformidades e tratamento de reclamações, observando que o atendimento aos requisitos foi demonstrado.

Cumpridos os requisitos estabelecidos por este Anexo, a PROVENCE emite o novo Certificado de Conformidade.

Um certificado, com numeração distinta, deve ser emitido a cada recertificação.
Nota: quaisquer itens adicionais necessários para a emissão do novo Certificado de Conformidade estarão descritos no RAC.

ANEXO C– CRITÉRIOS ADICIONAIS PARA EMISSÃO DE CERTIFICADOS E PARA PREENCHIMENTO DO BANCO DE PRODUTOS E SERVIÇOS CERTIFICADOS – PRODCERT

C.1 Os requisitos deste Anexo são aplicáveis a todos os processos de certificação de produtos, conduzidos com base em Requisitos de Avaliação da Conformidade regidos ou não pelo RGCP.

C.2 O certificado deve identificar o modelo com:
I - sua designação comercial, na forma como é identificado no comércio, e código(s) de referência comercial das versões, quando existentes no produto e/ou na embalagem;
II - marca(s) relacionada(s);
III - características técnicas definidas nos Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC específico do objeto, quando aplicáveis ao produto, a saber:

a) identificação do produto;
b) matéria-prima;
c) dimensões;
d) texturas e/ou revestimentos;
e) partes e/ou assessórios; e
f) outras características construtivas previstas no RAC específico para o objeto.
IV - códigos de barras GTIN (**Global Trade Item Number***),* quando existentes no produto, de todas as versões dos modelos certificados.

Nota 1: Para efeito do previsto no inciso I, entende-se por designação comercial do modelo, a forma como o produto será identificado no mercado.

Nota 2: Para efeito do previsto no inciso IV, são aceitos, no caso de produtos importados, o código de barras do país de origem.

Nota 3: Caso o código de barras de origem vier a ser alterado no Brasil, sem que seja violada a embalagem original do produto, devem ser informados, no certificado, ambos os códigos, nacional e estrangeiro.

Nota 4: No caso de produtos que são acoplados, fazem parte ou são comercializados conjuntamente com outro produto não sujeito à certificação, a identificação do modelo no certificado deve considerar a função do produto que é certificada, de forma a não aludir que o produto/função não sujeito à certificação está abrangido pelo certificado.

C.3 Versões de modelo do produto não podem constar no certificado como modelos.
Nota 1: Nas situações em que os Requisitos de Avaliação da Conformidade - RAC específico do objeto não definir características técnicas de modelo, caberá ao OCP distinguir o modelo de sua(s) versão (ões).

Nota 2: Deve ser considerada como versão a existência de uma característica cuja presença não afeta qualquer dos requisitos técnicos verificáveis previstos para avaliação do produto, conforme estabelecido no RAC específico do objeto.

Nota 3: A notação do modelo no certificado deve permitir a identificação das informações previstas no item C.2, distinguindo cada modelo de suas versões.

Nota 4: São apresentadas nas Tabelas 1 a 4, a seguir, exemplos de representação da forma de notação exigida.

C.4 A data de emissão do certificado é única e corresponde à data de sua assinatura.

C.4.1 A validade do certificado, definida no RAC específico para o objeto, deve ser contada a partir da data de emissão do certificado.

C.4.2 Alterações no certificado, realizadas entre a data de emissão e o final da validade, são consideradas revisões e não ensejam alteração de numeração ou codificação do mesmo.

C.4.3 As revisões devem estar evidenciadas e justificadas no corpo do certificado, constando a data em que a alteração foi realizada como “data de revisão” e, não, como data de emissão.

C.4.4 A Avaliação de Manutenção não enseja a emissão de um novo Certificado de Conformidade e sim o documento “Confirmação da Manutenção”, como definido neste RGCP.

C.5 Uma mesma marca/modelo, de uma mesma unidade fabril, não pode constar em mais de um certificado ativo, para um mesmo solicitante da certificação.

C.6 Os Organismos de Certificação de Produtos devem preencher o ProdCert de acordo com o Manual de Operação disponível no sitio do Inmetro, através do link https://www4.inmetro.gov.br/sistemas/prodcert, respeitando todas as regras estabelecidas para preenchimento dos campos do sistema.

