



REGULAMENTO PARA CERTIFICAÇÃO  
DE  
ELETRODOMÉSTICOS



SUMÁRIO

1	OBJETIVO.....	4
2	DEFINIÇÕES E REFERÊNCIAS .....	4
3	HISTÓRICO DA REVISÃO ATUAL .....	5
4	GENERALIDADES.....	5
5	DESCRIÇÃO DO PROCESSO .....	6
6	CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO .....	11
7	MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO .....	11
8	TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DO SOLICITANTE.....	13
9	ATIVIDADES EXECUTADAS POR OAC'S ESTRANGEIROS .....	14
10	ENCERRAMENTO DA CERTIFICAÇÃO .....	14
11	CERTIFICAÇÃO DE LOTE.....	15
12	SUSPENSÃO, CANCELAMENTO, RENÚNCIA DA CERTIFICAÇÃO.....	15
13	APELAÇÕES .....	17
14	RECLAMAÇÕES.....	18
15	DA MARCA TECPAR CERT .....	18
16	SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE .....	18
17	ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO .....	19
18	CONFIDENCIALIDADE .....	19
19	RESPONSABILIDADE LEGAL .....	19
20	COMPROMISSOS DA ORGANIZAÇÃO .....	19
21	COMPROMISSOS DO TECPAR .....	21
22	RELAÇÃO DOS PRODUTOS CERTIFICADOS .....	22

### APRESENTAÇÃO

O Instituto de Tecnologia do Paraná – TECPAR, empresa pública de direito privado, com sede e foro na cidade de Curitiba, Estado do Paraná, Brasil, foi fundado em 1940 e vem, ao longo dos anos, desenvolvendo ações no sentido de proporcionar melhores condições ao desenvolvimento e à capacitação empresarial e institucional.

Com posição consolidada como pioneiro no apoio ao desenvolvimento tecnológico e industrial, o TECPAR atua em pesquisa, desenvolvimento e inovação, prestação de serviços tecnológicos às organizações e também no desenvolvimento e produção de imunobiológicos.

A credibilidade e o reconhecimento que conquistou junto ao meio empresarial, fez com que o TECPAR ampliasse sua área de atuação estruturando o serviço de avaliação da conformidade para atender à demanda das unidades de produção interessadas, operacionalizado pelo Tecpar Cert e que abrangem os seguintes esquemas de certificação acreditados pela Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO:

- Sistema de gestão da qualidade, segundo a norma NBR ISO 9001;
- Sistema de gestão ambiental, segundo a norma NBR ISO 14001;
- Sistema de gestão da qualidade de empresas de serviços e obras – PBQP-H;
- Fios, cabos e cordões flexíveis elétricos;
- Plugues e tomadas;
- Interruptores;
- Eletrodomésticos;
- Cadeia de custódia para produtos de base florestal.

Esquema de certificação acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO e credenciado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento – MAPA:

- Sistemas de produção, processamento e extrativismo orgânicos.
- Unidades armazenadoras em ambiente natural.

Outros serviços:

- Certificação de Sistemas de gestão em saúde e segurança ocupacional– OHSAS 18001;
- Certificação de produtos de telecomunicações – ANATEL;
- Certificação de Sistema de avaliação de saúde e segurança, meio ambiente e qualidade – SASSMAQ/ABIQUIM
- Análise Técnica/Funcional do Programa Aplicativo Fiscal - Emissor de Cupom Fiscal – PAF/ECF/CONFAZ
- Análise Técnica de Hardware, Software Básico e Inovação Tecnológica de Equipamento SAT/CONFAZ
- Análise Técnica de Medidor Volumétrico de Combustíveis.

### 1 OBJETIVO

Este regulamento estabelece os procedimentos para a certificação compulsória de aparelhos eletrodomésticos e similares.

### 2 DEFINIÇÕES E REFERÊNCIAS

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

**Avaliação do Sistema da Qualidade da Fábrica:** atividade que tem como objetivo a verificação do atendimento aos requisitos da capacitação fabril, tecnológica e do sistema de qualidade.

**Organização:** denominação usada para clientes, fornecedores ou indústrias que solicitam a certificação bem como para aqueles já certificados.

**Certificação:** conjunto de procedimentos regulamentados e padronizados que resultam na expedição de certificados.

**Comércio:** Local ou ponto de venda onde os produtos são disponibilizados ao consumidor final no País.

**Componente crítico:** Aquele cuja característica impacta diretamente a segurança e o desempenho do produto final.

**Documentos normativos:** termo genérico que engloba documentos tais como normas nacionais e internacionais, procedimentos, especificações técnicas e regulamentos técnicos.

**Ensaio de tipo:** ensaios realizados em amostras do produto para a verificação da conformidade com base nos documentos normativos aplicáveis ao produto.

