SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO E ESCOPO 3
2. ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO 4
3. IMPARCIALIDADE 4
4. CONFIDENCIALIDADE 5
5. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO 5
6. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO CLIENTE REQUERIDA PARA ANÁLISE CRÍTICA....7
7. AUDITORIA DE FÁBRICA 8
8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES 10
9. PLANO DE ENSAIOS....11
10. DEFINIÇÃO DE LABORATÓRIOS DE ENSAIO....12
11. COLETA DE AMOSTRAS 13
12. NÃO CONFORMIDADES DE AUDITORIA 13
13. NÃO CONFORMIDADES DE PRODUTO 15
14. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO....16
15. EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE....17
16. UTILIZAÇÃO DA MARCA DE CONFORMIDADE DO BUREAU VERITAS CERTIFICATION, DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SBAC E DE OUTRAS REFERÊNCIAS À CERTIFICAÇÃO 17
17. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO 19
18. CONFIRMAÇÃO DA MANUTENÇÃO....20
19. RECERTIFICAÇÃO 20
20. EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE NA RECERTIFICAÇÃO 20
21. EXTENSÃO DA CERTIFICAÇÃO 20
22. REDUÇÃO DA CERTIFICAÇÃO....21
23. SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO 22
24. CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO 24
25. TÉRMINO DA CERTIFICAÇÃO....27
26. MUDANÇAS NOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO 29
27. INTERRUPÇÃO TEMPORÁRIA DA PRODUÇÃO 30
28. TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICAÇÃO PARA O BUREAU VERITAS CERTIFICATION 30
29. APELAÇÕES CONTRA O BUREAU VERITAS CERTIFICATION....32
30. RECLAMAÇÕES CONTRA O BUREAU VERITAS CERTIFICATION....33
31. ACOMPANHAMENTO NO MERCADO....33
32. REGISTRO DE OBJETO 34
33. PENALIDADES....35
34. ANEXOS....35

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

HISTÓRICO DE MUDANÇAS

PÁGINA/ ITEM	SUMÁRIO DE MUDANÇA	DATA	ELABORADO	APROVADO
Todas	Revisão geral	10/09/12	FAC	WLA
15	Revisão dos seguintes itens: - 7.1.6 "Nota": Alteração para 12 meses a validade da auditoria inicial. - 12, 14 e 15: Alteração das responsabilidades no processo de decisão para Concessão da Certificação.	22/10/12	SFD	FAC
16	Revisão dos seguintes itens: - 5.2.1, 5.2.2 e 5.2.3 – Adequação ao RGCP. - 8 – revisão completa. - 10.5.1 – Eliminado o antigo item 10.5.1 - 16 – revisão completa.	24/08/13	SFD	FAC
Várias	Revisão Geral	06/11/13	SFD	FAC
Várias	Revisão Geral para adequação ás exigências da norma ISO/IEC 17065	18/09/14	SFD	FAC
11 e 13	Revisão dos seguintes itens: - 7.5 - inclusão de critério definindo como opcional a utilização do relatório CIG 022 nas auditorias iniciais; - 9.4 - Determinação de critérios e prazos para aceite de relatórios de ensaio apresentados para o processo de certificação.	01/12/14	SFD	FAC
Várias	- Adequações ao RGCP dos itens 10.8 e 17.3. - Inserido itens 9.5 definida a sistemática para as manutenções onde o PAC correspondente não pedir ensaios em 100% das famílias certificadas. -substiruição do termo – Certificado de aprovação por certificado de conformidade	17/06/15	MEX	FAC
Pág 9 e 22	Revisão do ítem 6.1-documentos técnicos exigidos Revisão Itens 21.1 e 21.2- extensão de certificação Revisão item 29-procedimento para apelo IA 58	21/10/15	MEX	FAC
ANEXO	Anexado os Critérios para avaliação de laboratório	07/12/15	MEX	FAC
24, 28 e 29	- Prorrogação não automática para suspensões de manutenções semestrais. - Ajuste sobre condições para emissão pós término da certificação. - Inclusão de 30 dias de prorrogação para casos excepcionais no término da certificação.	01/05/18	WLS/MHS	AMS
3 e 7	- Exclusão do Item 1.6 relativo à informação publicada no site www.bureauveritascertification.com uma vez que já está referida no Procedimento Visão Geral. Revisão ao Item 5.11 quanto à necessidade de se enviar ao Cliente o GP01 e a(s) IT(s) relacionadas.	30.09.2019	Renata Rangel	AMS
Todos	Revisão completa ao documento visando a adequação a todos os requisitos do RGCP (Portaria nº 118, de 06 de março de 2015, alterado pela Portaria Inmetro número 252- de 03/06/2016), principalmente aos prazos estabelecidos no tratamento de não conformidade na etapa de Avaliação Inicial e Manutenção (60 e 15 dias).	31.01.2020	Renata Rangel	AMS
Todas	Revisão geral ao documento	18.03.2022	Renata Rangel	AMS

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

1. INTRODUÇÃO E ESCOPO

1.1. Bureau Veritas Certification, anteriormente denominado Bureau Veritas Quality International – BVQI, é uma subsidiária pertencente ao Bureau Veritas. Fundado em 1828, o Bureau Veritas (BV) é uma organização multinacional que oferece serviços de classificação, vistoria e inspeção para navios, aviões, materiais e equipamentos, veículos, máquinas, motores e todos os tipos de estruturas e sistemas, inclusive obras de edificações e engenharia civil, bem como serviços de avaliação da conformidade de produtos e sistemas de gestão.

1.2. O BVQI do Brasil Sociedade Certificadora Ltda. (Bureau Veritas Certification) como uma subsidiária do Bureau Veritas Certification Holding S.A., com sede em Londres (UK), está envolvido na **Certificação de Produtos** (que também pode significar "processos" e "serviços") e **Sistemas de Gestão** (QHSE, Transportes, Riscos Corporativos, Energia e Sustentabilidade, Responsabilidade Social, Alimentos e Marcação CE).

1.3. O Bureau Veritas Certification oferece serviços aos seus clientes abrangendo o processo de certificação de produtos seguindo os critérios internacionais do Comitê da ISO para avaliação da conformidade - ISO/CASCO; e referenciado na norma ISO/IEC 17065, doravante denominada **"Norma"**.

1.4. Este procedimento cobre, em linhas gerais, o processo de certificação de produtos do Bureau Veritas Certification, que tem como objetivo atender à norma ISO/IEC 17065. Ao longo de todo este procedimento, o cliente do Bureau Veritas Certification é denominado de "**Cliente**" e o produto objeto da certificação é denominado de "**Produto**", usado no seu sentido mais amplo, incluindo processos e serviços.

1.5. O GP 01P BR é um documento que descreve o procedimento a ser seguido para a obtenção da certificação de produto. Ele descreve as ações gerais requeridas tanto ao Bureau Veritas Certification como ao Cliente visando a concessão, manutenção, extensão ou redução do escopo, bem como a suspensão, cancelamento ou recusa da certificação, além de definir critérios para o tratamento de reclamações e apelações. Tendo em vista as particularidades existentes entre os diversos tipos de produtos objetos de certificação, o Bureau Veritas Certification irá desenvolver para cada tipo de produto/área um documento específico, denominado "Instrução Técnica". Cada Instrução Técnica, em conjunto com este documento, estabelecerá todas as etapas do processo de certificação para um determinado produto. Nas certificações realizadas no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, as Instruções Técnicas do Bureau Veritas Certification traduzem os critérios definidos nos requisitos de avaliação da conformidade (RAC) de cada Programa de Avaliação da Conformidade (regulamento). Fora do âmbito do SBAC, as Instruções Técnicas definem os critérios do Programa de Avaliação da Conformidade do Bureau Veritas Certification para avaliação da conformidade do produto.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

2. ACREDITAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

2.1. A acreditação é o reconhecimento formal por terceira parte de que um Organismo de Avaliação da Conformidade cumpre requisitos especificados e é competente para desenvolver atividades específicas de avaliação da conformidade, sendo que a mesma é mais efetiva quando outorgada por um Organismo de Acreditação, podendo ser de cunho nacional (Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro - Cgcre) ou estrangeiro (OSHA; SEC; SICyM; entre outros).

2.2. A certificação é um processo sistematizado, com regras pré-definidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas e/ou regulamentos. Desta forma, o consumidor, intermediário ou final, pode ter maior confiança no produto de um fornecedor e a mesma é mais efetiva quando executada por um conceituado Organismo de Avaliação da Conformidade (Organismo de Certificação de Produto – OCP) sob as regras de acreditação. A evidência de que a certificação foi assim obtida deve estar clara nos certificados de aprovação e pelo uso de marcas de conformidade de produto segundo a legislação vigente.

2.3. Atualmente, o documento geral de referência para certificação de produto é a norma ISO/IEC 17065. O Bureau Veritas Certification executa todo seu trabalho segundo um Sistema de Gestão que atende a esta Norma.

2.4. O Bureau Veritas Certification opera de acordo com regras de acreditação nacional para a certificação de produtos. Essas regras abrangem a estrutura, gerenciamento e competência técnica dos Organismos de Avaliação da Conformidade.

2.5. Assim, o Bureau Veritas Certification detém atualmente acreditação pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro - Cgcre para certificação de produtos nos campos voluntário e compulsório. Esta acreditação está registrada sob nº OCP-0018.

3. IMPARCIALIDADE

3.1. Imparcialidade é um dos principais valores do Bureau Veritas Certification e uma parte chave do seu Código de Ética.

3.2. A garantia da imparcialidade das atividades realizadas pelo Bureau Veritas Certification é a chave para proteger a credibilidade da marca BVC, garantindo a satisfação do Cliente, a confiança em suas atividades e resultados, e cumprindo com as regras de Acreditação dos organismos reguladores ou acreditadores e com a lei local.

3.3. A declaração de imparcialidade do Bureau Veritas Certification, assinada pelo Vice Presidente Executivo – Bureau Veritas Certification Holding SAS, é de acesso público e está disponível no site https://certification.bureauveritas.com.br , seção “Sobre Nós”, opção “Declaração de Imparcialidade”.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

3.4. O Bureau Veritas Certification tem identificado, analisado, documentado e gerenciado em seu processo as possibilidades de risco à imparcialidade que surgem a partir do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos decorrentes das relações entre outras partes do Bureau Veritas.

3.5. O Bureau Veritas Certification não oferecerá serviços de certificação quando os riscos à imparcialidade não puderem ser eliminados ou minimizados a um nível aceitável.