C.6.1 O ProdCert destina-se a produtos e serviços certificados exclusivamente com base em Requisitos de Avaliação da Conformidade de caráter compulsório ou voluntário estabelecidos (publicados) pelo Inmetro. A responsabilidade pela alimentação do banco de dados, incluindo o seu conteúdo, é dos Organismos de Avaliação da Conformidade acreditados.

C.6.2 As informações cadastradas no ProdCert devem retratar fielmente o conteúdo do certificado.

C.6.3 Todas as informações previstas para o certificado, que tiverem campos correspondentes no ProdCert, são de preenchimento obrigatório, incluindo os campos “Laboratório de Ensaio” e “Número do Relatório de Ensaio”, os quais devem ser atualizados em cada Etapa de Manutenção da certificação.

C.6.4 No caso de haver mais de um relatório de ensaio para a respectiva etapa da certificação, a identificação dos laboratórios e números dos relatórios de ensaio deve ser separada por barra (/) em cada campo específico requerido pelo sistema.

C.6.5 Além dos dados do solicitante da certificação, devem ser preenchidos no ProdCert os dados da empresa fabricante do produto, nacional ou estrangeira, não podendo ser omitido o nome e endereço do fabricante.

C.6.6 Os campos do ProdCert, na tela de “Inclusão de Produto”, deverão ser preenchidos considerando os seguintes critérios:
I – no campo “Marca” deverá ser inserida a marca do produto, conforme descrito no certificado;
II – no campo “Modelo” deverá ser inserido o modelo - designação comercial -, conforme descrito no certificado;
III – no campo “Descrição” deverá ser inserida a descrição técnica do modelo e a família, quando aplicável, conforme descrito no certificado.

C.6.7 A mesma marca/modelo somente pode ser cadastrada uma única vez no Sistema ProdCert, para um mesmo certificado ativo e considerada a mesma unidade fabril e o mesmo solicitante da certificação.

C.6.8 Não é permitida a inclusão de caracteres estranhos à descrição/designação do modelo definida pelo fornecedor.

C.6.9 A revisão do certificado para inclusão/exclusão de modelos na família ou alteração da descrição não enseja o cadastramento de um novo certificado no ProdCert.

C.6.9.1 As alterações devem ser feitas no certificado cadastrado originalmente, de acordo com o estabelecido nos subitens C.4.2 e C.4.3 deste Anexo.

C.7. O atendimento dos requisitos previsto neste Anexo é obrigatório a todos os Organismos, consideradas as certificações de objetos com conformidade avaliada compulsória ou voluntariamente pelo Inmetro.

Tabela 1
Certificação por modelo* (quando código de referência comercial existente):

Marca	**Modelo (Designação Comercial do Modelo na forma como é identificado no comércio)**	**Descrição (Descrição Técnica do Modelo)**	**Código de Barras**
Fili	Luxo Baby. Ref. com.: 741147 (branco), 741148 (amarelo), 841147 (branco com capota e trocador), 841148 (amarelo com capota e trocador).	Berço madeira, laqueado, 1000x650mm, rodízio c/ trava (4).	Informar todos os códigos de barras padrão GTIN, quando existentes, de todas as versões.

*Cor e presença de acessórios constituem, no exemplo, versões de modelo. Marcas e designações comerciais são fictícias.

Tabela 2
Certificação por modelo* (quando código de referência comercial inexistente):

Marca	**Modelo (Designação Comercial do Modelo na forma como é identificado no comércio)**	**Descrição (Descrição Técnica do Modelo)**	**Código de Barras**
Sono	Happy Child. Cores branco, azul e rosa. Com ou sem capota e/ou trocador.	Berço madeira, laqueado, 1000x650mm, rodízio c/ trava (4).	Informar todos os códigos de barras padrão GTIN, quando existentes, de todas as versões.

*Cor e presença de acessórios constituem, no exemplo, versões de modelo. Marcas e designações comerciais são fictícias.

Tabela 3
Certificação por família* (quando código de referência comercial existente):

Marca	**Modelo (Designação Comercial do Modelo na forma como é identificado no comércio)**	**Descrição (Descrição Técnica do Modelo)**	**Código de Barras**
Bras	Mix Lista. Ref.com: 96325 (50 unidades), 96321 (100 unidades).	Copo plástico descartável, de polipropileno, 120 mL, branco, estriado.	Informar todos os códigos de barras padrão GTIN, quando existentes, de todas as versões.
Bras	Mix Liso. Ref.com: 56325 (50 unidades), 56321 (100 unidades).	Copo plástico descartável, de polipropileno, 120 mL, incolor, liso.	Informar todos os códigos de barras padrão GTIN, quando existentes, de todas as versões.
CopoBrax	Mix Liso. Ref.com: 56326 (50 unidades), 56322 (100 unidades).	Copo plástico descartável, de polipropileno, 120 mL, incolor, liso.	Informar todos os códigos de barras padrão GTIN, quando existentes, de todas as versões.