**Lote:** Conjunto de aparelhos eletrodomésticos da mesma família, já fabricado, definido e identificado pelo solicitante.

**Marca de conformidade:** é uma marca registrada, aposta ou emitida de acordo com as regras de um sistema de certificação indicando existir um nível adequado de confiança de que os produtos estão em conformidade com os respectivos documentos normativos.

**Memorial descritivo:** relatório ou documento fornecido pela organização contendo a descrição das características do produto.

**Família:** Conjunto de produtos fabricados na mesma unidade fabril, que se destinam a mesma função e que, necessariamente, preenchem as seguintes condições:

- Tenham o mesmo projeto básico (em comum, peças ou conjuntos essenciais a segurança) em termos de: tecnologia aplicada, características mecânicas de invólucro e materiais plásticos e metálicos empregados nos métodos de fixação, acabamento e isolamento;
- Diferentes modelos nas características elétricas nominais de entrada (127 V ou 220 V) e no uso de funções secundárias ou acessórios.

**Ensaio Complementares:** Ensaio realizado para analisar variações em relação a um equipamento já ensaiado. São exemplos dessas variações as diferenças de configuração, de tensão de alimentação ou de componentes críticos.

Ensaio de Controle da Qualidade da Produção: Ensaio de rotina nos quais os fabricantes controlam a qualidade de 100% dos equipamentos produzidos, durante ou ao final da produção, de forma a garantir a segurança e o funcionamento do produto antes de ser entregue ao cliente.

Embalagem do produto: Embalagem que contém o produto para fins de comercialização para o consumidor final.

Fabricante: Pessoa jurídica que desenvolve atividades de fabricação produção, criação, construção ou transformação do produto regulamentado.

Solicitante da Certificação: Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional regularmente constituído sob as leis brasileiras ou estrangeiras, com representante legal regularmente constituído no Brasil, que desenvolve atividades de produção, criação, construção, montagem, transformação, recuperação, reparação, importação, exportação, distribuição, comercialização do produto.

Protótipo: É o produto na sua fase de testes ou de planejamento. Nessa fase, é constituído por peças e ferramental final, mas o seu processo de produção ainda não se encontra completamente definitivo, não se destinando a comercialização.

SBAC: Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

OAC: Organismo de Avaliação da Conformidade

### 3 HISTÓRICO DA REVISÃO ATUAL

- Alterado o item 3, para "Histórico da revisão atual"
- Inclusão no item 5.2.2, da definição do prazo para envio das correções/ações corretivas pela organização.

### 4 GENERALIDADES

As disposições estabelecidas neste documento são partes integrantes do processo de avaliação da conformidade realizado pelo Tecpar Cert para a certificação de Segurança de Aparelhos Eletrodomésticos e Similares.

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

O Tecpar Cert se compromete a manter a imparcialidade em todos os processos de solicitação de certificação.

Os critérios sob os quais o Tecpar Cert fornece os serviços de certificação são aqueles constantes de normas apropriadas para essa finalidade.

O Tecpar limita os requisitos de certificação aqueles especificamente relacionados aos escopos considerados.

As organizações, que buscam a certificação, devem atender aos requisitos estabelecidos pelo Tecpar Cert neste e em outros documentos pertinentes.

### 5 DESCRIÇÃO DO PROCESSO

#### 5.1 SOLICITAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

As organizações, que desejam obter a certificação junto ao Tecpar Cert, devem fornecer as informações necessárias requeridas no site [www.tecparcert.com.br](http://www.tecparcert.com.br), através do link “Solicite uma cotação” ou pelo formulário denominado “Questionário” encaminhado à organização, quando solicitado.

O processo de avaliação poderá ser requerido, segundo o estabelecido pelo Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, que compreende para este esquema dois modelos de certificação, sendo:

Modelo 5 - Ensaio de tipo, avaliação e aprovação do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante, é o modelo baseado, no ensaio de tipo, mas acompanhado de avaliação das medidas tomadas pelo fabricante para o Sistema de Gestão da Qualidade de sua produção, seguido de um acompanhamento regular, por meio de auditorias, do controle da qualidade da fábrica e de ensaios de verificação em amostras coletadas no comércio e/ou na fábrica.

Modelo 7 - Ensaio por lote, é o modelo no qual as amostras tomadas de um lote de produtos, podendo ser proveniente de uma importação ou não, são submetidas a ensaios, emitindo-se a partir dos resultados, uma avaliação sobre sua conformidade a uma dada especificação. Para este modelo, na solicitação deverá constar em anexo a definição e a identificação do lote objeto da certificação e a Licença de Importação.

A solicitação deve ser relativa ao modelo ou família de aparelhos eletrodomésticos e similares, devendo o solicitante indicar a versão da norma que deseja utilizar no processo de certificação.