3.6. O mecanismo escolhido pelo Bureau Veritas Certification para salvaguardar a sua imparcialidade é o Comitê da Imparcialidade. Este Comitê se reúne pelo menos uma vez por ano para analisar as operações e políticas do Bureau Veritas Certification.

4. CONFIDENCIALIDADE

4.1. Para o Bureau Veritas Certification, a salvaguarda da confidencialidade das informações obtidas com seus Clientes é fundamental para o negócio, constituindo assim um dos principais fatores para garantia da integridade de suas operações e para obtenção de confiança por parte dos Clientes e de outras partes interessadas.

4.2. São consideradas confidenciais todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação do Bureau Veritas Certification, exceto as informações que o Cliente torna publicamente disponíveis ou quando acordado entre o Bureau Veritas Certification e o Cliente. Quando houver acordo entre as partes para a divulgação de informações a terceiros ou inclusão em canais de domínio público, o Bureau Veritas Certification informará ao Cliente com antecedência.

4.3. O Bureau Veritas Certification assegura a confidencialidade de todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das suas atividades por meio de compromissos formais com todas as partes envolvidas no processo de certificação.

4.4. Quando a Lei ou qualquer tipo de acordo contratual determinar que informação seja dada a um terceiro, o Cliente será informado do conteúdo fornecido sempre que isto não for vedado.

4.5. Informações sobre os Clientes obtidas de outras fontes que não o Cliente, por exemplo, a partir de um reclamante ou dos reguladores) também são tratadas como confidenciais.

5. SOLICITAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO

5.1. O Bureau Veritas Certification não restringe nem discrimina, sob nenhum aspecto, o acesso de qualquer organização aos seus serviços de certificação de produtos, desde que as atividades solicitadas se enquadrem em seu escopo de operação.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

5.2. O detalhamento do escopo de operação do Bureau Veritas Certification no âmbito do SBAC pode ser consultado através do site do Inmetro (www.inmetro.gov.br/organismos). Fora do âmbito do SBAC, o escopo de operação do Bureau Veritas Certification pode ser consultado por meio de contato com a área Comercial.

5.3. Para a solicitação de certificação, o Bureau Veritas Certification deve obter todas as informações e documentos necessários para completar o processo de certificação de acordo com o Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) pertinente.

5.4. Nas solicitações de certificação iniciais, o Formulário Padrão "Form 005 - Solicitação de Proposta Comercial" – Certificação de Produto" – é usado como base para o Contrato de Serviços de Certificação de Produto com qualquer Cliente que busque a certificação.

Nota: Sempre que possível, juntamente com o questionário, é recomendável que o Cliente envie catálogos, folhetos, etc., referentes ao produto em questão, croquis informativo(s) da(s) planta(s), identificando a localização das áreas destinadas ao armazenamento das matérias primas, dos produtos acabados, fabricação (contendo se possível os pontos destinados às inspeções), embalagem, preservação, expedição e do(s) laboratório(s).

5.5. De posse da Solicitação de Certificação enviada pelo Cliente, a área Comercial e a área Técnica do Bureau Veritas Certification são responsáveis por analisá-la no que diz respeito à capacidade de atendimento ao pedido.

5.6. Quando da possibilidade de atendimento à solicitação de certificação, a área Comercial prepara e emite a Proposta Comercial (Form 035 ––Proposta Comercial e Contrato de Serviços), na qual serão apresentadas todas as fases do processo de certificação, tais como análise da documentação técnica, auditoria de avaliação inicial de fábrica, coleta de amostras, avaliação de laboratório de ensaios, análise de relatórios de ensaios, acompanhamento de ensaios e auditorias e ensaios de acompanhamento, podendo incluir ou não valores relativos a ensaios de produtos e custos de acreditação.

5.7. O Bureau Veritas Certication envia então ao Cliente a proposta comercial (Form 035 ––Proposta Comercial e Contrato de Serviços), à qual aplicam-se integralmente os Termos e Condições Gerais para Serviços de Certificação de Produto disponíveis em https://www.bureauveritas.com.br/pt-br/mercados-servicos/certificacoes/procedimentos . Caso o Cliente deseje prosseguir com a certificação, ele deve completar e reenviar a Proposta Comercial assinada. Outras formas de aceite formal poderão ser aceitas, desde que evidenciem uma concordância com as condições da proposta comercial.

5.8. Quando da impossibilidade de atendimento à solicitação de certificação, a área Comercial informa ao Cliente da recusa e apresenta os motivos associados.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

5.9. A partir do recebimento da Proposta Comercial assinada pelo Cliente, é que se considera o início do processo. O Cliente deve também enviar ao Bureau Veritas Certification uma confirmação de suas datas preferidas para a coleta de amostras e para a auditoria de avaliação inicial de fábrica, quando aplicáveis. Caso haja necessidade de avaliação de laboratório e acompanhamento de ensaios, as datas também deverão ser acordadas neste momento.

5.10. O Bureau Veritas Certification informa ao Cliente a equipe técnica responsável pelas atividades contratadas. Esta equipe técnica responde:

- Pelo controle dos registros necessários para ajustar as circunstâncias particulares e obediência às regulamentações existentes quanto à sua área de atuação;
- Pela análise dos relatórios dos ensaios, auditorias, avaliações nos produtos e certificação, dentre outras atividades;
- Pelos assuntos que exijam pronta resposta;
- Pela análise da conformidade do processo de certificação.

5.11. O Bureau Veritas Certification, neste estágio, envia ao Cliente o presente documento (GP 01P BR), bem como a(s) Instrução(ções) Técnica(s) relativa(s) à área/produto a ser certificado, onde todas as etapas do processo de certificação estão descritas.

5.12. Neste estágio também, a área Técnica do Bureau Veritas Certification entrará em contato com o Cliente para solicitar toda a documentação necessária para realização do processo de certificação, conforme estabelecido pelo Programa de Avaliação da Conformidade. O item 6 deste Procedimento detalha as condições para solicitação desta documentação.

6. DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA DO CLIENTE REQUERIDA PARA ANÁLISE CRÍTICA

6.1. A documentação necessária para realização do processo de certificação do produto deve ser obtida, preferencialmente, antes da auditoria de avaliação inicial de fábrica ser realizada.

Os documentos devem ser todos aqueles exigidos pelo RAC específico e pelo RGCP, no caso do RAC específico remeter ao uso do RGCP.

Quando o RAC remeter ao RGCP, os documentos referentes ao Sistema de Gestão da fábrica, devem ser os aplicáveis ao objeto a ser certificado, no caso de certificação pelos modelos 5 e 6, conforme previstos nas tabelas 2 e 3 do ítem 6.2.3.1 do RGCP, ainda que os mesmos venham a ser necessariamente auditados pelo BVC.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

6.2. Juntamente com a documentação técnica, o Bureau Veritas Certification solicita ao Cliente o preenchimento da Carta de Solicitação, de acordo com o modelo vigente a ser disponibilizado pelo Bureau Veritas Certification. Alternativamente, as informações constantes da Carta de Solicitação podem ser enviadas por e-mail pelo Cliente, ficando dispensado neste caso o preenchimento da Carta.

6.3. A documentação a ser encaminhada deve atender às exigências definidas no Programa de Avaliação da Conformidade específico e deve constar, quando aplicável, de:

- Documentação que descreva o produto com as características técnicas relevantes aos ensaios de certificação (manuais de operação e instalação, etc.), bem como uma carta de correlação entre o modelo ensaiado e o modelo a ser certificado nos casos de produtos O&M, quando aplicável;

- Documentação técnica do produto como relação de componentes, esquemas elétricos, desenhos técnicos do produto e de montagem, especificações de matéria-prima, etc.

6.4. É um requisito específico da Norma que os Clientes mantenham registros de todas as reclamações feitas a ele relativas à conformidade com os requisitos de certificação e torne esses registros disponíveis ao Organismo de Avaliação da Conformidade quando solicitado. As ações que foram tomadas também devem estar registradas e serão objetos de análise pelo Bureau Veritas Certification quanto à sua adequação, implementação e eficácia, de acordo com as condições previstas no item 8 deste Procedimento.

6.5. É um requisito específico do Bureau Veritas Certification que os Clientes mantenham um procedimento documentado que garanta que nenhuma mudança na construção dos produtos certificados ou em processo de certificação seja implementada pelos Clientes sem que o Bureau Veritas Certification seja informado e a tenha autorizado. Caso o Cliente não seja o Fabricante, este procedimento deverá contemplar também a aceitação pelo Cliente da mudança a ser realizada pelo Fabricante.

6.6. É um requisito específico do Bureau Veritas Certification também que os Clientes mantenham um procedimento para a atualização de quaisquer normas e códigos aplicáveis à fabricação e certificação dos seus produtos.

6.7. Após análise da documentação e constatada a conformidade da mesma, o Bureau Veritas Certification dará continuidade ao processo de certificação.

7. AUDITORIA DE FÁBRICA

7.1. A auditoria de fábrica tem como escopo verificar a efetiva implementação do Sistema de Gestão da Qualidade do processo produtivo do fabricante e a conformidade do mesmo frente aos critérios dos Programas de Avaliação da Conformidade.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

7.2. As condições para realização da auditoria de fábrica, incluindo a definição dos requisitos a serem auditados, estão estabelecidas nos documentos dos Programas de Avaliação da Conformidade pertinentes.

7.3. Considerando o escopo da auditoria mencionado no item 8.1, o fabricante deve:

- Permitir que a equipe auditora acesse todos os locais do processo de fabricação, incluindo o alcance às atividades, equipamentos, documentos, registros, pessoal, entre outros, a fim de que seja possível verificar que o sistema de gestão do fabricante esteja estabelecido e que esteja sendo mantido. Esse acesso deverá ocorrer durante o horário de trabalho normal.

- Suprir a equipe auditora com os recursos necessários para que ela possa avaliar com segurança se o produto segue os requisitos previstos nas normas e regulamentos aplicáveis e se está de acordo com as informações do escopo e modelo de certificação solicitado.

- Cooperar integralmente na resolução de quaisquer não conformidades.

7.4. Antes da auditoria programada, o Bureau Veritas Certification envia ao fabricante o Plano de Auditoria junto com quaisquer requisitos suplementares julgados necessários.