*Número de unidades na manga constitui, no exemplo, versão de modelo. Marcas e designações comerciais são fictícias.

Tabela 4
Certificação por família* (quando código de referência comercial inexistente):

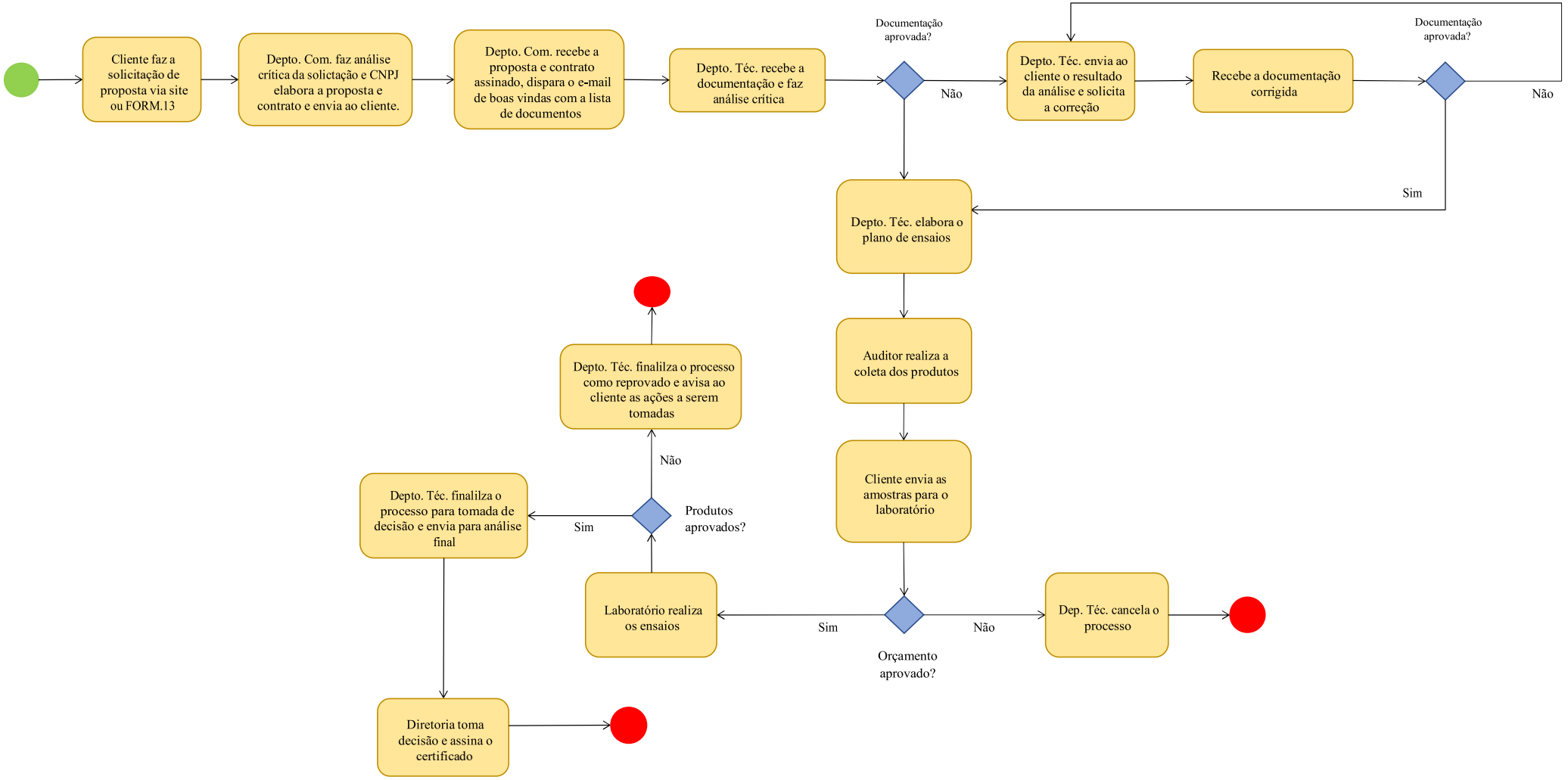
Marca	**Modelo (Designação Comercial do Modelo na forma como é identificado no comércio)**	**Descrição (Descrição Técnica do Modelo)**	**Código de Barras**
Bras	Mix Lista. 50 ou 100 unidades.	Copo plástico descartável, de polipropileno, 120 mL, branco, estriado.	Informar todos os códigos de barras padrão GTIN, quando existentes, de todas as versões.
Bras	Mix Liso. 50 ou 100 unidades.	Copo plástico descartável, de polipropileno, 120 mL, incolor, liso.	Informar todos os códigos de barras padrão GTIN, quando existentes, de todas as versões.
CopoBrax	Mix Liso. 50 ou 100 unidades.	Copo plástico descartável, de polipropileno, 120 mL, incolor, liso.	Informar todos os códigos de barras padrão GTIN, quando existentes, de todas as versões.