Com base nas informações fornecidas, o Tecpar Cert procede análise crítica da solicitação para verificar a viabilidade de atendimento. Sendo viável, elabora e encaminha uma proposta técnica comercial.

A contratação dos serviços é formalizada com o recebimento da comprovação do depósito bancário e por meio da devolução do formulário “Aceite da Proposta”, junto com os demais documentos e comprovantes solicitados.

Após o recebimento destes documentos, o Tecpar Cert dará início ao processo de certificação.

#### 5.2 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

##### 5.2.1 Análise da documentação

Por ocasião do aceite da proposta a organização deve encaminhar no mínimo os seguintes documentos:

- Cópia do CNPJ;
- Cópia do contrato social e alterações;
- Composição da família e a similaridade entre os modelos;
- Listas de componentes e seus fornecedores, informando aqueles já certificados;
- Esquemas elétricos;

- Desenhos de montagem ou registros fotográficos do produto e subconjuntos;
- Manual de instruções;
- Etiquetas de identificação
- Desenho, ou Arte final, ou foto da embalagem individual;
- Documentação técnica das placas de circuito impresso (quando aplicável).

O Tecpar Cert fará a análise da documentação e em havendo discrepância, informará formalmente a organização solicitante que deverá proceder com as ações corretivas, a fim de que seja dada sequência da solicitação.

### 5.2.2 Auditoria Inicial do Sistema de Gestão da Qualidade

#### a) Plano de auditoria

Em tempo hábil, antes da data da auditoria previamente acordada com a organização, é encaminhado um plano da auditoria, contendo o período e as atividades a serem desenvolvidas.

Qualquer ressalva em relação ao mesmo deve ser formalmente comunicada ao Tecpar Cert, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, após o recebimento. Findo esse prazo o plano será considerado aceito.

#### b) Execução da auditoria

A auditoria é realizada nas instalações da organização e tem por objetivo avaliar os requisitos abaixo descritos, tendo como referência a norma NBR ISO 9001.

ABNT NBR ISO 9001
Controle de registros – 4.2.4
Verificação do produto adquirido – 7.4.3
Controle de produção e prestação de serviço – 7.5.1 e 7.5.2
Identificação e rastreabilidade – 7.5.3
Preservação do produto – 7.5.5
Controle de equipamento de monitoramento e medição – 7.6
Tratativa de Reclamações – 8.2.1
Medição e monitoramento do produto – 8.2.4
Controle de produto não conforme – 8.3
Ação corretiva – 8.5.2

Além do acima disposto, serão verificados os seguintes requisitos:

- Os ensaios de controle da qualidade da produção que estão sendo realizados na linha de produção do produto a ser certificado;

- Os equipamentos de medição para os ensaios de controle da qualidade da produção, que devem ter especificações compatíveis com os requisitos normativos e estar devidamente calibrados;
- A existência de procedimento para o tratamento dos produtos não conformes detectados em produção;
- Que os componentes críticos relacionados na composição da família, suas especificações originais e fornecedores aprovados estejam sendo utilizados na linha de produção.

### c) Reunião de abertura

A primeira atividade da auditoria é a reunião de abertura, conduzida pelo auditor líder, devendo contar com a participação da alta direção da organização.

### d) Coleta e verificação das informações

As informações pertinentes são coletadas por meio de entrevista, por amostragem apropriada e nos locais segundo os requisitos definidos no plano de auditoria. Todas as evidências, ou seja, as informações verificáveis são registradas e avaliadas pela equipe auditora, gerando as constatações da auditoria, as quais podem indicar tanto conformidade quanto não-conformidade em relação ao critério estabelecido pelo esquema de certificação. Quando houverem não-conformidades, estas serão registradas.

### e) Reunião de encerramento

Atividade conduzida pelo auditor líder com o objetivo de apresentar as constatações e as conclusões da auditoria, de modo que elas sejam compreendidas pelo auditado. As não-conformidades identificadas são apresentadas e devem ser reconhecidas pelo responsável da organização.

Após a realização desta atividade o Tecpar Cert encaminhará o relatório de auditoria.

### f) Ações de acompanhamento

Quando identificadas não-conformidades, a organização deve encaminhar ao Tecpar Cert as correções/ações corretivas e respectivos comprovantes de evidência da implementação para encerramento das não conformidades no prazo de até 60 (sessenta) dias. Este prazo pode ser prorrogado mediante solicitação e justificativa apresentada pela organização e caberá ao Tecpar Cert a decisão da aceitação ou não da solicitação.

A verificação das ações corretivas pode ser efetuada de duas maneiras:

- com a avaliação da documentação comprobatória de sua execução, ou
- verificação nas instalações da organização, em função da complexidade da ação.