7.5. A auditoria de fábrica é conduzida de acordo com os procedimentos do Bureau Veritas Certification e consiste dos seguintes elementos, em linhas gerais:

- Uma reunião de abertura com os responsáveis do fabricante para apresentar a equipe auditora, confirmar o escopo da certificação e o plano da auditoria, explicar o método de auditoria incluindo os critérios para classificação das constatações de auditoria (Não Conformidades, Observações, Oportunidades de Melhoria), falar dos critérios de confidencialidade do Bureau Veritas Certification, fornecer orientação sobre os canais para formalização de reclamações e apelações, entre outras informações. Esta reunião pode incluir um breve “tour” às instalações;

- Exame detalhado do sistema de gestão, por amostragem, e relato das constatações nos relatórios de auditoria de fábrica (CIG 022 - opcional para auditoria inicial - e CIG 023). Qualquer não conformidade detectada deve ser discutida com o Cliente e relatada usando-se o Relatório de Não conformidade (SF02). Os critérios para classificação de não conformidades de auditorias estão definidos no item 12 deste procedimento;

- Coleta de amostras e acompanhamento de ensaios, sempre que for requerido ou necessário;

- Uma reunião de encerramento com os responsáveis do fabricante para apresentar as conclusões da auditoria, incluindo a descrição de não conformidades identificadas, de tal maneira que possam ser compreendidas, além da apresentação dos prazos e demais condições para o envio de resposta;

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

7.6. Os relatórios de auditoria (CIG 022 - opcional para auditoria inicial - e CIG 023) devem ser apresentados ao fabricante junto com quaisquer relatórios de não conformidades. Os relatórios de auditoria devem ser assinados tanto pelo cliente quanto pela equipe auditora.

7.7. Sempre que ações subsequentes forem necessárias, estas deverão ser informadas ao cliente pelo Bureau Veritas Certification.

NOTA: Caso o produto não tenha sido certificado desde a Auditoria Inicial, decorrido o período de 12 meses, a auditoria perderá a sua validade e o Bureau Veritas Certification deverá realizar uma nova auditoria de fábrica para a continuidade do processo de certificação.

8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

8.1. O Cliente, responsável legal pelo produto no Brasil, deve implementar uma sistemática, com procedimento documentado, para tratamento de reclamações de usuários do produto objeto da certificação. Esta sistemática deve possibilitar à equipe auditora do Bureau Veritas Certification evidenciar que todas as fases, desde o recebimento da reclamação até o tratamento final e informação da solução, seja dada ao reclamante.

8.2. Esta sistemática deve atender a todas as exigências definidas no Programa de Avaliação da Conformidade específico.

8.3. Nos casos em que não houver exigências específicas definidas no Programa de Avaliação da Conformidade para esta sistemática, o Cliente deve, minimamente:

- Manter registros de todas as reclamações trazidas ao seu conhecimento relativas à conformidade do produto com os requisitos da norma pertinente e tornar disponíveis estes registros ao Bureau Veritas Certification, quando solicitado;

- Tomar ações apropriadas com respeito a tais reclamações e quaisquer deficiências encontradas em produtos ou serviços que afetem o atendimento dos requisitos para certificação;

- Documentar as ações tomadas.

Nota importante: As reclamações representam uma fonte de informação sobre possíveis não conformidades. A empresa deve investigar, identificar e, quando apropriado, agir sobre a causa da não conformidade.

8.4. A avaliação da implementação da sistemática para Tratamento de Reclamações do Cliente é realizada pelo Bureau Veritas Certification durante as auditorias de fábrica, quando possível, ou em outra oportunidade, em auditorias específicas programadas com esta finalidade (auditoria de tratamento de reclamações). A definição do momento em que esta avaliação irá ocorrer deverá ser acordada com o cliente.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

9. PLANO DE ENSAIOS

9.1. O Bureau Veritas Certification é responsável pela preparação de um Plano de Ensaios, para cada processo de certificação, com base nas definições constantes dos Programas de Avaliação da Conformidade específicos.

9.2. O Plano de Ensaios deve conter a definição dos ensaios necessários às etapas inicial e de manutenção, bem como a amostragem requerida.

9.3. O Plano de Ensaios é um documento do Bureau Veritas Certification e não é disponibilizado aos Clientes na íntegra. Todavia, as informações relativas aos ensaios e amostragem aplicáveis a cada etapa do processo de certificação são disponibilizadas aos Clientes em momento oportuno durante a condução dos trabalhos.

9.4. Após coleta de amostras por parte do BVC ou em eventual autorização do BVC para o cliente enviar ao laboratório amostras consideradas protótipo, o tempo de validade dos Relatórios elaborados a partir dos ensaios executados com as amostras coletadas, deve seguir a regra abaixo, apresentada em ordem de prioridade:

- Quando o Programa de Avaliação da Conformidade definir prazo para aceite dos relatórios de ensaio, este deve ser respeitado prioritariamente;

- Quando o Programa de Avaliação da Conformidade não definir prazo para aceite dos relatórios de ensaio, o prazo será de 2 (dois) anos quando utilizado para um processo de certificação inicial e de 1 (um) ano quando utilizado para um processo de manutenção da certificação.

Nota 1: Para os casos em que o Programa de Avaliação da Conformidade não definir prazo para aceite de relatórios de ensaio, excepcionalmente, podem ser considerados prazos superiores ou inferiores aos apresentados no subitem acima, desde que tecnicamente justificados.

Nota 2: Não serão aceitos relatórios de ensaios emitidos antes do início do processo de certificação, a menos que claramente definido no Programa de Avaliação da Conformidade específico do objeto.

9.5 sistemática para as manutenções onde o PAC correspondente não pedir ensaios em 100% das famílias certificadas

- Quando um produto representante de uma família é reprovado, todos os produtos daquela família também serão considerados reprovados, porém quando em uma manutenção, uma família é reprovada, **somente aquela família será considerada reprovada.**

- Diferentemente do entendimento de amostragem de uma determinada família, onde os produtos amostrados estarão **representando** todos os produtos certificados por aquela família, entendemos que as famílias amostradas em uma manutenção não estarão representando todo o universo de famílias certificadas.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

10. DEFINIÇÃO DE LABORATÓRIOS DE ENSAIO

10.1. Os laboratórios utilizados para realização dos ensaios necessários ao processo de certificação de produtos devem ter capacidade, em termos de infra-estrutura, e competência, em termos de conhecimento e expertise técnica.

10.2. Nos casos de certificações realizadas no âmbito do SBAC, no campo Compulsório ou Voluntário, a definição dos laboratórios deve ocorrer estritamente de acordo com as correspondentes regras determinadas nos Programas de Avaliação da Conformidade pertinentes, o que inclui ainda questões relacionadas à necessidade de avaliação dos laboratórios e de acompanhamento dos ensaios.

10.3. Nos casos de certificações realizadas fora do âmbito do SBAC, a definição dos laboratórios deve seguir as condições previstas nas Instruções Técnicas específicas do Bureau Veritas Certification.

10.4. Quando não houver critérios específicos para definição de laboratórios no Programa de Avaliação da Conformidade, sempre que possível, as condições devem ser definidas de comum acordo entre Bureau Veritas Certification e Cliente, porém, cabe ao Bureau Veritas Certification a decisão final sobre o aceite dos mesmos.

10.5. Na situação apresentada no item acima (10.4), sempre que possível, deve ser dada prioridade à escolha de laboratórios acreditados no escopo pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro - Cgcre, sejam eles de 3ª ou 1ª Parte. Em caso impeditivo, deve-se seguir o critério de escolha determinado na hierarquização apresentada abaixo:

- laboratório de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s);
- laboratório de 1ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s),
- laboratório de 3ª parte não acreditado,
- laboratório de 1ª parte não acreditado.

10.6. Nos casos apresentados nos itens acima (10.4 e 10.5), o Bureau Veritas Certification deve avaliar os requisitos discriminados no ANEXO deste procedimento.

NOTA: Quando forem utilizados laboratórios de 1ª Parte, sejam eles acreditados ou não, o Bureau Veritas Certification deve acompanhar os ensaios no laboratório.

10.7. A subcontratação de laboratórios de ensaio pode ocorrer por conta do Bureau Veritas Certification, quando o custo dos ensaios estiver incluído na proposta comercial, ou diretamente pelo Cliente nos demais casos.

10.8. "Os ensaios de contraprova e testemunha devem, necessariamente, ser realizados no mesmo laboratório onde foi realizado o ensaio da amostra de prova".

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

11. COLETA DE AMOSTRAS

11.1. A coleta de amostras, que deve ser realizada pelo Bureau Veritas Certification, pode ser executada juntamente com a auditoria de fábrica, quando possível, ou em outra oportunidade, em evento programado com esta finalidade específica. A definição do momento da amostragem deverá ser acordada com o cliente.

11.2. As condições para a realização da coleta de amostras, incluindo a definição de modelos/famílias de produtos a serem selecionados, as quantidades, a necessidade de seleção de amostras de contraprova e testemunha, etc., são estabelecidas pelo Bureau Veritas Certification com base nos critérios constantes dos Programas de Avaliação da Conformidade pertinentes e de acordo com o Plano de Ensaios estabelecido previamente.

11.3. Para os modelos de certificação, quando o Programa de Avaliação da Conformidade estabelecer a necessidade de coleta de amostras no comércio, as condições para realização desta atividade, o que inclui, entre outras coisas, a indicação de locais com disponibilidade de produtos e as condições para compra/reposição dos produtos no estoque do comerciante, deverão ser acordadas previamente entre o Bureau Veritas Certification e o Cliente. Para produtos que não sejam de prateleiras o Centro de Distribuição deve ser considerado como ponto de coleta.

12. NÃO CONFORMIDADES DE AUDITORIA

12.1. Não conformidades correspondem ao não atendimento a um requisito, seja ele um requisito da Norma do Produto, requisitos definidos no Programa de Avaliação da Conformidade ou requisitos prescritos pelo próprio sistema de gestão do Cliente.

12.2. As não conformidades oriundas de auditorias devem ser registradas no formulário padrão FORM 013 – Relatório de Não Conformidade – Auditoria de Fábrica (SF02 – CIG023) – ou FORM 014 (versão em inglês do FORM 013), que deverão ser encaminhados ao Cliente.

12.3. O Bureau Veritas Certification classifica as não conformidades identificadas durante as auditorias de acordo com o seguinte critério:

- **Não conformidade crítica**: implica em não atendimento de um requisito especificado na norma de sistema de gestão, definido no regulamento / instrução técnica específica, ou em não atendimento de um requisito especificado na norma do produto, desde que a segurança/desempenho do produto esteja diretamente afetada.

