

## **Q7 - DIRETRIZES PARA A CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS**

### **Índice**

<b>0. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJETIVO E ESCOPO</b>	<b>5</b>
1.1. Objetivo	5
1.2. Escopo de Aplicação	5
1.3. Escopo Geográfico	5
<b>2. DEFINIÇÕES</b>	<b>5</b>
<b>3. RESPONSABILIDADES</b>	<b>7</b>
3.1 Grupo societário	7
3.2 Diretor	7
3.3 Gerente Técnico	7
3.4 Comissão de Certificação de Produtos (CPP)	8
3.5 MSC	8
3.6 Fornecedor – Cliente – Solicitante	8
3.7 Auditores, Especialistas e ou Auditores especialistas	9
<b>4. ESCOLHA E APLICAÇÃO DE NORMAS DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>9</b>
<b>5. PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>11</b>
5.1. Solicitação / Proposta / Pedido de Certificação	11
5.1.1 Solicitação	11
5.1.2 Análise Crítica da Solicitação	12
5.1.3 Elaboração de proposta	13
5.1.4 Aceitação da Proposta	13
5.1.5 Abertura de Processo	13
5.1.6 Documentos necessários à condução do processo	13
5.2. Profissionais Designados para o Procedimento de Certificação	14
5.3. Planejamento do processo de certificação	14
5.3.1 Auditoria do Sistema de Gestão do fabricante	14
5.3.2 Não conformidades nas auditorias	15
5.3.3 Plano de ensaios	16
5.3.4 Determinação do laboratório de ensaios	17
5.3.5 Coleta de amostras	17
5.3.6 Não conformidades do produto	18
5.4 Decisão sobre a certificação	18
5.5 Concessão	19

<b>6. CERTIFICADO</b>	<b>19</b>
6.1 Manutenção da Validade	20
6.1.1 Verificação através de acompanhamento no mercado	21
6.2 Recertificação	21
6.3 Extensão (Expansão de Escopo)	21
<b>7. USO DO LOGO E MARCA DE CERTIFICAÇÃO DA MSC E USO DO CERTIFICADO</b>	<b>22</b>
7.1 Produtos para os quais é requerido registro junto ao Inmetro	22
7.2 Produtos para os quais não é requerido registro junto ao Inmetro	22
7.3 Certificação voluntária	22
<b>8. TÉRMINO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO</b>	<b>22</b>
8.1 Término da certificação	23
8.2 Redução da certificação	23
8.3 Suspensão da certificação	24
8.4 Cancelamento da certificação	25
<b>9. RESPONSABILIDADES DA MSC</b>	<b>25</b>
9.1 Gestão de Pessoas	25
9.2 Recursos Externos (terceirização)	26
9.3 Conservação de Documentos	26
<b>10. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE</b>	<b>26</b>
10.1 Controle Interno do Sistema de Gestão	26
10.2 Assistência aos inspetores, auditores e avaliadores da MSC	26
10.3. Modificações no sistema de gestão e ou no produto do Cliente	26
10.4. Comunicação com o cliente	27
<b>11. INTRODUÇÃO DE MUDANÇAS NAS REGRAS DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>27</b>
<b>12. CUSTOS E DESPESAS DE AUDITORIA</b>	<b>27</b>
<b>13. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES</b>	<b>28</b>
13.1 Reclamações sobre o produto	28
13.2 Reclamações e apelações sobre a certificação	28
13.2.1 Reclamações	28
13.2.2 Apelações	28
<b>14. INTERRUÇÃO TEMPORÁRIA DA PRODUÇÃO</b>	<b>29</b>
<b>15. INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS AO PÚBLICO</b>	<b>29</b>

<b>16.</b>	<b>IMPARCIALIDADE</b>	<b>30</b>
<b>17.</b>	<b>CONDIÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS</b>	<b>30</b>
<b>18.</b>	<b>CONFIDENCIALIDADE</b>	<b>31</b>
<b>19.</b>	<b>REGISTROS</b>	<b>32</b>

Nota: O presente procedimento é declarado válido pela Lista Mestra de Procedimentos da Qualidade PQ-0. Sua última versão deve ser verificada através da versão atualizada daquela lista de versões.

## 0. INTRODUÇÃO

A MSC – Management Systems Certificações Ltda é um organismo de certificação dedicado à certificação de conformidade de Produtos (aqui incluídos “processos” e “serviços”) e Sistemas de Gestão (qualidade, ambiental, compliance, alimentos, segurança e saúde ocupacional) tanto para indústrias como para comércio e prestadores de serviço.

Nossas atividades são governadas pela nossa Política da Qualidade, pelos compromissos e políticas indicadas em nosso Manual da Qualidade, e pela ética absoluta.

Nossos clientes e seus requisitos são o foco principal de nossas atividades.

As certificações realizadas pela MSC revestem-se da mais alta confiabilidade.

Nossos serviços de certificação de produtos estão disponíveis a todos os interessados que atendam às condições apresentadas nestas “Diretrizes para a Certificação de Produtos” e que nos solicitem formalmente uma proposta de certificação.

É política declarada da MSC realizar a certificação de produtos dentro do escopo de seu próprio sistema de certificação, de modo independente e imparcial, por meio de pessoal altamente qualificado e competente. Somente nós somos responsáveis pelas nossas decisões de certificação. Nós verificamos continuamente a existência de eventuais conflitos de interesse e estabelecemos medidas para manter os objetivos de nossos serviços.

O nosso sistema de gestão documentado incorpora as regras que governam a certificação de produtos, estando de acordo com a NBR ISO 9001, a NBR ISO/IEC 17065 e com os requisitos especiais dos Organismos de Acreditação.

É nosso objetivo melhorar continuamente a eficácia e a eficiência do nosso sistema de gestão. Afim de suportar esse objetivo, o Diretor Executivo estabelece e comunica a todos, dentro de nossa organização, objetivos específicos e suas respectivas metas.

A MSC não oferece, por si ou através de coligadas, serviços de consultoria para implementação e manutenção de sistemas de gestão, ou que tenham a finalidade de obter a certificação de um produto, processo ou serviço.

A qualificação, a competência e a motivação de nossos funcionários é a base de nosso sucesso. Nós damos o incentivo e o apoio necessários para melhorar suas habilidades, seus conhecimentos e seu desenvolvimento profissional.

Nosso pessoal de avaliação e revisores encarregados dos procedimentos de certificação são instruídos a exercer suas funções sem interferências de terceiros; sendo profissionais independentes, eles são exclusivamente regidos pelos regulamentos de nosso próprio sistema de gestão. Eles exercem suas atividades baseados nos seguintes princípios:

- Igual tratamento a todos os clientes, isto é, sem discriminação de lugar de origem, organização, firma ou pessoas;
- Agir com mente aberta; estrita separação entre os processos de auditoria e de tomada de decisão de certificação;

- Estrita observância de imparcialidade e confidencialidade.

Os serviços da MSC são orientados para promover os conceitos de qualidade, segurança e saúde ocupacional, meio ambiente, segurança e ética de acordo com o desenvolvimento internacional, bem como para contribuir para a habilidade dos clientes em atingir com sucesso os requisitos de seus respectivos segmentos.

## 1. OBJETIVO E ESCOPO

### 1.1. Objetivo

A presente “Diretrizes para a Certificação de Produto”, definem o Procedimento geral a ser aplicado na atividade de Avaliação da Conformidade de Produtos dentro dos esquemas de certificação vigentes, considerando inclusive os requisitos especificados associados ao produto.

O objeto destas diretrizes é o de dar um melhor entendimento do conteúdo e dos procedimentos dos processos de certificação, os quais são de significância para as organizações interessadas. Estas diretrizes se baseiam na ABNT NBR ISO/IEC 17065.

### 1.2. Escopo de Aplicação

As presentes diretrizes aplicam-se à certificação de produtos, tanto de empresas industriais como de prestação de serviços, de acordo com o correspondente escopo de acreditação da MSC, cujo detalhamento pode ser obtido através de consulta ao site do INMETRO: [www.inmetro.gov.br/organismos](http://www.inmetro.gov.br/organismos). Fora do âmbito do SBAC, o escopo de operação da MSC pode ser consultado por meio de contato com a Área Comercial.