*Número de unidades na manga constitui, no exemplo, versão de modelo. Marcas e designações comerciais são fictícias.

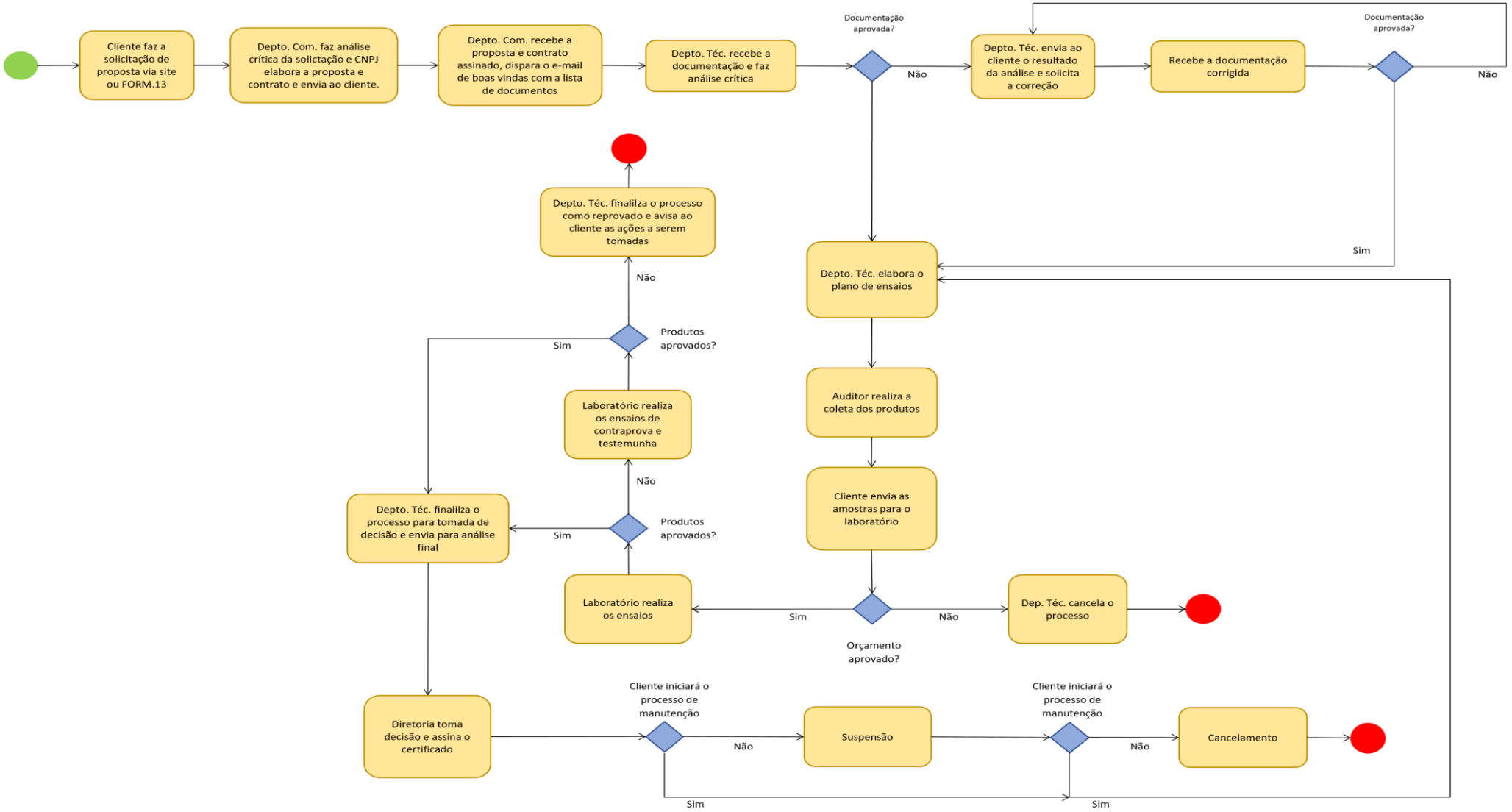
Nota: Uma forma de apresentação diferente de tabela pode ser utilizada desde que as informações dos campos “Marca”, “Modelo” e “Descrição” estejam dispostas de tal forma que fique evidente a identificação de cada modelo e suas versões.