- **Não conformidade maior**: implica em não atendimento, em caráter sistêmico, de um requisito especificado na norma de sistema de gestão, definido no regulamento / instrução técnica específica, ou em não atendimento de requisito especificado na norma do produto, desde que a segurança/desempenho do produto não esteja diretamente afetada.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- **Não conformidade menor**: implica no fato de que a qualidade/segurança do produto e/ou a eficácia do sistema de gestão da qualidade não estejam diretamente afetados. Este não atendimento normalmente é restrito a um determinado requisito/processo e não está disseminado pela organização.

Nota: A categoria "não conformidade crítica" não se aplica às Auditorias de Avaliação de Laboratório.

12.4. A verificação das ações corretivas do Cliente em resposta aos Relatórios de Não Conformidade de Auditoria (SF02) emitidos deve ser realizada levando-se em consideração os critérios de classificação de não conformidades, de acordo com as condições abaixo descritas.

- **Não conformidades críticas e maiores:** O cliente deve apresentar a análise de causa e proposta de ações de correção (disposição) e ações corretivas no SF02, por e-mail, no prazo de 15 dias contados a partir do último dia da auditoria. Na etapa de Avaliação Inicial, as evidências da implementação das ações corretivas para a(s) não conformidades constatadas devem ser enviadas, num prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos.

No que diz respeito à verificação da eficácia, quando se tratar de não conformidades decorrentes de Auditorias de Certificação Iniciais, deve ser realizada por meio de auditoria extraordinária (Follow-up) presencial, no prazo de 90 dias contados a partir do último dia da auditoria. Quando decorrentes de Auditorias de Manutenção, deve ser realizada por meio de auditoria extraordinária (Follow-up) presencial, no prazo de 45 dias contados a partir do último dia da auditoria.

Nos processos de certificação iniciais, a certificação do produto não será concedida enquanto não for concluída a auditoria extraordinária (Follow-up). Nos processos de manutenção, a certificação deverá ser suspensa, imediatamente, quando se tratar de não conformidade crítica que afete diretamente a segurança/desempenho do produto.

- **Não conformidades menores:** O cliente deve apresentar a análise de causa e proposta de ações de correção (disposição) e ações corretivas no SF02, por e-mail, no prazo de 15 dias contados a partir do último dia da auditoria. Na etapa de Avaliação Inicial, as evidências da implementação das ações corretivas para a(s) não conformidades constatadas devem ser enviadas, num prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos.

No que diz respeito à verificação da eficácia, independentemente de se tratarem de não conformidades decorrentes de Auditorias de Certificação Iniciais ou de Auditorias de Manutenção, a verificação da eficácia deve ser realizada durante a auditoria de manutenção subsequente.

12.5. Independentemente de qual seja a classificação da não conformidade de auditoria, conforme critério apresentado acima, o Bureau Veritas Certification não permite que o Fornecedor apresente Ação(ões) Corretiva(s) durante a mesma auditoria na qual a não conformidade seja identificada, pois no dimensionamento da auditoria não está previsto tempo para realização deste tipo de análise.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

13. NÃO CONFORMIDADES DE PRODUTO

13.1. As não conformidades oriundas das análises de relatórios de ensaios ou da documentação técnica devem ser registradas no formulário padrão FORM 025 - Relatório de Não Conformidade de Produto (RNCP) – ou FORM 026 (versão em inglês do FORM 025).

13.2. Não existe classificação para as Não Conformidades de Produto, no entanto, o Bureau Veritas Certification analisa tecnicamente o potencial de risco à segurança/desempenho do produto de cada não conformidade registrada.

13.3. A verificação das ações corretivas do Cliente em resposta aos Relatórios de Não Conformidade de Produto (RNCP) emitidos é realizada pelo Bureau Veritas Certification da seguinte maneira:

- O Cliente deve apresentar a análise de causa e a proposta de ações de correção (disposição) e ações corretivas no RNCP, por e-mail, no prazo de 15 dias contados a partir do recebimento do RNCP. Este prazo deve ser desconsiderado caso exista alguma sistemática diferente, definida no Programa de Avaliação da Conformidade específico.

Nota: Caso o Cliente ponha em dúvida o resultado dos ensaios e desde que permitido no Programa de Avaliação da Conformidade específico, o Cliente pode optar pela realização de ensaios nas amostras de contraprova e testemunha. Nestes casos, o preenchimento do Relatório de Não Conformidade de Produto (RNCP) não será necessário. No entanto, caso as não conformidades também sejam identificadas nas amostras de contraprova e/ou testemunha, o Bureau Veritas Certification emitirá novo RNCP, que deverá ser preenchido e apresentado no prazo de 15 dias contados a partir do recebimento do resultado dos últimos ensaios.

- A depender da natureza das não conformidades, após a análise das ações propostas pelo Cliente, o Bureau Veritas Certification pode decidir que a realização de novos ensaios não se faz necessária. Nestes casos, o Cliente deve enviar, por e-mail, somente as evidências de implementação das ações de correção (disposições) e das ações corretivas, em prazo acordado.

- Se após a análise das ações propostas pelo Cliente o Bureau Veritas Certification decidir que a realização de novos ensaios se faz necessária em razão da natureza das não conformidades e/ou das ações propostas, então um detalhamento dos ensaios requeridos será enviado pelo Bureau Veritas Certification ao Cliente. Nestes casos, além de enviar, por e-mail, as evidências de implementação das ações de correção (disposições) e das ações corretivas, em prazo acordado, o Cliente deverá também providenciar a realização dos novos ensaios solicitados pelo Bureau Veritas Certification.

Nota: Em ambos os casos, a verificação da implementação das ações propostas deverá ser realizada pelo Bureau Veritas Certification com base na análise das evidências de implementação enviadas pelo Cliente.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

13.4. Nos processos de certificação iniciais, a certificação do produto não será concedida enquanto não forem encerradas todas as não conformidades identificadas nos ensaios.

13.5. Nos processos de manutenção, desde que permitido no Programa de Avaliação da Conformidade, quando constatada alguma não conformidade em algum dos ensaios das amostras de prova, este deve ser repetido nas amostras caracterizadas como contraprova e testemunha, para o atributo não conforme. Não obstante, o Cliente poderá confirmar a não conformidade sem a realização dos ensaios na contraprova e testemunha, em comum acordo com o Bureau Veritas Certification. **Em ambos os casos, quando da confirmação da não conformidade no produto durante o processo de manutenção, o Bureau Veritas Certification deverá Suspender imediatamente o Certificado de Conformidade da respectiva família/modelo, quando tratar-se de não conformidade que afete diretamente a segurança/desempenho do produto (com vistas à segurança do usuário).**

14. CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

14.1. Para que a Gerência Técnica do Bureau Veritas Certification possa decidir pela concessão da certificação, faz-se necessário o cumprimento de todos os requisitos previstos no Programa de Avaliação da Conformidade específico, seja no âmbito do SBAC ou fora dele. Dentre tais requisitos, estão incluídos, mas não limitados a estes, o seguinte:

- Realização da auditoria de fábrica e da auditoria de tratamento de reclamações conforme exigido pelo Programa de Avaliação da Conformidade;

- Realização da análise da documentação técnica;

- Aprovação de todos os ensaios previstos na norma na qual se baseia a certificação;

- Encerramento satisfatório de todas as não conformidades apontadas nas auditorias;

- Cumprimento de qualquer outra condição definida no Programa de Avaliação da Conformidade;

- Conclusão do processo de Análise interna e emissão de todos os relatórios de análise para as atividades de certificação realizadas, com resultados satisfatórios;

- Conclusão do processo de Decisão da Certificação.

14.2. Com a concessão da certificação é iniciado o ciclo de certificação.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

15. EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

15.1. Após a concessão da certificação, deve ser emitido pelo Bureau Veritas Certification o Certificado de Conformidade contendo no mínimo os seguintes dados:

- razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ do Cliente, com a indicação do solicitante e do fabricante;
- dados completos do Bureau Veritas Certification;
- número do Certificado de Conformidade, data de início do ciclo atual de certificação, data de aprovação original, data de emissão e validade do Certificado;
- identificação da certificação (normas do produto, portarias ou outros documentos normativos de acordo com os quais cada produto é certificado);
- identificação completa do produto certificado;
- nº do relatório de ensaios, data de emissão e identificação do laboratório responsável pela realização dos ensaios;
- assinatura do responsável pelo Bureau Veritas Certification;
- identificação do contrato vinculado;
- Identificação do modelo de certificação aplicável.

Nota: Informações adicionais são inseridas no Certificado de Conformidade conforme definições constantes dos Programas de Avaliação da Conformidade neste sentido.

15.2. Para as certificações concedidas no âmbito do SBAC, as informações constantes dos Certificados de Aprovação emitidos são cadastradas pelo Bureau Veritas Certification no Sistema de Produtos e Serviços com Conformidade Avaliada (ProdCert) para que fiquem disponíveis à consulta pública por meio do site do Inmetro.

16. UTILIZAÇÃO DA MARCA DE CONFORMIDADE DO BUREAU VERITAS CERTIFICATION, DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE DO SBAC E DE OUTRAS REFERÊNCIAS À CERTIFICAÇÃO

16.1. Após a emissão do Certificado de Conformidade, a autorização para uso da Marca de Conformidade do BVC ou para uso do Selo de Identificação da Conformidade do SBAC é concedida da seguinte forma:

- No âmbito do SBAC e para produtos que necessitem de registro, o “Certificado de Conformidade” emitido pelo Bureau Veritas Certification é um pré-requisito para obtenção do registro de objeto junto ao Inmetro. A concessão do registro do objeto pelo Inmetro é que autoriza o uso do selo de identificação da conformidade nestes casos.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- Ainda no âmbito do SBAC e para produtos que não necessitam de registro junto ao Inmetro, a emissão do "Certificado de Conformidade" pelo Bureau Veritas Certification corresponde à autorização para o uso do selo de identificação da conformidade, conforme condições estabelecidas em contrato e condicionada ao processo de manutenção da certificação, quando aplicável.

- Fora do âmbito do SBAC, a emissão do "Certificado de Conformidade" pelo Bureau Veritas corresponde à autorização para o uso da Marca de Conformidade do BVC, conforme condições estabelecidas em contrato e condicionada ao processo de manutenção da certificação, quando aplicável.

16.2. A autorização para uso da Marca de Conformidade do Bureau Veritas Certification ou do Selo de Identificação de Conformidade no âmbito do SBAC, sua utilização sobre o produto, bem como a responsabilidade técnica, civil e criminal referente ao produto e à documentação de certificação, não transferem, em nenhum caso, a responsabilidade do Cliente para o Inmetro ou para o Bureau Veritas Certification.