### 1.3. Escopo Geográfico

Todos os endereços onde as atividades e produtos cobertos pelo escopo de certificação são realizados. Isto inclui endereços de fabricação, escritórios de projetos ou escritórios comerciais, armazéns e postos de serviços implantados nos endereços dos clientes da organização que busca uma certificação.

## 2. DEFINIÇÕES

As definições aplicáveis se referem essencialmente às seguintes normas em suas respectivas edições vigentes:

- ABNT NBR ISO/IEC 17065 Avaliação de Conformidade – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços.
- ABNT NBR ISO 9000 Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário
- ABNT NBR ISO 9001 Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
- ABNT NBR ISO 14001 Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos

Abaixo listamos alguns dos termos essenciais, necessários ao correto entendimento do presente texto:

A – cliente: é a organização ou pessoa responsável perante um organismo de certificação por assegurar que os requisitos de certificação, incluindo os requisitos do produto, são atendidos.

B – consultoria: é a participação em:

- concepção, fabricação, instalação, manutenção ou distribuição de um produto certificado ou a ser certificado, ou
- concepção, implementação, operação ou manutenção de um processo certificado ou a ser certificado, ou
- concepção, implementação, fornecimento ou manutenção de um serviço certificado ou a ser certificado.

C – avaliação: combinação das funções de seleção e determinação de atividades de avaliação de conformidade

D – produto: resultado de um processo

E – processo: conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transformam entradas em saídas

F – serviço resultado de pelo menos uma atividade necessariamente realizada na interface entre o fornecedor e o cliente, o qual é geralmente intangível

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

H – requisitos do produto: exigência que se relaciona diretamente a um produto, especificada em normas ou outros documentos normativos identificados pelo esquema de certificação

I – esquema de certificação: sistema de certificação relacionado a produtos específicos. Para os quais os mesmos requisitos especificados, regras específicas e procedimentos se aplicam.

J – escopo de certificação: é a identificação:

- dos produtos, processos ou serviços para os quais a certificação é concedida;
- do esquema de certificação aplicável, e
- das normas e outros documentos normativos, incluindo a sua data de publicação, com as quais é julgado que os produtos, processos ou serviços estão em conformidade.

K – proprietário do esquema: pessoa ou organização responsável pelo desenvolvimento e manutenção de um esquema de certificação específico

L – organismo de certificação: organismos de avaliação de conformidade da terceira parte operando esquemas de certificação

M – imparcialidade presença de objetividade

N – auditor: pessoa com qualificação para executar auditorias

### **3. RESPONSABILIDADES**

São as seguintes as responsabilidades e autoridades referentes às atividades de certificação:

### 3.1 Grupo societário:

- Desenvolver as políticas relacionadas com o funcionamento da MSC;
- Autorizar recursos adequados para as atividades de certificação;

### 3.2 Diretor:

- Supervisionar as finanças da MSC;
- Decidir sobre a certificação;
- Delegar autoridade a comissões ou pessoal, conforme requerido, para realizar atividades definidas em seu nome;
- Nomear ou retirar membros de quaisquer s envolvidos no processo de certificação;
- Disposições contratuais;
- Disponibilização de recursos adequados para as atividades de certificação;
- Aprovar este procedimento;

### 3.3 Gerente Técnico:

- Supervisionar a implementação das políticas e procedimentos;
- Desenvolver requisitos de certificação;
- Avaliação de processos de certificação;
- Análise de processos de certificação;
- Controlar, elaborar e alterar este documento;
- Capacidade de resposta a reclamações e apelações;
- Requisitos de competência do pessoal;
- Sistema de gestão da MSC
- Analisar, revisar o relatório e recomendar a Certificação;

### 3.4 Comitê de Imparcialidade (CIM)

- Assessorar a direção sobre o estabelecimento de políticas relacionadas com a certificação e com a imparcialidade das atividades de certificação;
- Supervisionar assuntos que afetam a imparcialidade e confiança na certificação, incluindo transparência;
- Supervisionar qualquer tendência por parte da MSC de permitir que considerações comerciais ou outras evitem a provisão das atividades de certificação de forma consistente e imparcial;
- Assessorar a direção sobre assuntos técnicos relativos à certificação;
- Analisar o processo de certificação do produto;

### 3.5 MSC:

- Executar a certificação conforme definições constantes nos procedimentos específicos para cada produto,
- Proceder ao seu acompanhamento com a periodicidade estabelecida nos procedimentos e regras específicas da Cgcre - Inmetro;
- Disponibilizar as informações necessárias à fiscalização;
- Verificar o fundamento de reclamações relativas aos produtos certificados;
- Avaliar laboratórios de ensaios não acreditados e providenciar a cotação de preços para a realização dos ensaios de verificação da conformidade do produto objeto da certificação, quando aplicável.

### 3.6 Fornecedor – Cliente – Solicitante:

- Responsabilidade técnica, civil, penal e documental referente aos produtos por ele fabricados ou importados, não havendo hipótese de transferência dessa responsabilidade, independente de dolo ou culpa;
- Quando o Fornecedor - Cliente - Solicitante possuir catálogo, prospecto comercial ou publicitário, as referências à certificação, só podem ser feitas para os produtos efetivamente certificados;
- Nos manuais técnicos, ou de instruções ou de informações aos usuários, referências às características não incluídas nas normas técnicas não podem ser associadas à certificação ou induzir o usuário a crer que tais características estejam atestadas pela MSC;
- Controlar os produtos pertinentes à certificação concedida e assegurar a conformidade dos produtos, conforme modelos inicialmente aprovados;
- Informar, para análise da MSC, qualquer modificação do produto, do processo de fabricação ou do sistema de gestão da qualidade, que possa afetar a conformidade do produto.
- Manter um arquivo com registro de reclamações recebidas e ações corretivas promovidas informando sempre a MSC;
- Aceitar todas as condições para Concessão, Manutenção, Extensão, Suspensão e Cancelamento da Certificação, bem como resoluções do Conmetro e Portarias do Cgcre - Inmetro, quando aplicáveis;
- Reservar as identificações dos produtos somente àqueles que constem da solicitação;
- Facilitar o acesso dos auditores e todos os meios necessários para a realização dos controles definidos neste procedimento;
- Fazer uso da certificação somente em documentos que façam referência aos produtos certificados, sem deixar dúvidas quanto aos modelos certificados e aos não certificados;
- Reproduzir o símbolo do órgão regulador e da MSC em todos os produtos certificados, conforme regulamentação específica;
- Abster-se de reproduzir o símbolo do órgão regulador e da MSC nos impressos usados pelo licenciado, para correspondência, salvo nos casos em que toda a sua produção esteja certificada;
- Informar a MSC a ocorrência de situações específicas, como suspensão definitiva ou temporária de produção, transferência do local de fabricação, abandono da licença, modificação jurídica ou mudança da razão social da empresa;

- Colocar no mercado produtos que tenham sofrido modificação no processo de fabricação e ou sistema de gestão da qualidade aplicável, somente após o parecer favorável da MSC;
- Efetuar todos os pagamentos pertinentes ao processo de certificação acordados em documentos contratuais e proposta técnico-comerciais.
- Fornecer, quando solicitado, cópias dos documentos de certificação para outros, desde que os documentos sejam reproduzidos em seu inteiro teor, ou conforme especificado no esquema de certificação;

### 3.7 Auditores, Especialistas e ou Auditores especialistas:

- Executar atividades de certificação conforme os procedimentos específicos para cada produto,
- Planejamento de documentos, avaliações de documentos, preparação de equipe auditora, realização de auditoria
- Manutenção de dados referentes a processos de certificação levando-se em conta os procedimentos existentes.

## 4. ESCOLHA E APLICAÇÃO DE NORMAS DE CERTIFICAÇÃO.

O Inmetro é o responsável pela gestão dos Programas de Avaliação da Conformidade, no âmbito do Sistema Brasileiro e Avaliação da Conformidade - SBAC. Seu propósito é implantar, de forma assistida, programas de avaliação da conformidade de produtos, processos, serviços e pessoal, alinhados às políticas do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro) e às práticas internacionais, promovendo competitividade, concorrência justa e proteção à saúde, à segurança do cidadão e ao meio ambiente. Seu público-alvo são os setores produtivos, as autoridades regulamentadoras e os consumidores.