ANEXO D – FLUXOGRAMA DO PROCESSO

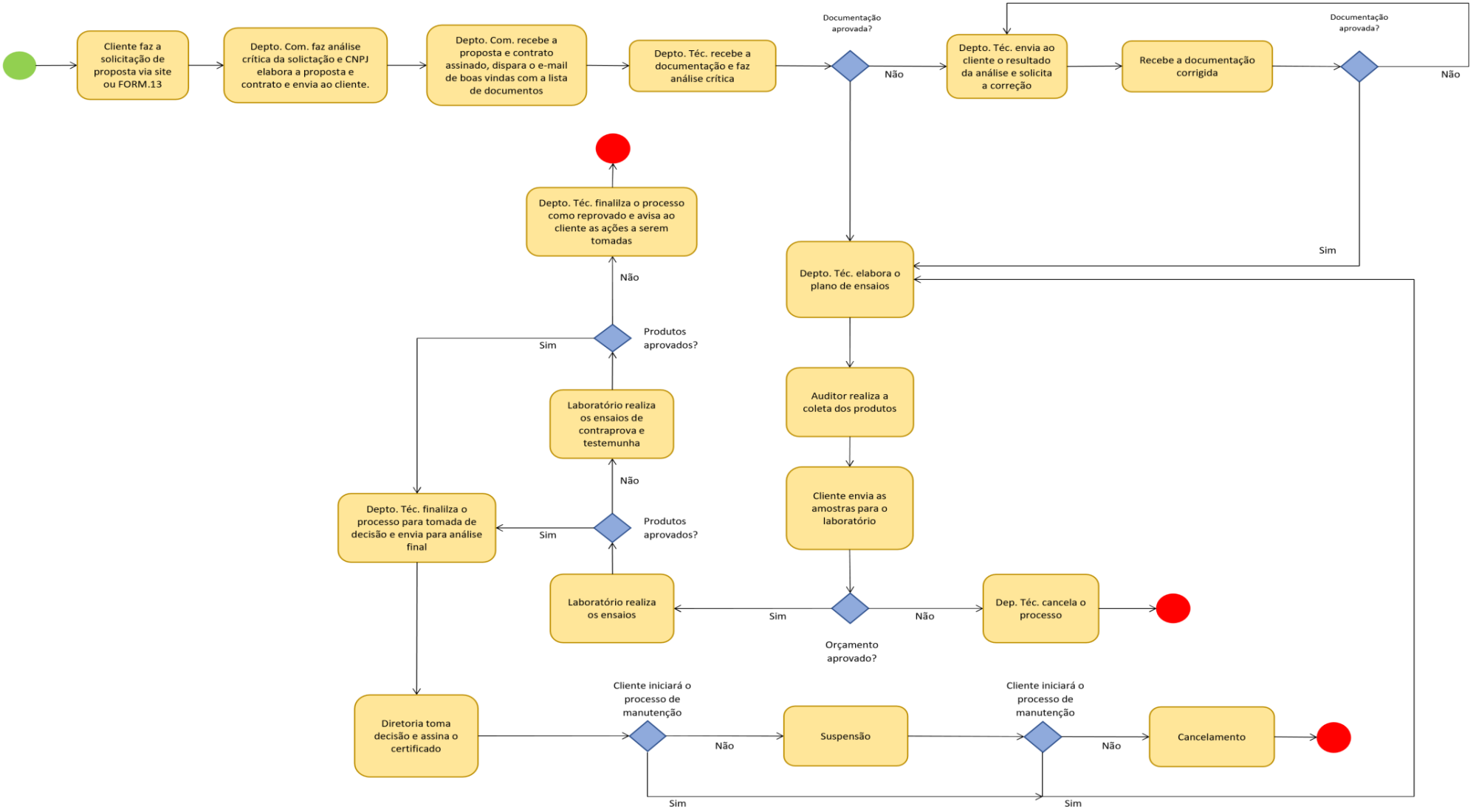
D1. MODELO 1B



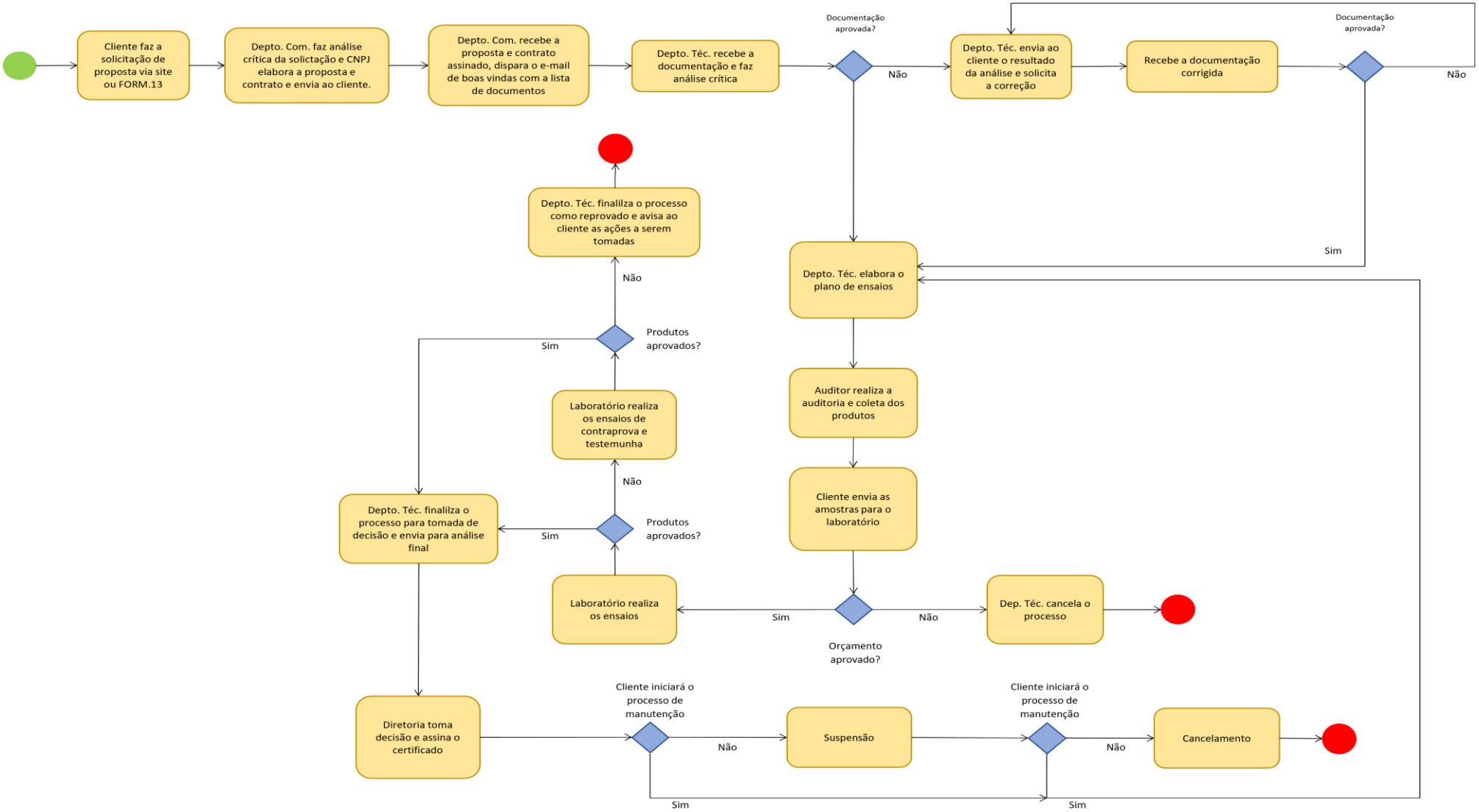
D.2 MODELO 2


Cliente faz a solicitação de proposta via site ou FORM.13
Depto. Com. faz análise crítica da solictação e CNPJ elabora a proposta e contrato e envia ao cliente.
Depto. Com. recebe a proposta e contrato assinado, dispara o e-mail de boas vindas com a lista de documentos
Depto. Téc. recebe a documentação e faz análise crítica
Documentação aprovada?
Não
Depto. Téc. envia ao cliente o resultado da análise e solicita a correção
Recebe a documentação corrigida
Documentação aprovada?
Não
Sim
Depto. Téc. finalilza o processo como reprovado e avisa ao cliente as ações a serem tomadas
Depto. Téc. elabora o plano de ensaios
Não
Produtos aprovados?
Sim
Laboratório realiza os ensaios de contraprova e testemunha
Auditor realiza a coleta dos produtos
Não
Depto. Téc. finalilza o processo para tomada de decisão e envia para análise final
Produtos aprovados?
Sim
Cliente envia as amostras para o laboratório
Laboratório realiza os ensaios
Sim
Não
Dep. Téc. cancela o processo
Orçamento aprovado?
Diretoria toma decisão e assina o certificado
Cliente iniciará o processo de manutenção