O processo permanece pendente até o fechamento das não-conformidades.

Após o fechamento das não-conformidades o Tecpar Cert informa a organização sobre o andamento do processo de certificação.

### g) Ensaio de tipo



Durante a auditoria do sistema de gestão da qualidade do fabricante, serão verificados se os ensaios de rotina, conforme definidos na Portaria Inmetro nº. 371 (29/12/2009), estão sendo realizados.

O Tecpar Cert deve coletar amostras representativas da linha de produção do fabricante, para a realização dos ensaios iniciais para cada uma das famílias de produtos caracterizadas. A amostra deve ser identificada, lacrada e encaminhada ao laboratório de ensaios, devendo a amostra atender aos requisitos para a execução dos ensaios estabelecidos nas normas, geral e particular, aplicáveis ao produto. Se forem necessárias amostras complementares, o Tecpar Cert deverá efetuar nova coleta. O documento será elaborado, detalhando o local e as condições em que foi obtida a amostra.

No caso de protótipos, o fabricante pode coletar e encaminhar a amostra ao laboratório, mediante acordo com o Tecpar Cert, e sob sua responsabilidade. A aprovação do protótipo nos ensaios iniciais não isenta o Tecpar Cert de validar os produtos após o início do funcionamento da linha de produção.

Se os resultados dos ensaios apresentarem não-conformidades frente aos requisitos das normas, o Tecpar Cert solicitará novos ensaios, após a correção das causas que levaram a reprovação do produto. Se houver reprovação em determinada parte do produto e esta interferir na construção do mesmo como um todo, o Tecpar Cert deverá determinar que o produto modificado seja submetido a todos os ensaios estabelecidos nas normas geral e particular, aplicáveis ao produto. Caso contrário, somente devem ser realizados os ensaios cujos resultados são afetados pela modificação, ficando sob a responsabilidade do Tecpar Cert tomar tal decisão.

Será de responsabilidade do Tecpar Cert, baseado na análise dos diferentes tipos construtivos, acessórios e/ou variações/modelos permitidos dentro da família, definir o Plano de ensaios/amostragem a ser realizado, conforme as normas aplicáveis ao produto, bem como o número de amostras a serem coletadas.

Na amostra selecionada deverão ser realizados os ensaios de tipo completo, de acordo com a norma geral e respectiva norma particular, na amostra do equipamento que represente a configuração mais completa e mais desfavorável da família.

As variações/modelos dentro da família, onde há significância quanto à segurança, devem ser verificadas em amostras representativas dessas variações/modelos, nos ensaios pertinentes a essas características de variação.

Devem ser consideradas variações: nos dados nominais de entrada e saída, layouts, sistemas de isolamento, fontes de alimentação, uso de motores, sistemas/componentes sob pressão, componentes/sistemas de aquecimento, massas, volumes e outros.

Ensaio complementares orientativos, a serem aplicados quando houver diferença no componente em relação ao modelo base, podem ser aplicados de acordo com a sequência a seguir:

Componente	Capítulos das normas consideradas no capítulo 2 deste RAC a serem verificados, se aplicável.
Compressor/motor	8, 10, 11, 13, 15, 16, 19*, 21, 22, 23, 24*, 27, 28, 29, 30*
Termostato	8, 11, 13, 15, 16, 21, 22, 23, 24*, 27, 28, 29, 30*
Válvula Pressostática	8, 10, 11, 13, 15, 16, 19*, 21, 22, 23, 24*, 27, 28, 29, 30*

Plástico do gabinete	20, 21, 22, 23, 30
Interruptor	8, 11, 13, 15, 16, 21, 22, 23, 24*, 27, 28, 29, 30*
Ventilador	8, 10, 11, 13, 15, 16, 19*, 21, 22, 23, 24*, 17, 18, 19, 30*
Gabinete	8, 11, 13, 15, 16, 20, 22, 25
Resistência	8, 10, 11, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 23, 27, 28, 29, 30*
Reator	8, 10, 11, 13, 15, 16, 19*, 21, 22, 23, 27*, 28, 29, 30*
Transformador	8, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 19, 21, 22, 23, 27, 28, 29, 30*
Placa de Circuito Impresso montada com os seus componentes	10, 11, 13, 15, 16, 19, 29, e 30*

\* = aplicável se o componente não for certificado no âmbito do SBAC

Uma amostra do produto, objeto da certificação, deverá ser coletada, identificada e deverá ser enviada pela organização aos laboratórios de ensaios acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro. As amostras serão submetidas aos ensaios e nas condições abaixo propostas:

**Nota 1:** A quantidade de amostras definida como prova significa o número de amostras necessárias para que se obtenha um resultado válido para avaliação da conformidade. O número total de amostras, ou outros componentes de reposição necessários para realização dos ensaios, deve ser acordado com o laboratório em função da sequência e dos ensaios que poderão causar danos ao produto e impedir a continuidade do restante dos ensaios.