Assim, foram estabelecidos os chamados Programas de Avaliação de Conformidade, e os Regulamentos Técnicos, os quais estabelecem, para uma série de produtos, os requisitos para a certificação dos mesmos.

O processo de certificação deverá seguir os requisitos estipulados no Programa de Avaliação de Conformidade e/ou Regulamento Técnico aplicável ao particular produto, segundo um dos modelos de certificação disponíveis.

Dependendo do produto, do processo produtivo, das características da matéria prima, de aspectos econômicos e do nível de confiança necessário, entre outros fatores, determina-se o modelo de certificação a ser utilizado.

Os modelos mais utilizados são:

**Modelo de Certificação 1a** - Avaliação única. Nesse modelo, uma ou mais amostras do produto são submetidas a atividades de avaliação da conformidade, que podem consistir em ensaio, inspeção, avaliação de projeto, avaliação de serviços ou processos, etc. Esse modelo não contempla a etapa de manutenção. A avaliação da conformidade do objeto é efetuada uma única vez, e os itens subseqüentes de produção não são cobertos pelo Certificado da Conformidade emitido.

**Modelo de Certificação 1b** - Ensaio de lote. Esse modelo envolve a certificação de um lote de produtos. O número de unidades a serem ensaiadas pode ser uma parcela do lote, coletada de forma aleatória, ou até

mesmo, o número total de unidades do lote (ensaio 100%). O Certificado de Conformidade é restrito ao lote certificado.

**Modelo de Certificação 2** - Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante, seguida de avaliação de manutenção periódica através de coleta de amostra do produto no mercado. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes.

**Modelo de Certificação 3** - Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante seguida de avaliação de manutenção periódica através de coleta de amostra do produto na fábrica. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes. A manutenção pode incluir a avaliação periódica do processo produtivo.

**Modelo de Certificação 4** - Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante seguido de avaliação de manutenção periódica através de coleta de amostras do produto na fábrica e no comércio, combinados ou alternadamente, para realização das atividades de avaliação da conformidade. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes. A manutenção pode incluir a avaliação periódica do processo produtivo.

**Modelo de Certificação 5** - Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante, incluindo auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade, seguida de avaliação de manutenção periódica através de coleta de amostra do produto na fábrica e/ou no comércio, para realização das atividades de avaliação da conformidade. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes. A manutenção inclui a avaliação periódica do processo produtivo, ou a auditoria do SGQ, ou ambos.

**Modelo de Certificação 6** - Avaliação Inicial consistindo de auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade ou inspeções, seguida de manutenção periódica. Esse modelo é aplicável, principalmente, para a certificação de serviços e processos. As Avaliações de Manutenção incluem a auditoria periódica do SGQ e avaliação periódica do serviço ou processo.

## 5. PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

As atividades de certificação realizadas pela MSC são abrangidas por esquemas de certificação, cujos elementos podem ser acoplados com a avaliação e/ou o acompanhamento do sistema de gestão do cliente.

Os produtos de um cliente são avaliados contra requisitos constantes em normas especificadas, e em outros documentos normativos.

Caso a aplicação desses documentos para um esquema de certificação específico requeira explicações, elas serão formuladas por pessoas ou comitês relevantes e imparciais, com a competência técnica necessária, podendo ser disponibilizadas, quando solicitadas.

### 5.1. Solicitação / Proposta / Pedido de Certificação

### 5.1.1 Solicitação

As solicitações de propostas, escritas ou verbais, recebidas pela MSC para certificação, serão respondidas enviando ao interessado o questionário para proposta, o qual deverá ser preenchido e enviado à MSC.

Após o recebimento do questionário preenchido, a MSC se certificará de que o contato do futuro cliente é um representante autorizado. A solicitação poderá ser realizada via e-mail, carta ou outro meio de comunicação eletrônica. O acesso à solicitação de certificação está disponível a qualquer fabricante – fornecedor de produtos que fazem parte do escopo da MSC como Organismo de Certificação de Produtos acreditado pela Cgcre - Inmetro. Caso a solicitação seja feita através de e-mail ou outro meio de comunicação eletrônica, a mesma deverá ser posteriormente formalizada com a assinatura do solicitante.

A certificação será analisada quanto à sua viabilidade, com base nas informações disponíveis apresentadas pelo interessado. Caso a solicitação não seja aceita, isto será comunicado ao interessado, que poderá recorrer, conforme disposto na seção 13 deste documento.

Antes da preparação da proposta, entretanto, é efetuada a “Análise Crítica da Solicitação” (escopo de certificação, escopo de acreditação da MSC, modelo de certificação desejado pelo cliente, endereços de suas plantas, processos e operações, obrigações legais pertinentes, processos terceirizados, normas e outros requisitos de certificação, se houve assistência e identificação de consultoria externa, auditor, datas, etc.), a qual é aprovada pela diretoria. A proposta será preparada com base nos dados específicos do questionário. Toda proposta é claramente identificada com o número da cotação, data, valores do serviço e despesas a serem reembolsadas. É comunicada ao futuro cliente a disponibilização deste documento no nosso site, podendo assim ficar informado de todas as fases importantes do processo de Certificação.

### 5.1.2 Análise Crítica da Solicitação

Toda solicitação recebida pela MSC é submetida a uma análise crítica, conforme estabelecido no procedimento de análise crítica de solicitação, objetivando assegurar, no mínimo, as seguintes condições:

- se o produto faz parte do escopo de certificação da MSC;
- se a MSC dispõe de colaboradores qualificados e em número suficiente, de forma a conduzir e finalizar o processo de certificação no prazo acordado;
- se se trata de um processo de transferência de certificação, quando, então devem ser verificados os requisitos adicionais estabelecidos no formulário de análise crítica da solicitação.
- se não há conflitos de interesse inaceitáveis, ou qualquer outro fator conhecido que possa comprometer a imparcialidade

A análise crítica é realizada pelas áreas técnica e comercial. Caso o resultado da análise crítica seja negativo, o cliente é informado via e-mail, dos motivos da impossibilidade da certificação. Caso o resultado da análise crítica seja positivo, o departamento comercial elabora uma proposta comercial, tendo como base as informações contidas no formulário recebido.

**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).

Caso a análise crítica leve à conclusão de que a MSC não dispõe de qualquer competência ou capacidade para as atividades de certificação necessárias, uma proposta não será elaborada, sendo então declinada.

### 5.1.3 Elaboração de proposta

O departamento comercial elabora uma proposta técnica-comercial, com base nos resultados da análise crítica de solicitação, enviando-a ao solicitante. Essa proposta comercial apresenta 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, ensaios de acompanhamento e demais compromissos técnicos e gestão a serem assumidos pelo clientes, podendo incluir ou não valores relativos a ensaios de produtos e custos de acreditação.

A proposta irá acompanhada dos Termos e Condições para a prestação do serviço de avaliação da conformidade, para conhecimento do interessado.

### 5.1.4 Aceitação da Proposta

Se o solicitante estiver de acordo com as condições apresentadas na proposta, ele informa a MSC de sua aceitação e, assim, estabelece um contrato de prestação de serviços para a certificação de produto. Este contrato inclui a obrigatoriedade do fornecimento das informações sobre quaisquer mudanças no seu sistema de gestão ou nos projetos, que possam afetar a conformidade dos produtos em certificação ou já certificados.

### 5.1.5 Abertura de Processo

A partir do recebimento da aceitação por parte do interessado, a área comercial abre o processo e informa os colaboradores pertinentes sobre o aceite da proposta. O interessado deve também enviar à MSC uma previsão 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.

Caso a proposta não seja aprovada, a área comercial encerra a solicitação de certificação e a arquiva.

### 5.1.6 Documentos necessários à condução do processo

A documentação necessária para a condução do processo de certificação do produto é informada na proposta técnico-comercial e pode variar em função do escopo e do esquema de certificação. No entanto, deve conter no mínimo a especificação técnica do produto, o manual do usuário, o manual de instalação (se houver) e os documentos pertinentes do sistema de gestão da qualidade do solicitante. A documentação deve ser enviada à MSC antes de ser realizada a auditoria de avaliação inicial de fábrica, devendo atender às exigências definidas no Programa de Avaliação da Conformidade específico, constando, como mínimo de:

- Documentação que descreva o produto com as características técnicas relevantes aos ensaios de certificação (manuais de operação e instalação, etc.).