Não
Suspensão
Cliente iniciará o processo de manutenção
Não
Cancelamento
Sim
Sim

D.2 MODELO 4


Cliente faz a solicitação de proposta via site ou FORM.13
Depto. Com. faz análise crítica da solictação e CNPJ elabora a proposta e contrato e envia ao cliente.
Depto. Com. recebe a proposta e contrato assinado, dispara o e-mail de boas vindas com a lista de documentos
Depto. Téc. recebe a documentação e faz análise crítica
Documentação aprovada?
Não
Depto. Téc. envia ao cliente o resultado da análise e solicita a correção
Recebe a documentação corrigida
Documentação aprovada?
Não
Sim
Depto. Téc. finalilza o processo como reprovado e avisa ao cliente as ações a serem tomadas
Depto. Téc. elabora o plano de ensaios
Não
Produtos aprovados?
Sim
Auditor realiza a coleta dos produtos
Laboratório realiza os ensaios de contraprova e testemunha
Não
Cliente envia as amostras para o laboratório
Depto. Téc. finalilza o processo para tomada de decisão e envia para análise final
Produtos aprovados?
Sim
Não
Laboratório realiza os ensaios
Sim
Não
Dep. Téc. cancela o processo
Orçamento aprovado?
Diretoria toma decisão e assina o certificado
Cliente iniciará o processo de manutenção
Não
Suspensão
Cliente iniciará o processo de manutenção