**Nota 2:** Caso seja detectada não conformidade na amostra prova, a pedido do fabricante o ensaio deve ser repetido na amostra contraprova.

Se constatada a não conformidade na contraprova, a contestação se encerra e a amostra é considerada reprovada no ensaio. Se a contraprova não apresentar não conformidade, então a amostra testemunha deve ser ensaiada. Se a testemunha apresentar não conformidade, a contestação é encerrada e a amostra é considerada reprovada no ensaio.

Se a testemunha não apresentar não conformidade, a amostra é considerada aprovada no ensaio.

**Nota 3:** A critério do fabricante as amostras de contraprova e testemunha não necessariamente precisarão ser coletadas. Neste caso, não poderá haver contestação de qualquer não conformidade detectada.

Os relatórios de ensaios devem ser encaminhados ao Tecpar Cert, para avaliação. A avaliação pode indicar tanto a conformidade no produto como a não conformidade, em relação aos requisitos estabelecidos nos documentos normativos aplicáveis.

Quando identificadas não-conformidades, a organização deve encaminhar ao Tecpar Cert as ações corretivas/correções e respectivos comprovantes de evidência da implementação para encerramento das não conformidades no prazo de até 60 (sessenta) dias. Este prazo pode ser prorrogado mediante solicitação e justificativa apresentada pela organização e caberá ao Tecpar Cert a decisão da aceitação ou não da solicitação.

Na existência de não conformidade a organização poderá solicitar ensaios na contra-prova e testemunha, em não havendo não conformidades será dada continuidade no processo.

Na constatação de não conformidade, a organização deve proceder análise crítica e propor as ações corretivas necessárias e submetê-las à análise e aprovação do Tecpar Cert, que efetuará um estudo para verificar e indicar quais serão os novos ensaios que deverão ser realizados. Então comunicará a organização, que encaminhará ao laboratório nova amostra do produto, a fim de que novos ensaios sejam realizados nos requisitos não atendidos. Correções/ações corretivas e respectivas evidências devem respeitar o prazo de encerramento das não conformidade acima mencionado.

Cabe ainda ao Tecpar Cert decidir sob a necessidade ou não de nova auditoria para a verificar a implementação das ações corretivas.

O processo permanecerá pendente até o fechamento das não-conformidades.

### 6 CONCESSÃO DA CERTIFICAÇÃO

O Gerente de Certificação de Produtos faz uma análise prévia de todo o processo, e estando de acordo, encaminha-o para a decisão da certificação que é de responsabilidade da Gerência Executiva do Tecpar Cert.

A concessão é formalizada através da emissão do Certificado de conformidade, com validade de 3 anos. Caso a decisão seja contrária a concessão, a organização é formalmente comunicada dos motivos que levaram a não obtenção da certificação.

Os dados da organização e dos produtos certificados são repassados eletronicamente à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro.

### 7 MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

Após a concessão da certificação, durante a validade do certificado serão executadas auditorias de supervisão para constatar se as condições técnico e organizacionais que deram origem a certificação estão sendo mantidas.

As auditorias de supervisão são realizadas no mínimo uma vez ao ano.

A sistemática de auditoria de supervisão é a mesma estabelecida para a auditoria inicial conforme o item 5.2, deste regulamento. Além disso, quando da realização da avaliação de manutenção, no fornecedor deverão ser verificados se os ensaios de rotina, estabelecidos na Portaria Inmetro n. 371 (29/12/2009) em seu anexo B, estão sendo realizados.

A cada manutenção deve ser coletado, a critério do Tecpar Cert, um modelo da família para ensaio, dando preferência a diferentes modelos a cada manutenção e se possível combinando com as variações de parâmetros e configuração.

Os ensaios de manutenção deverão contemplar todos os itens da norma (geral e particular), para, pelo menos, um modelo que represente a família.

Ensaio complementares para outros modelos, quando houver variação da tensão de alimentação podem ser requeridos, ficando a cargo do Tecpar Cert a sua definição, conforme Plano de Ensaio/Amostragem estabelecido, mas no mínimo devem contemplar os seguintes itens da norma: 7 – 10 – 11 – 15 – 16 – 19 – 23 – 25.

A amostra deve ser coletada, aleatoriamente, de cada família de produto certificado, na produção, centro de distribuição e no comércio, alternadamente, considerando que deve ser possível realizar no produto escolhido todos os ensaios previstos para o ano. Esta escolha é feita pelo Tecpar Cert, sem o prévio conhecimento do fabricante, conforme o Plano de Ensaios/Amostragem. Esta coleta prevê amostra para o ensaio de prova, contraprova e testemunha, todas pertencentes ao mesmo lote de fabricação. As amostras de contraprova e testemunha, a critério do Tecpar Cert, podem permanecer com o fabricante/importador como fiel depositário e deverão ser encaminhadas para ensaios no caso da reprovação da amostra utilizada no ensaio de prova.