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

Além dos documentos acima indicados, o cliente toma conhecimento de que necessita manter informação documentada:

- Para a atualização de quaisquer normas e códigos aplicáveis à fabricação e certificação dos seus produtos.
- Que garanta que nenhuma mudança na construção dos produtos certificados ou em processo de certificação seja implementada sem que a MSC seja informada e a tenha autorizado.

Informação documentada também deve ser retida de todas as reclamações feitas a ele relativas à conformidade com os requisitos de certificação, e tornadas disponíveis à MSC, quando solicitado. As ações correspondentes que foram tomadas também devem estar registradas e serão objeto de análise pela MSC quanto à sua adequação, implementação e eficácia.

## 5.2. Profissionais designados para o procedimento de certificação

A MSC nomeia os participantes da equipe de avaliação (incluindo o/a especialista, quando aplicável), assegurando que os critérios gerais de qualificação requeridos para o pessoal observados. Pelo menos um membro do grupo de avaliação terá experiência profissional ou estará qualificado no setor de atividade específico.

Se dará a conhecer ao cliente, oportunamente, o nome dos membros da equipe avaliadora. Isto se dará através da entrega do programa de avaliação, o que deverá ocorrer com antecedência suficiente para que o cliente possa se manifestar contra a designação de qualquer membro, caso julgue ter razões para tal.

## 5.3. Planejamento do processo de certificação

Em cooperação com o cliente, o auditor líder preparará um programa, em função do modelo de certificação a ser adotado, e o informará por escrito ao cliente. O Programa, que será restrito às questões especificamente relacionadas ao escopo da certificação, constará de:

### 5.3.1 Auditoria do sistema de gestão do fabricante

A auditoria do sistema de gestão da qualidade, na fábrica do cliente, a qual é realizada para garantir que a organização é capaz de produzir o produto com repetibilidade e rastreabilidade, de acordo com os requisitos aplicáveis para cada escopo de certificação estabelecidos nos procedimentos da MSC, em conformidade às resoluções e portarias do Inmetro.

Ela tem como objetivo 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.

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.

A MSC encaminhará ao fabricante um plano de auditoria, o qual deverá conter, além dos requisitos a serem auditados, o objetivo da auditoria, agenda, processos a serem auditados, critério de auditoria, etc, que o permitam preparar-se da melhor forma possível.

O fabricante deverá

- Permitir o acesso à equipe auditora, a todos os locais do processo de fabricação;
- Fornecer à equipe auditora todos os recursos necessários para que ela possa avaliar com segurança se o produto segue os requisitos previstos nas normas e regulamentos aplicáveis;
- Cooperar na resolução de quaisquer não conformidades.

Caso sejam identificadas não conformidades, estas deverão ser solucionadas sem demora. Caso alguma ação subsequente seja necessária, o cliente será informado a respeito.

O prazo para a conclusão do processo de certificação do produto é de 12 meses a partir da auditoria inicial. Caso o produto não tenha sido certificado nesse intervalo de tempo, a auditoria perderá eficácia e uma nova auditoria de fábrica deverá ser realizada.

### 5.3.2 - Não conformidades nas auditorias

Durante as auditorias de fábrica, poderão ser evidenciadas situações de não atendimento (total ou parcial) de requisitos, quer sejam da Norma do Produto, quer sejam definidos no Programa de Avaliação da Conformidade correspondente, ou requisitos prescritos pelo próprio sistema de gestão do Cliente, o que caracterizam uma não conformidade. Dependendo do potencial da não conformidade de afetar o produto, da probabilidade de vir a repetir-se, etc, as não conformidades são classificadas em:

- **Observações:**

Uma condição ou fato evidenciado pelo auditor, o qual não se caracteriza propriamente como uma Não Conformidade, mas que deveria ser investigado. Existe a possibilidade de surgir, no futuro, uma Não Conformidade categoria “Maior” ou “Menor” se as observações não forem totalmente investigadas.

- **Não Conformidade Menor:**

Um lapso isolado de controle de um requisito do sistema ou da norma, o qual não é crítico para a operação do sistema de gestão. Não Conformidades da categoria “Menor” requerem que o cliente realize ações imediatas, análise de causa, e implemente as ações corretivas em até 45 dias. A eficácia das ações requeridas pode ser evidenciada pelo cliente, através de comprovações documentais.

- **Não Conformidade Maior:**

A ausência ou falta total de funcionamento do sistema em atender a um dos requisitos da norma, processo ou procedimento, do regulamento ou instrução técnica específica, ou de um requisito especificado na norma do produto, e que venha a comprometer a segurança e/ou o desempenho do produto. Um grupo de Não Conformidades da categoria “Menor” contra um requisito da norma que, quando combinado, pode representar a falta total do sistema e, portanto, passa a ser considerada como uma de categoria “Maior”.

Uma Não Conformidade de categoria “Menor” persistente, bem como Não Conformidades de categoria “Maior,” requerem a implementação de ações imediatas, análise de causa e ações corretivas, bem como a realização de uma re-auditoria (follow-up) em um prazo máximo de 60 dias. Durante a auditoria de follow-up, a Não Conformidade “Maior” poderá tanto ser encerrada como categorizada como “Menor”.

No caso de certificação inicial, as não conformidades maiores serão impeditivas da decisão de certificação de um produto enquanto não forem encerradas; nos casos de manutenção, poderão ensejar a suspensão da certificação, quando puderem resultar em falhas de segurança ou desempenho do produto.

Após finalizar a auditoria, o auditor líder informará o resultado da auditoria, apresentando um resumo dos pontos positivos e de melhoria referentes ao sistema de gestão auditado, bem como das Não Conformidades e Observações detectadas, se for o caso. O auditor líder dará oportunidade ao cliente de fazer perguntas, as quais devem ser registradas bem como as opiniões divergentes relativas às constatações ou conclusões da auditoria entre a equipe auditora e o cliente. O auditor líder deve, se possível, resolver as questões divergentes. Não sendo possível, devem ser registradas e comunicadas à MSC, na pessoa do Gerente Técnico.

Ao final da auditoria, ou no prazo de até dez dias úteis, ou conforme acordado com o cliente, o auditor líder preparará um relatório de auditoria, contendo o resultado da auditoria, mencionado no parágrafo acima, e outros detalhes importantes, enviando-o ao escritório da MSC para posterior envio ao cliente. A equipe auditora deve comunicar ao cliente que, quando existirem Não Conformidades, após aprovadas as ações corretivas, todo o processo da auditoria será encaminhado para a revisão técnica (verificação).

Dessa forma, o auditor líder pode anunciar apenas, ao final de qualquer auditoria, que o processo de certificação / recertificação será recomendado, e que, uma decisão final será tomada apenas após o processo passar por uma revisão técnica.

### 5.3.3 - Plano de ensaios

Para proceder à certificação do produto, a MSC deve obter diretamente todas as informações inerentes aos ensaios a serem realizados no produto a ser certificado.

Com base nas definições constantes no particular Programa de Avaliação de Conformidade, a MSC preparará um ‘Plano de Ensaios’, o qual deverá conter a definição dos ensaios necessários, tanto para a certificação inicial, como para as manutenções. O Plano de Ensaios conterà, também, as condições da amostragem requerida.

### 5.3.4 - Determinação do Laboratório de ensaios

Para a realização dos ensaios referentes à certificação de produtos, deverão ser empregados laboratórios que disponham de infraestrutura e competência comprovadas.

A MSC fornecerá ao cliente uma relação de laboratórios acreditados, para a escolha do laboratório que realizará os ensaios necessários à certificação.

Nos casos de certificações realizadas no âmbito do SBAC, tanto para certificações Compulsórias como Voluntárias, a determinação dos laboratórios deve ser realizada de acordo com as correspondentes regras determinadas nos Programas de Avaliação da Conformidade pertinentes.

Nos casos de certificações realizadas fora do âmbito do SBAC, a determinação dos laboratórios deve seguir as condições previstas nas Instruções Técnicas específicas da MSC. Esta condição será válida, também, para os casos em que o Programa de Avaliação da Conformidade aplicável não vier dispor quanto à determinação do laboratório.

A MSC deverá acompanhar os ensaios sempre que forem utilizados laboratórios de primeira parte.

### 5.3.5 - Coleta de amostras

Amostras do produto poderão ser coletadas, tanto no fabricante, como no comércio.