16.3. Orientações gerais acerca do uso da Marca de Conformidade do Bureau Veritas Certification ou do Selo de Identificação da Conformidade no âmbito do SBAC podem ser encontradas no Manual de Utilização das Marcas de Conformidade de Produto disponível no site https://certification.bureauveritas.com.br/clientes/como-divulgar-sua-certificacao/ . A observância ao seu conteúdo e o atendimento aos seus requisitos são obrigatórios.

16.4. O modelo, as características, a rastreabilidade e as formas de aposição do Selo de Identificação da Conformidade do SBAC serão definidos na Instrução Técnica específica de cada produto, obedecidas às disposições contidas nos documentos do Programa de Avaliação da Conformidade (Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC), na Portaria Inmetro nº 274, de 13 de junho de 2014, e no Catálogo das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do Inmetro.

16.5. As condições para aplicação da Marca de Conformidade do Bureau Veritas Certification também serão definidas na Instrução Técnica específica do produto.

16.6. O Cliente deve encaminhar ao Bureau Veritas Certification uma prova de como será a reprodução da Marca ou do Selo de Identificação de Conformidade no produto certificado/embalagem antes de sua efetiva aplicação.

16.7. A verificação do uso da Marca ou do Selo de Identificação de Conformidade no produto será realizada durante as auditorias periódicas de manutenção como item específico da auditoria.

16.8. Os Certificados e Marcas de Conformidade permanecem propriedade do Bureau Veritas Certification e podem ter sua devolução solicitada nos casos aplicáveis.

16.9. A reprodução colorida dos Certificados é permitida desde que as mesmas sejam identificadas como cópias (frente ou no verso).

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

16.10. As medidas cabíveis serão tomadas pelo Bureau Veritas Certification para assegurar a sua credibilidade e a observância a estes procedimentos, aceitos por ocasião da contratação do serviço de certificação. Adicionalmente, o Cliente que infringir a qualquer das disposições definidas na regulamentação vigente acerca da utilização do Selo de Identificação da Conformidade estará sujeito às penalidades administrativas e judiciais cabíveis.

17. MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

17.1. A periodicidade para a Avaliação de Manutenção se inicia após a Concessão do Certificado de Conformidade. Os prazos devem ser contados a partir da data de emissão do Certificado. Todas as etapas devem estar concluídas até os prazos definidos no RAC específico de cada objeto.

17.2. O Certificado de Conformidade emitido pelo Bureau Veritas Certification é válido pelo período previsto em seu conteúdo. A certificação é mantida válida, sujeitando-se à contínua conformidade das condições técnico-organizacionais que deram origem a certificação.

17.3. A manutenção da conformidade é verificada por meio da realização, pelo Bureau Veritas Certification, das atividades previstas nos Programas de Avaliação da Conformidade.

17.4. As atividades de manutenção necessárias devem ser programadas e realizadas segundo a periodicidade e os critérios estabelecidos nos Programas de Avaliação da Conformidade específicos e de acordo com as condições previstas em contrato. Quando explicitamente definido pelo Inmetro/Dconf, o Bureau Veritas Certification deverá realizar a auditoria de manutenção ou auditorias extraordinárias sem aviso prévio. Atividades de manutenção podem incluir a realização de auditorias e ensaios.

17.5. O Bureau Veritas Certification se empenha em programar e realizar as atividades de manutenção necessárias com a maior antecipação possível em relação aos prazos definidos para conclusão das mesmas, com o objetivo de minimizar a ocorrência de problemas que possam comprometer a continuidade da validade das certificações. Neste sentido, o Bureau Veritas Certification procura adotar, sempre que possível, os seguintes critérios de antecipação mínima para programação das atividades de manutenção:

- Processos de certificação cujo produto demanda Registro junto ao Inmetro ou outro órgão regulamentador: programação das atividades para realização das mesmas com antecipação de 5 (cinco) meses em relação à data-limite para conclusão do processo de manutenção.

- Processos de certificação cujo produto não demanda Registro junto ao Inmetro ou outro órgão regulamentador: programação das atividades para realização das mesmas com antecipação de 3 (três) meses em relação à data-limite para conclusão do processo de manutenção.

17.6. As condições para realização das atividades de manutenção seguem as mesmas definições já apresentadas neste procedimento, consideradas as particularidades previstas nos Programas de Avaliação da Conformidade.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

18. CONFIRMAÇÃO DA MANUTENÇÃO

18.1. Se for uma exigência do Programa de Avaliação da Conformidade, o Bureau Veritas Certification emite carta para o Cliente formalizando a conclusão satisfatória das atividades necessárias ao processo de manutenção da certificação e revalidando o Certificado de Conformidade emitido.

19. RECERTIFICAÇÃO

19.1. Na certificação de produtos, o processo de recertificação é conduzido como uma etapa normal de manutenção, com a única diferença que no final do processo há emissão de novo Certificado de Conformidade em decorrência do vencimento daqueles emitidos anteriormente.

19.2. A realização das atividades relativas à recertificação fica condicionada ao estabelecimento de um novo contrato entre Bureau Veritas Certification e Cliente.

19.3. As condições para a concessão da recertificação seguem os mesmos critérios definidos para a concessão da certificação apresentados no item 14 deste procedimento.

19.4. A conclusão satisfatória das atividades relativas à recertificação corresponde ao início de um novo ciclo de certificação.

20. EMISSÃO DO CERTIFICADO DE CONFORMIDADE NA RECERTIFICAÇÃO

20.1. Após a concessão da recertificação, deve ser emitido pelo Bureau Veritas Certification novo Certificado de Conformidade, de acordo com as mesmas condições previstas para a emissão do Certificado de Conformidade apresentadas no item 15 deste procedimento.

21. EXTENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

21.1. Extensão da certificação significa o aumento do escopo de uma certificação já existente.

21.2. A extensão da certificação pode ser classificada de 2 formas:

Quando a certificação for por família:

a) Inclusão de novos produtos em famílias de produtos já certificadas ou;
b) Inclusão de nova(s) família(s) de produto(s).

Quando a certificação for por modelo:

a) Inclusão de novo modelo

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

21.3. As solicitações de extensão da certificação devem ser formalizadas pelo Cliente através de e-mail, com descrição detalhada e contendo todas as informações necessárias, ou por meio do preenchimento da "Carta de Solicitação de Emissão de Certificados". Nestes casos, a utilização do formulário padrão "Form 005 – Solicitação de Proposta Comercial – Certificação de Produto" apresentado no item 5 deste procedimento não é obrigatória.

21.4. Por se tratar de um aumento do escopo de certificação, atividades adicionais podem ser necessárias para a efetivação da extensão da certificação.

21.5. Compete ao Bureau Veritas Certification analisar criticamente as solicitações de extensão da certificação recebidas dos Clientes e definir as ações necessárias para sua efetivação.

21.6. Nos casos em que as propostas comerciais vigentes não contemplarem condições para a extensão da certificação, novas propostas comerciais ou aditamentos às propostas existentes deverão ser negociadas entre o Bureau Veritas Certification e o Cliente.

21.7. O início das atividades necessárias à extensão da certificação por parte do Bureau Veritas Certification fica condicionado à existência de condições contratuais que cubram tais atividades, conforme mencionado no item acima (21.6).

21.8. As condições para realização das atividades necessárias à extensão da certificação seguem as mesmas definições já apresentadas neste procedimento, consideradas as particularidades previstas nos Programas de Avaliação da Conformidade.

21.9. As condições para a concessão da extensão da certificação seguem os mesmos critérios definidos para a concessão da certificação apresentados no item 14 deste procedimento.

21.10. Após a concessão da extensão da certificação, deve ser emitido pelo Bureau Veritas Certification novo Certificado de Conformidade ou atualizado o Certificado de Conformidade existente, de acordo com as mesmas condições previstas para a emissão do Certificado de Conformidade apresentadas no item 15 deste procedimento.

22. REDUÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

22.1. A redução da certificação é definida como o processo de cancelamento da certificação para parte do escopo de certificação especificado, ou seja, significa uma diminuição do escopo de certificação concedido ao Cliente.

22.2. A redução da certificação pode ser solicitada pelo cliente, a qualquer momento, ou pode ocorrer por razões técnicas, para remover variantes do produto não conforme, quando uma determinada parte do escopo da certificação deixar de atender aos requisitos especificados (não conformidades persistentes e não resolvidas).

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

22.3. As solicitações de redução da certificação, quando requeridas pelo Cliente, devem ser formalizadas através de e-mail, com descrição detalhada e contendo todas as informações necessárias, ou por meio do preenchimento da “Carta de Solicitação de Emissão de Certificados”. Nestes casos, a utilização do formulário padrão “Form 005 – Solicitação de Proposta Comercial – Certificação de Produto” apresentado no item 5 deste procedimento não é obrigatória.

22.4. Quando motivadas por razões técnicas, a redução da certificação é uma alternativa para remover as variantes do produto não conforme e continuar com a certificação da parte do escopo que continua a atender aos requisitos especificados. Esta é uma condição que deve ser acordada com o Cliente e realizada por meio da condução das atividades pertinentes definidas após análise crítica da situação pelo Bureau Veritas Certification e realizadas segundo as mesmas definições já apresentadas neste procedimento, consideradas as particularidades previstas nos Programas de Avaliação da Conformidade.

22.5. Pelo fato da redução da certificação constituir um cancelamento parcial da certificação, é condição obrigatória para a efetivação da redução a realização do processo de Encerramento da Certificação, conforme apresentado no item 24 deste procedimento.

22.6. Após a conclusão das atividades necessárias para a efetivação da redução da certificação, deve ser atualizado/cancelado pelo Bureau Veritas Certiication o Certificado de Conformidade existente, de acordo com as mesmas condições previstas para a emissão do Certificado de Conformidade apresentadas no item 15 deste procedimento.

23. SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

23.1. A suspensão da certificação é definida como invalidação temporária da certificação para o todo ou parte do escopo de certificação especificado, ou seja, significa que a certificação concedida tem a sua validade interrompida temporariamente.

23.2. O Bureau Veritas Certification reserva-se o direito de suspender a certificação do Cliente, a qualquer momento, por motivo justificado.

23.3. A suspensão da certificação, que pode ser total ou parcial em relação ao escopo da certificação, é classificada em dois tipos:.suspensão por razão financeira e suspensão por razão técnica.

23.4. A suspensão da certificação por razão financeira pode ocorrer quando da existência de falha do Cliente em cumprir com os requisitos financeiros do Contrato celebrado com o Bureau Veritas Certification.