**Nota:** o fornecedor pode optar por não ter o seu produto coletado/comprado para amostras de contraprova e testemunha. Neste caso, sendo reprovada a amostra de prova, a certificação fica suspensa até que o fornecedor sane as não conformidades identificadas.

A amostra deverá ser enviada para ensaios em laboratórios acreditados pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro.

Quando identificadas não-conformidades, a organização deve encaminhar ao Tecpar Cert as ações corretivas/correções e respectivos comprovantes de evidência da implementação para encerramento das não conformidades no prazo de até 60 (sessenta) dias. Este prazo pode ser prorrogado mediante solicitação e justificativa apresentada pela organização e caberá ao Tecpar Cert a decisão da aceitação ou não da solicitação.

A certificação será suspensa, mantendo-se assim até o encerramento das não conformidades. A efetividade das ações corretivas será verificada por meio de ensaios (quando aplicável).

Caso a não conformidade evidenciada venha a comprometer outros modelos, a suspensão da certificação também será estendida a estes modelos.

Na hipótese em que o produto não possa ser coletado, o certificado poderá ser suspenso a critério do Tecpar Cert.

Caso o solicitante não atenda aos prazos estabelecidos e desde que não tenham sido estabelecidos novos prazos a certificação poderá ser cancelada.

A organização deve tomar ações de controle imediatas que impeçam que o modelo/família reprovada seja enviada para o mercado.

No caso de ocorrência de produtos não conformes no mercado e, dependendo do comprometimento que a não conformidade identificada possa impor ao uso do produto, será considerada pelo Tecpar Cert a necessidade de retirada do produto do mercado, ficando a organização responsável por esta decisão e ação.

Independente da decisão da organização caberá ao Tecpar Cert a decisão pelo cancelamento ou não do Certificado de Conformidade, e ao regulamentador pela solicitação de recall ao Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor.

Em caso de recusa do fornecedor em implementar as ações corretivas, o Tecpar Cert cancelará o Certificado de Conformidade para o(s) modelo(s)/família(s) de produto(s) certificado(s) e comunicará formalmente à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro.

A decisão sobre a manutenção da certificação é de responsabilidade da Gerente Executiva do Tecpar Cert.

A decisão pela manutenção é comunicada à organização, através da emissão de comunicado de confirmação de manutenção. Caso contrário a organização será formalmente comunicada da suspensão ou cancelamento do certificado.

### 8 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO DO SOLICITANTE

O solicitante deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus clientes, contemplando os seguintes requisitos:

8.1 Uma Política para Tratamento das Reclamações, assinada pelo seu executivo maior, que evidencie que a empresa:

- a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- b) Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis (Lei nº 8078/1990, Lei nº 9933/1999, etc.);
- c) Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- d) Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- e) Compromete-se a responder qualquer reclamação encaminhada Inmetro dentro do prazo por ele estabelecido.

8.2 Desenvolvimento de programa de treinamento para a pessoa ou equipe responsável pelo tratamento das reclamações, bem como para as demais envolvidas, contemplando pelo menos os seguintes tópicos:

- a) Regulamentos e normas aplicáveis aos produtos;
- b) Noções sobre as Leis 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências; e 9.933, de 20 de dezembro de 1999, que dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a taxa de serviços metrológicos, e dá outras providências;
- c) Noções de relacionamento interpessoal;
- d) Política para Tratamento das Reclamações;
- e) Procedimento para Tratamento das Reclamações.

8.3 Quando pertinente, instalações separadas e de fácil acesso pelos clientes que desejarem formular reclamações, bem como com placas indicativas e cartazes afixados estimulando as reclamações e informando sobre como e onde reclamar;

8.4 Procedimento para Tratamento das Reclamações, que deve contemplar um formulário simples de registro da reclamação pelo cliente, bem como rastreamento, investigação, resposta, resolução e fechamento da reclamação;

8.5 Devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;

8.6 Mapa que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida, etc) de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 meses;

8.7 Estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas nos últimos 18 meses e o tempo médio de resolução;

8.8 Realização de análise crítica semestral das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

### 9 ATIVIDADES EXECUTADAS POR OAC'S ESTRANGEIROS

As atividades de avaliação da conformidade, executadas por um organismo estrangeiro, podem ser aceitas, desde que observadas todas as condições abaixo:

- a) o Tecpar deverá ter um MoU (Memorando de Entendimento) com o organismo estrangeiro;
- b) o organismo estrangeiro deve ser acreditado pelas mesmas regras internacionais adotadas pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, para o mesmo escopo ou equivalente;
- c) as atividades realizadas pelo OAC no exterior devem ser equivalentes àquelas regulamentadas pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro;
- d) o organismo acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro deve emitir o certificado em conformidade à regulamentação brasileira e assumir todas as responsabilidades pelas atividades realizadas no exterior e decorrentes desta emissão, como se o próprio tivesse conduzido todas as atividades;
- e) o Tecpar será o responsável pelo julgamento e concessão de certificados de conformidade.