No caso de coleta de amostras no fabricante, essa atividade poderá ser realizada concomitantemente com a auditoria de fábrica, ou em outra ocasião a ser acordada com o cliente.

Coleta de amostras realizadas no comércio poderão ser realizadas tanto no comércio varejista, como em centros de distribuição, dependendo da disponibilidade do produto.

Em ambos os casos, a coleta de amostras deverá ser realizada sob a supervisão da MSC, que estabelecerá a definição de modelos e famílias, as quantidades, a necessidade ou não de seleção de amostras de contraprova ou testemunha, etc., com base no Programa de Avaliação da Conformidade em questão.

As amostras do produto para os ensaios iniciais devem ser coletadas e lacradas no local de fabricação, ou ainda, no campo, se se tratar apenas de comercialização.

### 5.3.6 - Não conformidades do produto

Não conformidades de produto caracterizam-se como o não atendimento de algum requisito ou especificação (técnico, construtivo, de desempenho, etc.) contido na documentação técnica.

Para quaisquer não conformidades de produto, as quais podem ser classificadas como maiores, menores e observações, o cliente deverá apresentar, além das correções propostas, uma análise de causa detalhada, e a ação corretiva correspondente.

Em função da natureza das não conformidades e das ações propostas pelo cliente, a MSC verificará, então, a necessidade ou não de realização de novos ensaios.

Entretanto, o Cliente poderá pôr em dúvida o resultado dos ensaios, caso em que, desde que permitido no Programa de Avaliação da Conformidade específico, o Cliente pode optar pela realização de ensaios nas amostras de contraprova e testemunha.

Nos processos de certificação inicial, a certificação não poderá ser concedida enquanto não forem encerradas todas as não conformidades; nos processos de manutenção, sempre que permitido pelo respectivo PAC, apenas as não conformidades que possam afetar diretamente a segurança e/ou o desempenho do produto terão efeito de suspensão do certificado até que sejam sanadas.

#### 5.4 - Decisão sobre a certificação

Depois de análise técnica criteriosa de todos os requisitos necessários para a certificação e outras referências que possam assegurar a decisão da certificação para o produto, e após o resultado da auditoria do sistema de gestão da qualidade do fabricante, por profissional qualificado, o processo é apresentado ao gerente técnico, o qual realiza uma verificação final do mesmo, emitindo o “Relatório de Avaliação da Conformidade Técnica”, para assegurar que as normas e procedimentos requeridos e adequados foram empregados e cumpridos, garantindo assim a conformidade da análise. O Gerente Técnico deve revisar, assinar e datar o relatório, para recomendar a certificação do produto.

Essa recomendação pode ou não ser aceita pelo diretor, quem detém a atribuição de decidir sobre a certificação. Para que a direção da MSC 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, os quais devem se limitar exclusivamente aos referentes ao escopo da certificação

Periodicamente, a Comitê de Imparcialidade (CIM) é convocado para analisar os registros dos produtos certificados pela MSC no período considerado. Caso seja constatada alguma falha no processo de certificação, a MSC exigirá do cliente a implementação das ações corretivas necessárias para a solução do problema. Se a MSC concluir que os resultados da avaliação não permitem a emissão/manutenção do certificado, isto será informado ao cliente, juntamente com as razões que consubstanciam essa decisão.

O ciclo de certificação se inicia com a concessão da certificação.

#### 5.5 Concessão

A decisão de certificação é prerrogativa do Diretor da MSC, o qual concede a certificação, assinando o certificado. Nos casos em que o diretor tenha se envolvido no processo de avaliação, o mesmo não poderá decidir sobre a certificação; será, então, substituído nessa função, pelo técnico qualificado de mais alta hierarquia, pertencente aos quadros da MSC, ou, ainda, por técnico qualificado contratado para essa finalidade.

Caso a decisão de algum caso seja a de não conceder a certificação, isto deve ser notificado ao cliente, juntamente com as razões para essa decisão.

A MSC comunica ao solicitante que seu produto foi certificado, emitindo um documento formal da certificação denominado “Certificado de Conformidade”, contendo todas as informações do produto em questão, de acordo com as normas ABNT NBR ISO/IEC 17065 e instruções da Cgcre - Inmetro.

A MSC é a responsável direta pelas decisões relativas à certificação do produto, não delegando sob nenhuma hipótese autoridade para conceder, manter, estender, suspender ou cancelar a certificação a uma pessoa ou organismo externo, seguindo as resoluções, normas e regulamentos da Cgcre - Inmetro para certificação de produtos.

## 6. CERTIFICADO

A validade do certificado é aquela estabelecida no particular Programa de Avaliação de Conformidade aplicável, a qual é contada a partir da data da decisão de certificação.

Uma vez assinado o contrato com o cliente, o certificado será emitido na língua acordada. Para certificados adicionais serão cobrados custos extras.

O certificado conterá, pelo menos, as seguintes informações:

- razão social, nome de fantasia, endereço completo e CNPJ do Cliente, com a indicação do solicitante e do fabricante;
- 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 e o escopo da certificação;
- nº do relatório de ensaios, data de emissão e identificação do laboratório responsável pela realização dos ensaios;
- assinatura do responsável pela MSC
- razão social e endereço completo da MSC;
- 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.

#### 6.1. Manutenção da Validade

Os produtos certificados pela MSC são avaliados periodicamente segundo os procedimentos específicos da MSC, em conformidade com as regulamentações da Cgcre - Inmetro inerentes a cada tipo de certificação de produto, assegurando assim a continuidade da conformidade com as normas pertinentes àquele produto. Os procedimentos específicos para cada produto demonstram individualmente como são realizadas as atividades de pós certificação inicial do produto.

Com vistas à manutenção da validade do certificado, deverá ser demonstrado à MSC, através de auditorias (periódicas) de supervisão, que permanecem válidas condições técnico-organizacionais que deram origem à certificação.

A manutenção da conformidade é verificada por meio da realização, pela MSC, das atividades previstas no particular Programa de Avaliação da Conformidade em questão.

A MSC recomenda que se iniciem as atividades necessárias para a manutenção da certificação com antecedência suficiente em relação ao prazo máximo, pois podem surgir imprevistos que podem demandar tempo superior ao previsto.

A MSC efetiva a manutenção da certificação após a constatação de que o produto mantém as características técnicas que originaram a certificação, de acordo com o que estabelece o Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade ou com requisito específico estabelecido pelo órgão regulador (ex: Inmetro), constatando, ainda, que não houve mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade ou nas operações do fornecedor, tais como mudança de propriedade, mudanças no quadro profissional, alterações no processo produtivo ou substituições de equipamentos. Conforme previsto na Proposta/Contrato Comercial, enviado pela MSC e aceita pelo cliente, quaisquer alterações no sistema de gestão da qualidade do fabricante ou no projeto que afetem a conformidade dos produtos ou sistema de gestão da qualidade certificados, deverão ser comunicadas à MSC.

A manutenção da validade de uma certificação poderá ser declarada pela MSC através de declaração específica, que deverá ser assinada pelo diretor.

#### 6.1.1 Verificação através de acompanhamento no mercado

No âmbito do SBAC, os produtos certificados são monitorados e submetidos a acompanhamento pelo Inmetro (e/ou órgãos delegados), que os retira do próprio mercado. A responsabilidade pela reposição dos produtos retirados do mercado para esse fim é do próprio cliente

Sempre que solicitado pelo Inmetro, o cliente deverá prestar todas as informações que lhe forem solicitadas, dentro do prazo estipulado pelo mesmo.

#### 6.2 Recertificação

Por ocasião do vencimento do certificado e, havendo interesse da parte do cliente, a MSC procede à recertificação do produto.

O processo de recertificação é conduzido de maneira análoga ao processo de manutenção. A principal diferença que se estabelece é que ao final do processo de recertificação há a assinatura de novo Certificado de Conformidade em decorrência do vencimento daqueles emitidos anteriormente, e de um novo contrato, ocasião em que se inicia um novo ciclo de certificação.

As condições para a concessão da recertificação são as mesmas definidas para a concessão da certificação anteriormente vistas.

#### 6.3 Extensão (Expansão de Escopo)

A fim de estender o escopo de um certificado existente (novos sites, novas atividades, novos produtos, etc...) deverá ser realizada uma nova análise crítica de solicitação, bem como pode ser necessária a realização de uma auditoria de extensão.