Nota: O Bureau Veritas Certification faz todo o possível para permitir que o Cliente regularize sua situação de inadimplência, porém se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitadas, a certificação deverá ser suspensa.

23.5. A suspensão da certificação por razão técnica pode ocorrer quando da identificação de uma das seguintes situações:

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- quando tratar-se de não conformidade crítica (do tipo que afeta diretamente a segurança/desempenho do produto);

- quando o Cliente não apresentar a análise de causa e a proposta das ações de correção e corretivas no prazo estipulado pelo Bureau Veritas Certification e/ou quando as ações propostas não forem aceitas pelo Bureau Veritas Certification;

- quando o Cliente não implementar as ações de correção e corretivas dentro do prazo estipulado pelo Bureau Veritas Certification;

- quando o Cliente não permitir que o Bureau Veritas Certification realize as atividades de manutenção (por exemplo, auditorias e ensaios), quando aplicáveis, dentro dos prazos previstos nos Programas de Avaliação da Conformidade;

- quando as atividades de manutenção (por exemplo, auditorias e ensaios), embora iniciadas, não sejam concluídas dentro dos prazos previstos nos Programas de Avaliação da Conformidade;

- quando o Cliente utilizar indevidamente as Marcas de Conformidade de Produto aplicáveis;

- quando o Bureau Veritas Certification receber denúncia/reclamação com evidências comprovadas de que o produto não atende aos requisitos especificados;

- quando da comprovação de que o Cliente tenha operado de alguma forma que possa lançar descrédito sobre o Bureau Veritas Certification.

Nota: O Bureau Veritas Certification faz todo o possível para permitir que o Cliente tome as ações apropriadas, porém se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitados, a certificação deverá ser suspensa.

23.6. Em ambos os casos, seja por razão financeira ou por razão técnica, quando uma certificação for suspensa, o Bureau Veritas Certification comunica o Cliente, por telefone, por carta e por e-mail, informando os motivos pela suspensão e fornecendo um prazo para regularização da situação.

23.7. O período de suspensão é de 90 (noventa) dias. Por decisão do Bureau Veritas Certification, este período poderá ser prorrogado por igual duração por mais uma vez, prazo este para que o Cliente possa concluir as ações necessárias para regularização da situação, com exceção de processos com manutenções semestrais, onde a prorrogação não será permitida. Expirado o período da segunda prorrogação e permanecendo pendente a situação, a certificação deverá ser cancelada de acordo com as condições previstas no item 24 deste procedimento.

23.8. Para os casos de certificações realizadas no âmbito do SBAC, no campo compulsório ou voluntário, o Bureau Veritas Certification também comunica o Inmetro, por carta, sobre a suspensão e retira os respectivos certificados do banco de dados do Inmetro (ProdCert) imediatamente, a fim de assegurar que não seja fornecida nenhuma indicação de que o produto continua certificado.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

23.9. Se a certificação for reestabelecida após a suspensão, o Bureau Veritas Certification atualiza todas as informações públicas pertinentes, a fim de assegurar que seja fornecida indicação de que o produto continua certificado. Para os casos de certificações realizadas no âmbito do SBAC, o Bureau Veritas Certification atualiza o banco de dados do Inmetro (ProdCert) com a informação de retirada da suspensão.

23.10. Se uma decisão de reduzir o escopo da certificação for feita como condição de reestabelecimento da certificação (retirada da Suspensão), devem ser cumpridas todas as etapas previstas no item 22 deste procedimento.

24. CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

24.1. O cancelamento da certificação é definido como revogação, cancelamento da certificação para todo o escopo de certificação especificado.

24.2. O Bureau Veritas Certification reserva-se o direito de cancelar a certificação do Cliente, a qualquer momento, por motivo justificado.

24.3. O cancelamento da certificação, que se aplica ao escopo total da certificação, pode ser classificado em dois tipos principais: cancelamento motivado pelo cliente e cancelamento motivado pelo Bureau Veritas Certification.

24.4. O cancelamento da certificação motivado pelo cliente pode ocorrer, a qualquer momento, por solicitação do Cliente nos seguintes casos, não limitados a estes:.

- em razão de decisão estratégica do cliente;
- em razão de descontinuidade de produção / importação;
- em razão de transferência do escopo total da certificação para outro organismo;
- em razão de desistência do cliente em dar continuidade às tratativas para encerramento de não conformidades decorrentes do processo de avaliação.

24.5. As solicitações de redução da certificação, quando requeridas pelo Cliente, devem ser formalizadas através de e-mail ou carta, e devem conter a informação do motivo pelo cancelamento.

24.6. O cancelamento da certificação, quando motivado pelo Bureau Veritas Certification, geralmente acontece em decorrência de suspensão da certificação quando a situação que levou à suspensão não for regularizada pelo Cliente dentro dos prazos acordados. No entanto, o cancelamento da certificação pode ocorrer diretamente (mesmo sem ser decorrente de Suspensão) por definição da diretoria do Bureau Veritas Certification, por motivo justificado.

24.7. O cancelamento da certificação motivado pelo Bureau Veritas Certification pode ser classificado em duas categorias principais: cancelamento por razão financeira e cancelamento por razão técnica.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

24.8. O cancelamento por razão financeira pode ocorrer quando da existência de falha do Cliente em cumprir com os requisitos financeiros do Contrato celebrado com o Bureau Veritas Certification.

Nota: O Bureau Veritas Certification faz todo o possível para permitir que o Cliente regularize sua situação de inadimplência, porém se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitadas, a certificação deverá ser cancelada.

24.9. O cancelamento por razão técnica pode ocorrer quando da permanência de uma das seguintes situações não resolvidas pelo Cliente mesmo após a Suspensão da Certificação ter sido aplicada:

- quando o Cliente não apresentar a análise de causa e a proposta das ações de correção e corretivas no prazo estipulado pelo Bureau Veritas Certification e/ou quando as ações propostas não forem aceitas pelo Bureau Veritas Certification;

- quando o Cliente não implementar as ações de correção e corretivas dentro do prazo estipulado pelo Bureau Veritas Certification;

- quando o Cliente não permitir que o Bureau Veritas Certification realize as atividades de manutenção (por exemplo, auditorias e ensaios), quando aplicáveis, dentro dos prazos previstos nos Programas de Avaliação da Conformidade;

- quando as atividades de manutenção (por exemplo, auditorias e ensaios), embora iniciadas, não sejam concluídas dentro dos prazos previstos nos Programas de Avaliação da Conformidade;

- quando o Cliente utilizar indevidamente as Marcas de Conformidade de Produto aplicáveis e não tomar as providências para regularizar a situação no prazo estipulado pelo Bureau Veritas Certification;

- quando o Bureau Veritas Certification receber denúncia/reclamação com evidências comprovadas de que o produto certificado não atende aos requisitos especificados e o Cliente não tomar as providências para regularizar a situação no prazo estipulado pelo Bureau Veritas Certification;

- quando da comprovação de que o Cliente tenha operado de alguma forma que possa lançar descrédito sobre o Bureau Veritas Certification.

Nota: O Bureau Veritas Certification faz todo o possível para permitir que o Cliente tome as ações apropriadas, porém se os prazos e demais condições acordadas não forem respeitados, a certificação deverá ser cancelada.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

24.10. Seja por iniciativa do Cliente ou do Bureau Veritas Certification, quando do cancelamento da certificação, o Bureau Veritas Certification deve assegurar que os objetos certificados antes da decisão pelo cancelamento estejam em conformidade com os requisitos do Programa de Avaliação da Conformidade. Para tanto, o Bureau Veritas Certification deve conduzir o **Processo de Encerramento**, devendo programar uma auditoria extraordinária, conforme condições previstas em contrato, para verificação e registro dos seguintes requisitos:

- data de fabricação dos últimos lotes do objeto certificado e seus tamanhos;
- material disponível em estoque para novas produções;
- quantidade do produto acabado em estoque e qual a previsão do processo produtivo para que esse lote seja consumido;
- cumprimento dos requisitos previstos no Programa de Avaliação da Conformidade (Esquema de Certificação) desde a última auditoria de acompanhamento;
- ensaios de rotina realizados nos últimos lotes produzidos.

24.11. Quando julgar necessário, o Bureau Veritas Certification poderá programar também a coleta de amostras e a realização de ensaios para avaliar a conformidade dos produtos em estoque no processo produtivo.

24.12. Caso o resultado dos ensaios apresente alguma não conformidade, o Bureau Veritas Certification, antes de considerar o processo encerrado, solicitará ao Cliente o tratamento pertinente, definindo as disposições e os prazos de implementação.

24.13. No caso de ocorrência de produtos não conforme no mercado, antes de considerar o processo encerrado, e, dependendo do comprometimento que a não conformidade identificada possa impor ao uso do produto, deve ser considerada pelo Bureau Veritas Certification a necessidade de retirada do produto do mercado, ficando o Cliente responsável por essa ação.

24.14. Caso o Cliente apresente recusa em realizar o Processo de Encerramento, quando se omitir em relação às investidas do Bureau Veritas Certification para programar as atividades do Processo de Encerramento ou quando estiver inadimplente, o Bureau Veritas Certification deverá seguir com o cancelamento da certificação na condição de “cancelamento à revelia”.

24.15. O “cancelamento à revelia” é entendido como o cancelamento da certificação sem a realização do Processo de Encerramento.

24.16. A certificação só poderá ser cancelada após concluído o Processo de Encerramento (realização da auditoria extraordinária de encerramento e, quando necessário, de ensaios no produto). Excepcionalmente, nos casos em que o Cliente não concordar com a realização do Processo de Encerramento, a certificação só poderá ser cancelada quando da conclusão das atividades previstas na condição de “Cancelamento à Revelia”.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

24.17. Sempre que o cancelamento de uma certificação for efetivado, o Bureau Veritas Certification comunicará o cliente, por telefone, bem como por carta e por e-mail, informando os motivos pelo cancelamento.

24.18. Nos casos de certificações realizadas no âmbito do SBAC, no campo compulsório ou voluntário, o Inmetro também deverá ser comunicado por carta sobre o cancelamento e os respectivos certificados serão retirados do banco de dados do Inmetro (ProdCert) imediatamente. **Nos casos de cancelamento à revelia, esta situação deverá estar clara na comunicação realizada ao Inmetro**.

Nota importante: Nos casos de cancelamento à revelia em certificações realizadas no âmbito do SBAC, o fato do Cliente não concordar com a realização da auditoria de encerramento caracteriza descumprimento das disposições previstas no Programa de Avaliação da Conformidade. Nestas situações, conforme apresentado no item acima (24.18), a situação é levada ao conhecimento do órgão regulamentador (Inmetro) ficando o Cliente sujeito às penalidades e sanções que o órgão regulamentador julgar cabíveis.