### 10 ENCERRAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

O encerramento da certificação se dará nas hipóteses de cancelamento da fabricação/importação dos produtos certificados ou de transferência para outro Organismo de Avaliação da Conformidade.

O Tecpar Cert programará uma auditoria extraordinária para verificação e registro dos seguintes requisitos:

- a) data de fabricação dos últimos lotes do objeto certificado e seus tamanhos;
- b) material disponível em estoque para novas produções;
- c) quantidade de produto acabado em estoque e qual a previsão do processo produtivo para que este lote seja consumido;
- d) cumprimento dos requisitos previstos neste regulamento desde a última auditoria de acompanhamento;
- e) ensaios de rotina realizados nos últimos lotes produzidos.

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

Caso o resultado destes ensaios apresente alguma não conformidade, o Tecpar Cert, antes de considerar o processo encerrado, solicita ao fornecedor o tratamento pertinente, definindo as disposições e os prazos de implementação.

No caso de ocorrência de produtos não conformes no mercado, antes de considerar o processo encerrado, e, dependendo do comprometimento que a não conformidade identificada possa impor ao uso do produto, será considerada pelo Tecpar Cert a necessidade de retirada do produto do mercado, ficando o fornecedor responsável por esta ação.

Uma vez concluídas as etapas acima, o Tecpar Cert notificará o encerramento à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro.

### 11 CERTIFICAÇÃO DE LOTE

É responsabilidade do Tecpar Cert, baseado na análise dos diferentes tipos construtivos, acessórios e/ou variações permitidas dentro da família, definir com base nas normas aplicáveis ao produto, definir os ensaios a serem realizados, nas respectivas amostras a serem coletadas, conforme o Plano de Ensaios/Amostragem a serem realizados.

Os ensaios de tipo são realizados no dobro de amostras prescritas como necessárias para o ensaio de prova. Não são realizados ensaios de contraprova e testemunha.

No caso de ocorrência de não-conformidades, não é permitido a retirada de novas amostras do lote.

A coleta de amostras para os ensaios de tipo, para o lote, deve ser realizada pelo Tecpar Cert.

Além dos ensaios de tipo para o lote, deve-se realizar os ensaios de inspeção de lote. A coleta de amostras para os ensaios de inspeção de lote deve ser realizada pelo Tecpar Cert.

O número de amostras a serem ensaiadas deve ser determinado conforme a norma ABNT NBR 5426, com plano de amostragem simples normal, nível geral de inspeção I e NQA de 0,25.

Os ensaios de inspeção de lotes realizados não devem apresentar não-conformidades. No caso de ocorrência de não-conformidades, não é permitida a retirada de novas amostras do lote.

Se os resultados dos ensaios apresentarem não-conformidade com os requisitos das normas geral e particular, aplicáveis ao produto, a solicitação deve ser indeferida. Havendo reprovação de um modelo, todo o lote estará reprovado.

Caso o Tecpar Cert não considere atendidos todos os requisitos para a concessão da Autorização do uso do Selo de Identificação da Conformidade, deve informar à organização solicitante os aspectos pelos quais a solicitação foi indeferida.

Após a atividade de coleta de amostras e análise dos ensaios o processo seguirá ao estabelecido no item 6 deste regulamento. Quando da concessão da certificação a marcação dos produtos deverá seguir ao estabelecido no item 16.

### 12 SUSPENSÃO, CANCELAMENTO, RENÚNCIA DA CERTIFICAÇÃO

A organização poderá solicitar a suspensão ou cancelamento da certificação, formalizando ao Tecpar Cert. Também cabe ao Tecpar Cert o direito de suspender ou cancelar a certificação, a qualquer momento durante a validade do contrato de certificação, mediante as seguintes situações:

- Descumprimento de cláusulas contratuais;
- Quando da constatação do uso indevido do certificado ou da marca;

- Não cumprimento dos prazos acordados para a implementação de ações corretivas;
- Quando a organização, de alguma forma, acionar indevidamente o Tecpar ou colocá-lo em descrédito;
- Quando a organização não permitir que as auditorias de supervisão sejam realizadas nas frequências e prazos estabelecidos;
- Quando a organização deixar de promover as adaptações no produto certificado, determinadas em decorrência da alteração ou edição de regulamentos que lhes sejam aplicáveis;
- Quando a organização fizer uso do Certificado de Conformidade para divulgação de características do produto que não tenham sido objeto da avaliação.
- Quando a organização fizer uso de divulgação promocional da certificação de produtos que permita induzir, a terceiros, ter sido certificado um produto diverso do efetivamente certificado.
- Da desistência, por parte do fabricante, da produção do objeto certificado.
- Por motivo de denúncias que comprovem a não conformidade ou não atendimento aos requisitos dos documentos normativos.