As solicitações de extensão da certificação devem ser formalizadas pelo Cliente, por escrito, com descrição detalhada e contendo todas as informações necessárias.

A MSC realizará uma avaliação, análise e tomará uma decisão das solicitações de extensão da certificação recebidas dos Clientes, a fim de definir as ações necessárias para sua efetivação, conforme procedimento documentado.

Dependendo da natureza de cada caso específico, após a concessão da extensão da certificação, poderá ser emitido um novo certificado, ou uma revisão do existente.

## **7. USO DO LOGO E MARCA DE CERTIFICAÇÃO DA MSC E DO CERTIFICADO**

A utilização e exibição dos certificados, logomarcas, licenças, marcas de conformidade e quaisquer outros mecanismos indicados que um produto seja certificado é de controle da MSC e é regido pelo contrato e por instruções relevantes específicas (visualizar Regras de Uso da Marca de Certificação da MSC). Estas informações serão enviadas oportunamente ao cliente, junto com o certificado, e seus termos deverão ser observados, conforme contrato, visto o mesmo ser requisito de atendimento pelo cliente e de pauta de auditoria para a MSC.

É mantido no site da MSC ([www.msccertifica.com.br](http://www.msccertifica.com.br)) uma cópia do documento de Regras de Uso da Marca de Certificação da MSC, para conhecimento de eventuais interessados, sendo que as condições para aplicação da Marca de Conformidade da MSC também serão definidas em Instruções Técnicas específicas do produto, como apresentado em procedimento documentado .

### **7.1. Produtos para os quais é requerido registro junto ao Inmetro**

Para produtos para os quais é obrigatório o registro junto ao Inmetro, a concessão do registro é condicionada à emissão do certificado de conformidade pela MSC; entretanto, a autorização para o uso do selo de identificação é dada pelo registro junto ao Inmetro, e pela assinatura do contrato.

### **7.2. Produtos para os quais não é requerido registro junto ao Inmetro**

Para produtos para os quais não é obrigatório o registro junto ao Inmetro, a autorização para o uso do selo de identificação é dada pela emissão do certificado de conformidade pela MSC e pela assinatura do contrato.

### **7.3 Certificação voluntária**

Para produtos para os quais a certificação não é obrigatória, o selo de conformidade da MSC poderá ser utilizado tão logo seja emitido o certificado correspondente, sujeito às condições estabelecidas no documento acima mencionado, e no contrato assinado.

É recomendável que o cliente encaminhe à MSC uma prova da reprodução da Marca ou do Selo de Identificação de Conformidade no produto certificado/embalagem antes de sua efetiva aplicação.

## **8. TÉRMINO, REDUÇÃO, SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO**

No caso de mudanças que afetem significativamente as atividades da organização, a MSC irá proceder a uma re-avaliação da certificação inicial concedida. Baseada no impacto das mudanças ocorridas, a MSC poderá decidir manter, reduzir, suspender ou cancelar a certificação concedida.

Quando uma não conformidade com os requisitos de certificação for fundamentada, a MSC realizará uma análise do caso e decidirá sobre a ação apropriada, a qual poderá ser:

- continuação da certificação de acordo com as condições especificadas;

- redução do escopo de certificação para remover partes, modelos, famílias, etc. do produto não conforme;
- suspensão da certificação, até que o cliente tome as ações corretivas apropriadas;
- cancelamento da certificação

Quaisquer avaliações, análises ou decisões necessárias para solucionar uma suspensão, redução ou cancelamento ou que possam ser exigidas pelo esquema de certificação, devem ser realizadas de acordo com as provisões existentes para a certificação inicial.

## 8.1 TÉRMINO DA CERTIFICAÇÃO

Caso uma certificação seja encerrada por solicitação do cliente (terminada), a MSC tomará as ações especificadas pelo esquema de certificação aplicável, fazendo todas as modificações nos documentos formais de certificação, informação pública, autorizações para o uso de marcas, etc., a fim de assegurar que não seja fornecida nenhuma indicação de que o produto continua certificado.

## 8.2 REDUÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

Redução da certificação é definida como o processo de cancelamento da certificação para parte do escopo de certificação especificado, com posterior emissão de certificado com escopo reduzido.

A redução da certificação pode ser solicitada pelo cliente, a qualquer momento, ou pode ocorrer por razões técnicas

As solicitações de redução da certificação, quando requeridas pelo Cliente, devem ser formalizadas (por escrito), com descrição detalhada e contendo todas as informações necessárias.

Nos casos em que o cliente tenha falhado persistentemente em atender aos requisitos de certificação em determinadas partes do escopo de certificação, a MSC reduzirá o escopo de certificação, para excluir aquelas partes que não atendem aos requisitos, continuando válida, entretanto, a certificação da parte do escopo que continuar a satisfazer aos requisitos especificados.

Após os tramites necessários para a oficialização da redução, o certificado existente é cancelado, sendo substituído por outro, contendo menção ao escopo reduzido. Essa nova emissão segue os mesmos passos de uma certificação inicial, no que diz respeito à decisão de certificação.

Caso a decisão seja a de reduzir o escopo de certificação, como condição para o reestabelecimento da certificação, a MSC fará igualmente, todas as modificações necessárias nos documentos formais de certificação, informação pública, autorizações para o use de marcas, etc., a fim de assegurar que o escopo reduzido de certificação seja claramente comunicado ao cliente, e claramente especificado na documentação de certificação e informação pública.

Naturalmente, qualquer redução de escopo deve estar de acordo com os requisitos da norma usada para certificação.

## 8.3 SUSPENSÃO DA CERTIFICAÇÃO

No caso de violação do contrato de certificação pelo cliente, e dependendo de uma completa investigação da gravidade da violação, o certificado pode ser suspenso por um período a ser fixado pela MSC.

A suspensão do certificado é uma medida temporária de invalidação da certificação, a qual pode ser encerrada, tão logo sejam provadas as correções dentro do prazo estabelecido, o qual normalmente não poderá exceder a seis meses. A suspensão da certificação pode ser aplicada tanto ao escopo todo, como também a parte do escopo, apenas. (caso não possam ser provadas as correções dentro do prazo estabelecido, o certificado pode ser retirado). Durante a suspensão do certificado, a organização não poderá divulgar sua certificação ou fazer uso do selo da MSC.

No caso de uma suspensão de certificação, o Gerente Técnico formulará e comunicará ao cliente:

- as ações necessárias para acabar com a suspensão e restaurar a certificação para os produtos, de acordo com o esquema de certificação;
- quaisquer outras ações exigidas pelo esquema de certificação

Quaisquer avaliações, análises ou decisões necessárias para solucionar uma suspensão, ou que possam ser exigidas pelo esquema de certificação, devem ser realizadas de acordo com as provisões existentes para a certificação inicial.

A suspensão da certificação pode se dar por duas razões:

- por razões de ordem técnica (falha no cumprimento de requisitos técnicos)
- por razões de ordem financeira (falha no cumprimento de obrigações financeiras)

Entende-se por razões de ordem técnica, a ocorrência de situações como:

- não conformidade maior;
- falha ao apresentar análise de causa, ações corretivas no prazo estipulado;
- uso indevido de marcas de conformidade do produto
- proposta de ações inadequadas a não conformidades;
- impossibilidade, por parte do cliente, de realização de atividades de manutenção dentro do prazo estipulado;
- comprovação de que o produto não atende aos requisitos estabelecidos;
- atitudes comprovadas pelo cliente que possam macular a imagem do sistema de certificação e da MSC.
- resultado insatisfatório de verificação de produtos amostrados do mercado, caso em que o cliente poderá ser obrigado a retirar o produto do mercado (cessar a comercialização) até que o problema seja solucionado. Enquadram-se nesta categoria, produtos não conformes que ofereçam risco à saúde, à segurança ou ao meio ambiente.

A suspensão da certificação por razões de ordem financeira pode ocorrer quando da existência de falha do Cliente em cumprir com os compromissos financeiros do Contrato celebrado com a MSC.

De todo modo, a MSC se empenha para permitir que o Cliente regularize uma situação de inadimplemento o mais breve possível.

Tanto o cliente como a CGCRE serão prontamente informados da suspensão da certificação.