24.19. Concluído o processo de cancelamento, o Bureau Veritas Certification atualiza todas as informações públicas pertinentes a fim de assegurar que não seja fornecida nenhuma indicação de que o produto continua certificado. Para os casos de certificações realizadas no âmbito do SBAC, o Bureau Veritas Certification atualiza o banco de dados do Inmetro (ProdCert) com a informação de cancelamento.

24.20. Uma certificação cancelada não pode ser continuada como se fosse parte de uma certificação concedida anteriormente, mesmo que os motivos que levaram ao cancelamento da certificação sejam resolvidos. Nestes casos, a certificação deve ser tratada como uma certificação nova e deve ser conduzida conforme condições definidas no Programa de Avaliação da Conformidade pertinente.

25. TÉRMINO DA CERTIFICAÇÃO

25.1. O término da certificação é definido como fim, encerramento da validade da certificação sem que seja efetivada sua renovação, tornando-se cancelado o seu efeito, ou seja, é quando o processo de recertificação não é realizado e a certificação é cancelada automaticamente quando do vencimento do Certificado de Conformidade.

25.2. Considerando que na certificação de produto o processo de recertificação é conduzido como uma etapa normal de manutenção conforme apresentado no item 19 deste procedimento, o término da certificação não será considerado cancelamento automático quando as seguintes condições estiverem sendo atendidas no momento do vencimento do Certificado de Conformidade:

- O Cliente já ter assinado contrato com o Bureau Veritas Certification para a renovação da certificação (recertificação);

- A Auditoria de Fábrica e/ou Auditoria de Tratamento de Reclamações já ter sido programada ou realizada e a coleta de amostras terem sido programadas ou já realizadas;

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

- Os ensaios já terem sido iniciados ou, no mínimo, já ter sido definido o laboratório de ensaio a ser utilizado e a data de entrega do relatório de ensaio já ter sido informada.

25.3. Esta condição foi definida pois o Bureau Veritas Certification entende que algumas atividades do processo de certificação são passíveis de atraso por razões externas, por exemplo, demora por parte dos laboratórios para conclusão dos ensaios. Tais razões externas, na maioria das vezes, independem do Cliente e do próprio Bureau Veritas Certification. Outras razões inerentes ao processo de certificação também influenciam no prazo de conclusão das atividades, por exemplo, a ocorrência de não conformidades que demandem ações corretivas por parte dos clientes, bem como a necessidade de reensaio nos produtos.

25.4. Assim, o Bureau Veritas Certification admite o prazo de 60 (sessenta) dias após o vencimento da validade do Certificado de Conformidade para que o cliente possa concluir as atividades necessárias à recertificação. **Neste período, o Cliente deve estar ciente de que está sem Certificado de Conformidade válido, ficando sujeito às sanções que esta situação representa, tais como, perda do direito de utilizar o Certificado de Conformidade e de aplicar o Selo de Identificação da Conformidade nos produtos. Todavia, o seu processo de certificação não é considerado cancelado.**

Nota: Este entendimento se deve ao fato do Certificado de Conformidade emitido perder sua validade quando do seu vencimento, o que significa, em termos práticos, que a certificação não fica válida durante este período de 60 (sessenta) dias e que nenhuma indicação de que o produto continua certificado será fornecida às partes interessadas.

25.5. Em condições excepcionais, será admitido uma prorrogação de 30 (trinta) dias, desde que formalmente requeridos pelo Cliente, justificados, analisados e registrados pelo BUREAU VERITAS CERTIFICATION e respeitando as condições previstas no item 25.2.

25.6. Se concluídas as atividades necessárias à recertificação dentro do prazo de 60 (sessenta) dias, conforme informado acima, a certificação é renovada, permanecendo o vínculo do processo de certificação com a data de aprovação original.

25.7. Expirado este prazo e não concluídas as atividades necessárias à recertificação, a certificação deverá ser cancelada conforme condições previstas no item 24 deste procedimento, aplicando-se inclusive o Processo de Encerramento.

25.8. Expirado este prazo e não concluídas as atividades necessárias à recertificação, a certificação deverá ser cancelada conforme condições previstas no item 24 deste procedimento, aplicando-se inclusive o Processo de Encerramento.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

25.9 Após a realização do processo de encerramento, o processo de encerramento deve ser encaminhado para decisão de certificação tal qual um cancelamento por abandono.

25.10 Caso a organização tenha se recusado a realizar o processo de encerramento, o processo de encerramento deve ser encaminhado para decisão de certificação tal qual um cancelamento à revelia por abandono.

26. MUDANÇAS NOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

26.1. Se o Cliente fizer mudanças, significativas ou não, no projeto do produto certificado, no memorial descritivo, ou ainda no seu processo produtivo ou em seu sistema de gestão, mudanças estas que venham a afetar o produto certificado, tal situação deve ser prontamente notificada ao Bureau Veritas Certification, conforme requisito definido no item 6.5 deste procedimento.

26.2. As mudanças são avaliadas criticamente pelo Bureau Veritas Certification a fim de assegurar que as mesmas não conflitam com as exigências da norma e demais requisitos definidos no Programa de Avaliação da Conformidade.

26.3. Como resultado desta análise crítica, o Bureau Veritas Certification pode decidir, por exemplo, pela necessidade de realização de ensaios adicionais ou mesmo de uma auditoria extraordinária antes de efetivar a implementação da mudança.

26.4. Quando os Programas de Avaliação da Conformidade introduzirem requisitos novos ou revisados que afetem o Cliente, o Bureau Veritas Certification, assim que tomar conhecimento destas mudanças, fará uma análise crítica das alterações visando determinar as consequências para o próprio Bureau Veritas Certification e para seus Clientes já certificados ou em processo de certificação.

26.5. O Bureau Veritas Certification comunicará oficialmente tais mudanças a todos os Clientes envolvidos, desde as mudanças mais simples até aquelas mais complexas.

26.6. O objetivo desta comunicação é informar claramente as alterações ocorridas no Programa de Avaliação da Conformidade, as providências que deverão ser tomadas pelos Clientes para adequação às novas regras, os prazos limites estabelecidos para tais adequações e as consequências do não atendimento a esses prazos.

26.7. A depender do impacto das mudanças e das atividades requeridas para adequação às mesmas, novas propostas comerciais ou aditamentos às propostas existentes podem ser requeridas, devendo tais condições ser negociadas entre o Bureau Veritas Certification e o Cliente.

26.8. O início das atividades necessárias à adequação por parte do Bureau Veritas Certification fica condicionado à existência de condições contratuais que cubram tais atividades, conforme mencionado no item acima (26.7).

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

26.9. A programação das atividades necessárias à adequação será realizada em comum acordo com os Clientes, respeitados os prazos estabelecidos.

26.10. O Bureau Veritas Certification verificará de forma adequada as modificações, podendo ser necessárias auditorias ou até mesmo novos ensaios.

26.11. As condições para realização das atividades necessárias à adequação às mudanças seguem as mesmas definições já apresentadas neste procedimento, consideradas as particularidades previstas nos Programas de Avaliação da Conformidade.

26.12. As condições para a decisão relativa à implementação das mudanças necessárias no escopo da certificação seguem os mesmos critérios definidos para a concessão da certificação apresentados no item 14 deste procedimento.

26.13. Após a efetivação da adequação frente às mudanças nos requisitos da certificação, deve ser emitido pelo Bureau Veritas Certification novo Certificado de Conformidade ou atualizado o Certificado de Conformidade existente, de acordo com as mesmas condições previstas para a emissão do Certificado de Conformidade apresentadas no item 15 deste procedimento.

27. INTERRUPÇÃO TEMPORÁRIA DA PRODUÇÃO

27.1. A interrupção temporária da fabricação de um produto certificado deve ser imediatamente informada ao Bureau Veritas Certification, incluindo as informações precisas sobre o tempo da paralisação e de retomada. Se o prazo para retomada da produção for superior à periodicidade das atividades de manutenção (auditorias e ensaios, por exemplo) definida no Programa de Avaliação da Conformidade, a liberação por parte do Bureau Veritas Certification para a retomada da produção somente acontecerá após uma análise crítica por parte do Bureau Veritas Certification, que decidirá quanto à necessidade de realização de novos ensaios e auditoria extraordinária, que deverá ser realizada em data acordada entre Bureau Veritas Certification e Cliente.

28. TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICAÇÃO PARA O BUREAU VERITAS CERTIFICATION

28.1. A transferência de certificação é definida como reconhecimento, avaliação e aceitação por um Organismo de Avaliação da Conformidade, acreditado para um determinado escopo, da existência e da validade da documentação e de um certificado concedido por outro Organismo de Avaliação da Conformidade acreditado para o mesmo escopo. Este reconhecimento visa à emissão de sua própria certificação. A transferência da certificação diz respeito a certificados com o prazo de validade em vigor.

28.2. O Bureau Veritas Certification somente poderá aceitar solicitações de transferência das certificações cobertas pela acreditação da Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro – Cgcre, dentro do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC. Os Clientes que apresentarem certificados não cobertos pela acreditação da Cgcre devem ser tratados como clientes novos.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

28.3. Somente poderá ser realizado o processo de transferência de certificação de produto para certificados evidenciados como válidos. Os certificados suspensos não poderão ser aceitos para fins de transferência.

28.4. Para o Cliente solicitar transferência de Certificação para o Bureau Veritas Certification, deverá preencher o "Form 005 – Solicitação de Proposta Comercial – Certificação de Produto", bem como informar o motivo da solicitação de transferência.

28.5. O Bureau Veritas Certification avaliará a pertinência da solicitação e, se estiver de acordo, emitirá uma Proposta Comercial para a transferência da certificação e enviará ao Cliente.

28.6. Se a Proposta Comercial for aceita pelo Cliente, o Bureau Veritas Certification deverá requerer ao mesmo que envie uma carta ao Organismo de Avaliação da Conformidade emissor (organismo no qual possui seu(s) produto(s) certificado(s)) autorizando o envio de sua documentação e das informações detalhadas abaixo, ao Bureau Veritas Certification:

- Certificado(s) de conformidade válido(s);
- Informações a respeito de não conformidade(s) ainda pendente(s) de correção(ões).
- Relatório(s) da última auditoria (certificação, manutenção e recertificação) e de extraordinária(s), e qualquer problema ainda não sanado;
- Reclamação(ões)/apelação(ões) recebida(s) e a(s) ação(ões) tomada(s);
- As etapas do ciclo realizadas até o momento e a situação na etapa no ciclo atual de certificação;
- Último relatório de ensaio de tipo;
- Relatórios de ensaios do ultimo acompanhamento;
- Plano de ensaios utilizado correlacionando com a família;
- Relatórios de não conformidades ainda não encerradas e respectivos Relatórios de ensaios extraordinários ou de correção de não conformidades, se já realizados;
- Documentação técnica (conforme exigido no Programa de Avaliação da Conformidade) na última versão, ou seja, atualizada em relação às alterações ocorridas no produto ou no processo desde a certificação.