Não
Cancelamento
Sim
Sim

D.2 MODELO 5


Cliente faz a solicitação de proposta via site ou FORM.13
Depto. Com. faz análise crítica da solictação e CNPJ elabora a proposta e contrato e envia ao cliente.
Depto. Com. recebe a proposta e contrato assinado, dispara o e-mail de boas vindas com a lista de documentos
Depto. Téc. recebe a documentação e faz análise crítica
Documentação aprovada?
Não
Depto. Téc. envia ao cliente o resultado da análise e solicita a correção
Recebe a documentação corrigida
Documentação aprovada?
Não
Sim
Depto. Téc. finalilza o processo como reprovado e avisa ao cliente as ações a serem tomadas
Depto. Téc. elabora o plano de ensaios
Não
Produtos aprovados?
Sim
Laboratório realiza os ensaios de contraprova e testemunha
Auditor realiza a auditoria e coleta dos produtos
Não
Depto. Téc. finalilza o processo para tomada de decisão e envia para análise final
Produtos aprovados?
Sim
Cliente envia as amostras para o laboratório
Laboratório realiza os ensaios
Sim
Orçamento aprovado?
Não
Dep. Téc. cancela o processo
Diretoria toma decisão e assina o certificado
Cliente iniciará o processo de manutenção
Não
Suspensão
Cliente iniciará o processo de manutenção
Não
Cancelamento
Sim
Sim