Caso a certificação seja restabelecida após a suspensão, a MSC atualiza todas as informações públicas pertinentes, inclusive documentos formais de certificação, se aplicável, a fim de assegurar que seja fornecida indicação de que o produto continua certificado. A base de dados da CGCRE é também atualizada.

Um restabelecimento de certificação após uma suspensão pode ser condicionado a uma redução de escopo ou **de intervalo entre os ciclos de auditorias**.

#### 8.4 CANCELAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

Entende-se por cancelamento da certificação a anulação dos atos praticados inicialmente para a obtenção da certificação, inclusive com a revogação do contrato de certificação.

Se, apesar das instruções da MSC, o cliente deixar de cumprir o estabelecido, como por exemplo, deixar de corrigir as violações em casos como os elencados na suspensão, a MSC imediatamente considerará rescindido o contrato de certificação e procederá à retirada do certificado, comunicando tal fato ao cliente por correspondência formal (carta, e-mail, etc.).

O cliente poderá apelar contra a retirada do certificado, conforme previsto na seção 13 deste documento.

Uma vez esgotados os recursos, a MSC tomará medidas para assegurar que os produtos certificados antes do cancelamento estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no Plano de Avaliação da Conformidade aplicável. Uma auditoria extraordinária é normalmente necessária, para a verificação daquela conformidade. Poderá ser, igualmente necessária, a coleta de amostras no mercado.

Tanto o cliente como a CGCRE serão prontamente informados do cancelamento da certificação, e os certificados correspondentes terão sua validade retirada da base de dados do Inmetro.

### 9. RESPONSABILIDADES DA MSC

#### 9.1. GESTÃO DE PESSOAS

Nas operações de certificação de produtos, a MSC mantém a suficiência de pessoas nos esquemas de certificação e seus desdobramentos via contratação e manutenção de pessoal capacitado que tenha a qualificação necessária, bem como comprovada competência adequada as demandas de trabalho, sendo essas pessoas efetivas e/ou prestadoras de serviço.

O pessoal técnico designado poderá ser tanto interno à MSC, como externo (terceirizado) e em qualquer caso, o pessoal envolvido cumprirá com os requisitos de imparcialidade, e confidencialidade do pessoal de avaliação estabelecidos nas normas e documentos aplicáveis dentro do sistema de gestão, tanto que para isso é definido um termo de compromisso frente aos critérios apresentados em procedimento documentado, além do uso dessa informação na análise de risco do sistema de gestão.

A MSC assume total responsabilidade por todas as atividades realizadas por pessoal por ela designado, inclusive pelas atividades terceirizadas para outros organismos.

As ações para gerir a competência do pessoal envolvido no processo de certificação é controlada através de um procedimento documentado, bem como o mesmo também apresenta os critérios para manter e evidenciar essas competências versus suas respectivas descrições de cargo.

#### 9.2. Recursos Externos (terceirização)

Quando da real necessidade de se terceirizar alguma atividade de avaliação que impacte o processo de certificação de produto, são seguidas as regras declaradas no respectivo procedimento documentado, normas técnicas e legislação correlatas ao assunto tratado, sendo o mesmo válido também para situações como ensaios, inspeções, auditorias e afins.

Nesses casos, a MSC manterá um contrato legal vigente junto ao organismo que fornece o serviço terceirizado incluindo disposições de confidencialidade e conflito de interesses.

#### 9.3. CONSERVAÇÃO DE DOCUMENTOS

Todos os registros da Certificação, como relatórios e documentos, serão mantidos pela MSC durante a validade do contrato e do certificado, por um período mínimo de 6 (seis) anos ou até o encerramento do contrato.

Os registros relativos a produtos serão mantidos pelo menos para o ciclo atual e para o ciclo anterior, ou por tempo superior, caso seja requerido por dispositivo legal ou regulamentar.

A MSC mantém uma lista atualizada de seus clientes certificados.

No caso de retirada do certificado, o nome do cliente será cancelado daquela lista, a qual é acessível a todas as partes interessadas.

### 10. RESPONSABILIDADES DO CLIENTE

A fim de manter o certificado válido, a organização deve cumprir com determinados requisitos de acreditação, os quais são descritos a seguir.

#### 10.1. CONTROLE INTERNO DO SISTEMA DE GESTÃO

Mediante a certificação do Sistema de Gestão, o cliente se responsabiliza a controlar a eficácia do mesmo através de auditorias internas regulares e devidamente registradas.

Se ocorrer uma não observância da norma adotada, ou de termos contratuais acertados, o cliente deverá tomar a iniciativa de ações corretivas apropriadas.

A contínua supervisão a ser executada pela MSC, não desobriga o cliente desta responsabilidade.

#### 10.2. ASSISTÊNCIA AOS INSPETORES, AUDITORES E AVALIADORES DA MSC

Na realização das visitas de avaliação (inspeções, auditorias, etc.), os clientes são obrigados a dar assistência ao pessoal designado da MSC, na medida do necessário.

#### 10.3. MODIFICAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO E/OU NO PRODUTO DO CLIENTE

O cliente se obriga a notificar a MSC, imediatamente, sobre quaisquer modificações no seu Sistema de Gestão e/ou no produto certificado, com a devida antecedência.

A MSC examinará as modificações. Dependendo da espécie e escopo das mesmas, poderá ser necessária uma auditoria adicional.

#### 10.4. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

A MSC se reserva o direito de comunicar-se com seu cliente certificado através de email; caso o cliente assim o deseje, poderá ser utilizada alguma outra forma, como carta, telefax, etc.

### 11. INTRODUÇÃO DE MUDANÇAS NAS REGRAS DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO

O sistema de certificação da MSC está baseado nas normas listadas na seção 2.

Quando houver alguma revisão ou introdução de novos requisitos nos Programas de Avaliação da Conformidade sendo aplicados, e que tenham consequências na certificação, a MSC, fará prontamente uma análise crítica das alterações visando determinar as consequências para a MSC e para seus Clientes já certificados ou em processo de certificação.

As alterações nos Programas de Avaliação da Conformidade, bem como as medidas que deverão ser tomadas pelo cliente e pela MSC para o atendimento dos novos requisitos, bem como penalizações pelo não atendimento dos mesmos serão formalmente informados ao cliente pela MSC.

Eventualmente, as alterações poderão ser de tal monta ou complexidade, que resultem na necessidade de novos ensaios, auditorias, etc., que tenham reflexos nas condições comerciais entre o Cliente e a MSC, as quais poderão ter que ser negociações entre eles.

A emissão de novo certificado, após a implementação das adequações necessárias em função das mudanças no sistema de certificação seguirá as mesmas condições estabelecidas para a certificação anterior, constantes no item 5.8.

### 12. CUSTOS E DESPESAS DE CERTIFICAÇÃO

Os custos e despesas associados a uma certificação dependem de diversos fatores, como o modelo escolhido, a complexidade do produto, o esquema envolvido, os tamanhos dos lotes de amostragem, famílias, locais físicos de produção, quantidade e natureza dos ensaios, etc.

Assim, torna-se impraticável estabelecer-se uma tabela de valores. Entretanto, ao submeter o questionário preenchido com os dados necessários, a MSC terá condições de estabelecer aqueles valores, os quais serão detalhados na proposta submetida ao cliente.

De qualquer modo, na definição de valores, a MSC não estabelecerá distinção entre clientes, baseando-se em considerações puramente técnicas e comerciais.

### 13 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

#### 13.1 RECLAMAÇÕES SOBRE O PRODUTO

O Cliente, responsável legal pelo produto no Brasil, deve ter uma sistemática documentada para tratamento de reclamações de usuários do produto objeto da certificação. Esta sistemática deve possibilitar à equipe auditora da MSC evidenciar que o reclamante seja notificado de todas as fases do processo de reclamação, desde o recebimento da reclamação, até sua solução final, inclusive evidências de atendimento dos requisitos do Programa de Avaliação da Conformidade aplicáveis.

O cliente deverá manter registros das reclamações de clientes relativas ao produto certificado e das ações tomadas correspondentes a elas. De todo modo, após verificar a procedência da reclamação, o cliente deverá tratá-las como ação corretiva ou preventiva.

Essa sistemática será auditada pela MSC.