28.7. Caso o Organismo de Avaliação da Conformidade emissor demore em fornecer a documentação para transferência, o Bureau Veritas Certification poderá requerer ao próprio Cliente o envio dos documentos e informações descritas no item acima (28.6), de modo a permitir o início do processo de análise. No entanto, os documentos enviados pelo Cliente deverão ser validados em comparação com os documentos a serem enviados pelo Organismo de Avaliação da Conformidade emissor, posteriormente.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

28.8. De posse da documentação e das informações detalhadas acima, a Área Técnica do Bureau Veritas Certification realizará uma análise crítica para transferência da certificação do Cliente.

28.9. Após a análise crítica prévia, quando houver dúvidas quanto à adequação da certificação existente ou da certificação a ser realizada, a Área Técnica do Bureau Veritas Certification deverá esclarecê-las junto ao Cliente. Se for necessário, o Bureau Veritas Certification poderá realizar uma visita ao Cliente para obter tais esclarecimentos.

28.10. Dependendo da extensão da dúvida, o Bureau Veritas Certification deverá:

- Tratar o Cliente como sendo um cliente novo; ou

- Conduzir uma auditoria concentrada nas áreas em que os problemas foram identificados.

28.11. Adicionalmente, o Bureau Veritas Certification pode, dependendo da extensão da dúvida, realizar coleta de amostras para a realização de ensaios extras.

28.12. Se a opção for realizar Auditoria, ou ainda, coletar amostras para realização de Ensaios, caso seja evidenciada alguma não conformidade (seja de auditoria ou ensaio) o Bureau Veritas Certification deverá emitir um RNCP ou SF02 e o processo de análise somente continuará a partir da resposta do Cliente.

28.13. Se a opção for tratar o Cliente como um cliente novo, o processo de certificação deverá seguir as etapas previstas no Programa de Avaliação da Conformidade e deverá ser realizada obedecendo à sistemática definida neste Procedimento.

28.14. Se na análise crítica não forem identificados outros problemas pendentes ou potencialmente passíveis de ocorrer, a Área Técnica do Bureau Veritas Certification procederá com a emissão do Certificado de Conformidade, conforme critérios definidos no item 15 deste Procedimento.

28.15. Ao término do processo de Transferência da Certificação e emissão do novo Certificado de Conformidade, o Bureau Veritas Certification deverá comunicar, por meio de carta, o Organismo de Avaliação da Conformidade emissor e o Inmetro.

28.16. Neste momento, o cancelamento do certificado original poderá ser efetivado pelo Organismo de Avaliação da Conformidade emissor.

29. APELAÇÕES CONTRA O BUREAU VERITAS CERTIFICATION

29.1. Apelação é definida como solicitação pelo Cliente (fornecedor do objeto de avaliação da conformidade) ao organismo de avaliação da conformidade, para que este reconsidere uma decisão dada relativa àquele objeto.

29.2. Qualquer cliente que desejar apelar contra alguma decisão do Bureau Veritas Certification deverá formalizar a Apelação por meio do Formulário de Apelo (form 082), documento este apresentado e disponibilizado como evidência para abertura do processo de Apelo conforme especificado nas regras da IA 58P BR -Apelações e reclamações.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

29.3. Toda e qualquer apelação é analisada pelo Bureau Veritas Certification com imparcialidade e independência e respondida ao apelante, quando possível, na maior brevidade factível.

30. RECLAMAÇÕES CONTRA O BUREAU VERITAS CERTIFICATION

30.1. Reclamação é definida como a expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade, relativa ás atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.

30.2. Qualquer instituição seja pública ou privada, com ou sem fins lucrativos, nacional ou estrangeira, ou ainda qualquer pessoa física, tem o direito de apresentar Reclamação contra qualquer atividade realizada ou serviço prestado pelo Bureau Veritas Certification.

30.3. Reclamações podem ser feitas por qualquer meio de comunicação ou ainda podem ser apresentadas pessoalmente ao Bureau Veritas Certification. Reclamações também podem ser apresentadas no anonimato.

30.4. O Bureau Veritas Certification recomenda que as Reclamações sejam formalizadas pelos reclamantes, de modo a evitar falhas de comunicação ou perda de detalhes no momento do registro conforme especificado nas regras da IA 58P BR - Apelações e reclamações.

30.5. Toda e qualquer reclamação é analisada pelo Bureau Veritas Certification com imparcialidade e independência e respondida ao reclamante, quando possível, na maior brevidade factível.

31. ACOMPANHAMENTO NO MERCADO

31.1. No âmbito do SBAC, os objetos certificados são submetidos ao acompanhamento no mercado pelo Inmetro através da verificação da conformidade, dentre outras formas.

31.2. O Cliente é responsável por repor as amostras do objeto certificado retiradas do mercado pelo Inmetro ou seus órgãos delegados, para fins de análise da verificação da conformidade.

31.3. O Cliente que tiver o objeto certificado submetido à verificação da conformidade se compromete a prestar ao Inmetro, quando solicitado, todas as informações sobre o processo de Certificação, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.

31.4. Caso seja encontrada alguma não conformidade, considerada, pelo regulamentador, sistêmica ou de risco potencial à saúde, segurança ou meio ambiente, em alguma das amostras ensaiadas na Verificação da Conformidade, o Cliente deve realizar a retirada do produto da comercialização em todo o território nacional.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

31.5. As não conformidades identificadas pela verificação da conformidade poderão acarretar a aplicação das penalidades previstas no item 33 deste Procedimento.

32. REGISTRO DE OBJETO

32.1. O Registro de Objeto é o ato pelo qual o Inmetro, no âmbito do SBAC e no campo compulsório, na forma e nas hipóteses previstas na resolução Conmetro nº 05/2008, autoriza, condicionado à existência do Certificado de Conformidade (Certificado de Conformidade), a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e a comercialização do objeto.

32.2. O Registro deve ser concedido para:

- autorizar e monitorar o uso do selo de identificação da conformidade do Inmetro;
- autorizar a comercialização dos objetos no país, no campo compulsório;
- explicitar a responsabilidade do Cliente;
- facilitar e agilizar as ações de acompanhamento no mercado do objeto;
- a efetividade do exercício do poder de polícia administrativa, no controle do Estado dos objetos com conformidade avaliada.

32.3. O Fornecedor do Objeto é definido como a pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, legalmente estabelecida no país, que desenvolve atividades de produção, criação, construção, montagem, transformação, recuperação, reparação, importação, exportação, distribuição, comercialização do produto ou prestação de serviços.

32.4. O Fornecedor do Objeto é considerado a única parte legítima para pleitear o Registro de Objeto, junto ao Inmetro, na condição de solicitante.

- O fornecedor nacional deve estar regularmente constituído sob as leis brasileiras.
- O fornecedor estrangeiro deve possuir representante legal, regularmente constituído no Brasil, apto a assumir as responsabilidades decorrentes da avaliação da conformidade e comercialização do objeto e assistência ao usuário no País.

32.5. A atestação da conformidade (emissão do Certificado de Conformidade) de um objeto em relação aos documentos do Programa de avaliação da Conformidade, constitui etapa indispensável para a concessão, manutenção e renovação do registro do mesmo.

32.6. O Registro tem sua validade vinculada ao Atestado da Conformidade (Certificado de Conformidade) emitido para o objeto registrado.

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

32.7. A solicitação do Registro deve ser solicitada pelo Fornecedor do Objeto diretamente ao Inmetro por meio do sistema informatizado Orquestra através do site http://www.inmetro.gov.br/qualidade/regObjetos.asp.

32.8. As condições para o Registro de Objeto estão definidas na Resolução Conmetro nº 05, de 06 de maio de 2008, que dispõe sobre a aprovação do Regulamento para o Registro de Objeto com Conformidade Avaliada Compulsória através de Programa coordenado pelo Inmetro, bem como na Portaria Inmetro nº 491, de 13 de dezembro de 2010, que dispõe sobre a aprovação do Procedimento para Concessão, Manutenção e Renovação de Registro de Objeto.

32.9. O processo de solicitação e concessão do Registro independe totalmente do Organismo de Avaliação da Conformidade, ou seja, trata-se de uma relação direta entre Fornecedor do Objeto e Inmetro.

33. PENALIDADES

33.1. A inobservância das prescrições compreendidas no Programa de Avaliação da Conformidade e em seus documentos complementares, neste Procedimento e nos outros procedimentos do Bureau Veritas Certification poderão acarretar a aplicação das penalidades de suspensão e cancelamento da certificação, conforme condições apresentadas nos itens 23 e 24 deste Procedimento. No âmbito do SBAC, no caso dos Programas de Avaliação no campo compulsório, aplicam-se também as penalidades previstas na Lei n.º 9933, de 20 de dezembro de 1999.

34. ANEXOS

COPYRIGHT, 2014, BUREAU VERITAS CERTIFICATION

Este anexo aplica-se às certificações cujas quais não apresentam critérios específicos para definição de laboratórios no Programa de Avaliação da Conformidade. Nestes casos, o Bureau Veritas Certification avalia nos laboratórios de ensaio os requisitos discriminados abaixo, baseados no Anexo C da NIT-DICOR-024 e no Anexo A do RGCP.

REQUISITOS PARA A AVALIAÇÃO DE LABORATÓRIOS NÃO ACREDITADOS OU DE 3ª PARTE ACREDITADO PARA OUTRO(S) ESCOPO(S) DE ENSAIO(S) 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;

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;
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 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.

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.

6 Equipamentos e matérias 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 realizadas e as planejadas para o futuro;
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;
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 e a verificação 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 pela 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 a Cgcre, obtendo resultados compatíveis;
- Laboratórios acreditados por Organismos de Acreditação de outros países, quando houver acordo de reconhecimento mútuo ou de cooperação entre a 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;
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 Certificados e 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 ambigüidades em um relatório de ensaio e devem incluir todas as informações necessárias para a interpretação dos resultados de ensaio, conforme exigido pelo método utilizado.

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;
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.