## 13.2 RECLAMAÇÕES E APELAÇÕES SOBRE A CERTIFICAÇÃO

### 13.2.1 Reclamações

Reclamações podem ser recebidas tanto de clientes insatisfeitos com atos da MSC, em matéria de certificação, como de terceiros, em relação ao produto de clientes de certificação da MSC.

As reclamações são tratadas internamente. Em ambos os casos mencionados acima, as reclamações serão registradas e encaminhadas ao Gerente Técnico, o qual se encarregará de documentá-las, investigar sua procedência, formular (em coordenação com a direção) e aplicar ações corretivas e/ou preventivas cabíveis ao caso.

No caso de ser a reclamação referente a um cliente certificado, a MSC determinará, juntamente com o cliente e o reclamante, se o assunto da reclamação será ou não tornado público, bem como sobre a solução adotada e, em que extensão.

### 13.2.2 Apelações

Tanto o cliente como terceiros interessados que, inconformados com alguma decisão da MSC, quer ela tenha sido tomada no transcurso normal de um procedimento de certificação, como em decorrência de ação tomada pela MSC para solucionar uma reclamação, poderão apelar contra essa decisão.

Ao receber algum pedido de apelação, a MSC colherá e verificará todas as informações necessárias para validar tal apelação, após o que deverá confirmar o recebimento da mesma, fornecendo ao apelante relatórios de andamento e o resultado da apelação.

A MSC dispõe de procedimento documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações e apelações. Após o recebimento de uma reclamação ou apelação, a mesma é registrada e tem sua procedência verificada no que diz respeito às atividades de certificação pelas quais é responsável, bem como, será dada confirmação de recebimento da mesma.

A MSC se responsabiliza pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para encaminhar a reclamação ou apelação a uma decisão, a qual é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à particular reclamação ou apelação.

Os resultados e o final do processo de reclamação ou apelação serão informados formalmente ao reclamante, e/ou ao apelante.

A MSC tomará qualquer ação posterior necessária para solucionar a reclamação ou apelação.

A Submissão, a investigação e a decisão sobre apelações e reclamações não serão tratadas com ações discriminatórias contra o apelante.

#### **14. INTERRUPÇÃO TEMPORÁRIA DA PRODUÇÃO**

Uma interrupção temporária da fabricação de um produto certificado deve ser imediatamente informada à MSC, incluindo 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 da MSC para a retomada da produção somente acontecerá após uma análise crítica por parte da MSC, que decidirá quanto à necessidade de realização de novos ensaios e auditoria extraordinária, o que deverá ser realizado em data acordada entre MSC e o Cliente.

#### **15. INFORMAÇÕES DISPONÍVEIS AO PÚBLICO**

A MSC mantém e torna disponível ao público, conforme procedimento documentado em geral:

- Informações sobre (ou referência ao) esquema(s) de certificação, incluindo os procedimentos de avaliação, as regras e os procedimentos para a concessão, para a manutenção, para estender ou reduzir o escopo, para a suspensão, para o cancelamento ou para a recusa de certificação;
- Uma descrição dos meios pelos quais obtém sustentação financeira e informações gerais sobre as taxas cobradas aos solicitantes e aos clientes;
- Uma descrição dos direitos e deveres dos solicitantes e clientes, incluindo requisitos, restrições ou limitações no uso do seu nome e da marca de certificação e sobre as maneiras de se referir à certificação obtida;
- Informações sobre os procedimentos para tratamento de reclamações e apelações.

#### **16. IMPARCIALIDADE**

Imparcialidade é um dos principais valores da MSC e uma parte chave de seu sucesso e sendo assim, é feita a identificação, análise, controle, documentação e melhoria das possibilidades de risco à imparcialidade que surgem a partir do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos decorrentes das suas relações. Assim, a MSC não oferece seus serviços de certificação nos casos em que os riscos à imparcialidade não possam ser eliminados, ou reduzidos a um nível considerado aceitável.

Qualquer pessoa física e/ou jurídica envolvida no processo de certificação não pode ter tido relação de suporte técnico com o cliente, durante a fase de organização e implementação do seu Sistema de Gestão, bem como a própria MSC não indica empresa de consultoria e/ou facilidade de certificação por esse tipo de indicação.

Esclarecimentos de dúvidas e/ou questionamentos diversos relacionados às práticas de certificação são permitidas e podem ser realizadas por contato junto a MSC via site, telefone, e-mail ou outro meio de comunicação eletrônica disponibilizado e declarado aos clientes.

A MSC mantém um mecanismo para salvaguardar a sua Imparcialidade, em conformidade com os requisitos de acreditação, conforme estabelecido em procedimento documentado. Em consonância com o escopo de acreditação da MSC, o Comitê de Imparcialidade (CIM) representa os círculos de interesse da certificação.

O CIM tem suas atribuições e competências definidas nos seus estatutos (CIM Regras de Procedimento) sendo que o mesmo está livre de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras que possam influenciar decisões e conduzi-las via procedimento documentado para garantir o atendimento aos requisitos aplicáveis.

## **17. CONDIÇÕES NÃO DISCRIMINATÓRIAS**

Os serviços de certificação de produtos da MSC são acessíveis a todos os solicitantes cujas atividades se enquadrem no seu escopo de operações, não condicionando o acesso ao processo de certificação ao tamanho do cliente ou filiação a qualquer associação ou grupo, nem ao número de certificações já emitidas. Analogamente, nenhuma condição financeira indevida, ou outras, limitará o acesso de qualquer cliente aos serviços de certificação da MSC.

Nenhum dos procedimentos da MSC relativos à certificação de produtos conterá instrumentos que permitam algum tipo de discriminação. Ainda, a MSC não usará nenhum de seus procedimentos de forma a dificultar ou impedir o acesso de solicitantes, além do previsto nas normas e regulamentos aplicáveis.

Entretanto, a MSC poderá se recusar a aceitar uma solicitação ou manter contrato para a certificação de um cliente quando razões fundamentadas ou demonstradas existirem, como por exemplo, o cliente participar de atividades ilegais, história de cliente com repetidas não conformidades com requisitos de certificação, etc.

## **18. CONFIDENCIALIDADE**

Um dos pilares para um relacionamento aberto entre a MSC e o seu cliente e, portanto, para o sucesso e bom desempenho da atividade de certificação é justamente a confiança mútua no ato de realizar a prestação de serviço, fator que gera confiança e que se alinha à imparcialidade e demais posturas de atuação nos trabalhos s serem realizados.

A MSC se responsabiliza pela gestão de todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação, através de compromissos formais, considerando-as como privadas e, portanto,

tratadas como confidenciais. Exceção se faz às informações que o cliente torna publicamente disponíveis, ou quando acordado entre a MSC e o cliente (por exemplo, para fins de resposta a reclamações).

Caso seja a MSC requerida por lei a liberar informações confidenciais, o cliente ou a pessoa interessada deve, a menos que seja legalmente proibido, ser notificado da informação fornecida.

Informações do cliente obtidas de outras fontes que não o próprio cliente, serão tratadas como confidenciais. A MSC se compromete a tratar de maneira confidencial todas as informações e documentos que lhe tenham sido entregues pelo solicitante.

Informações sobre produtos especiais ou organizações serão somente passadas a terceiras partes interessadas com o consentimento por escrito da do cliente.

Durante as auditorias de supervisão da acreditação é permitido aos organismos de acreditação terem acesso a documentos e resultados de verificações e auditorias realizadas nos clientes. É obrigatório que a MSC permita o acesso dos organismos de acreditação aos arquivos de clientes e de auditorias. Qualquer pessoa trabalhando em nome dos organismos de acreditação estará estritamente seguindo o termo de confidencialidade.

Em casos onde a legislação requer que se passe a informação a terceiras partes, a organização será informada da informação a ser fornecida dentro do escopo da lei.

Por força dos requisitos de acreditação, a MSC mantém um registro dos clientes certificados, o qual estará disponível quando solicitado. Devido a esse fato, e por razões de confidencialidade, serão exibidos apenas os seguintes dados: nome da organização, norma utilizada na certificação, escopo e produtos certificados

## **19. REGISTROS**

- Questionário para Proposta de Certificação (F17P)
- Propostas de Certificação (F19P)
- Contrato Auditor (M35)
- Termo de Compromisso e Declaração de Imparcialidade e Confidencialidade (F22P)