A decisão da suspensão é da Gerência Executiva do Tecpar Cert e o período da suspensão é geralmente de 3 (três) meses, não devendo ultrapassar 6 (seis) meses.

A organização é comunicada formalmente sobre a decisão, e a informação de suspensão é encaminhada à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro.

Nos casos de suspensão, a organização continua com a posse do certificado mas deve deixar de usar todo o material publicitário que contenha qualquer referência à certificação.

A retomada da certificação depende exclusivamente da constatação de que a organização corrigiu todas as deficiências causadoras da suspensão.

O não cumprimento da resolução dos problemas que ocasionaram a suspensão no prazo estabelecido pelo Tecpar Cert, deve resultar no cancelamento da certificação da organização.

O cancelamento pode também ocorrer quando:

- Uma reclamação de terceiros efetuada ao Tecpar Cert contra a organização, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
- Ocasionado por um pedido formal da organização antes do término da validade do certificado;
- Ocorrer fraude ou falsidade nas declarações ou provas documentais apresentadas no processo de certificação;
- Constatar discrepância relevante e injustificada entre os resultados dos testes realizados nas amostras do produto avaliado e os obtidos em avaliações posteriores;
- Comercializar o produto durante o período de suspensão da certificação e homologação.

No caso de cancelamento de processo de certificação, o Tecpar Cert deverá programar uma auditoria extraordinária para verificação e registro dos seguintes requisitos:



- quando foi fabricado o último lote de produção e em qual quantidade;
- material disponível em estoque para novas produções;
- quantidade de produto acabado em estoque e qual a previsão da empresa licenciada para que este lote seja consumido;
- se os requisitos previstos neste regulamento foram cumpridos desde a última auditoria de acompanhamento.

O cancelamento da certificação por iniciativa do Tecpar Cert ou da organização, resulta na rescisão do contrato.

O Tecpar Cert reserva o direito de publicar e divulgar, de maneira como julgar apropriado, a suspensão e o cancelamento da certificação.

Uma vez concluídas as etapas acima, o Tecpar notificará este cancelamento à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro.

A organização pode renunciar à certificação quando o produto for descontinuado obrigando-se a:

- Encaminhar ao Tecpar Cert documento assinado pelo seu responsável legal ou quem por ele designado, informando a sua decisão;
- Restituir e não mais utilizar o Certificado de Conformidade de Produto;
- Não utilizar mais o Selo de Identificação da Conformidade;
- Destruir todo material publicitário que faça alusão à Certificação ou à identificação do Selo de Identificação da Conformidade

Se a organização desejar a reconsideração nos casos de renúncia, suspensão ou cancelamento, esta deve encaminhar ao Tecpar Cert, em prazo inferior a 06 (seis) meses da renúncia ou cancelamento, documento assinado pelo responsável legal da organização ou quem por ele designado, informando os motivos que deram origem à condição atual, e o que a organização realizou para mudar esta condição.

### 13 APELAÇÕES

Apelação é a solicitação por parte da organização, de reconsideração de qualquer decisão adversa tomada pelo Tecpar Cert, conforme segue:

- Recusa de aceitar uma solicitação para certificação;
- Recusa de prosseguir com uma auditoria;
- Solicitação de ações corretivas;
- Alterações no escopo de certificação;
- Decisão de não concessão ou manutenção da certificação, suspensão ou cancelamento da certificação.

O processo de tratamento de apelações está descrito em instrução específica – IT CERT G46 colocada à disposição no site [www.tecparcert.com.br](http://www.tecparcert.com.br) ou poderá ser solicitada por meio de contato direto com o Tecpar Cert.

O apelante será informado do recebimento, andamento, resultado e término do processo de tratamento da apelação.

### 14 RECLAMAÇÕES

As organizações podem formalizar reclamações, em relação aos serviços de certificação do Tecpar Cert, bem como todas as partes interessadas (terceiros) no processo de certificação podem formalizar comentários e/ou reclamações, em relação à organização.

Estas reclamações devem ser encaminhadas diretamente ao Tecpar Cert, que dará o devido tratamento conforme instrução específica – IT CERT G26 colocada à disposição no site [www.tepcarcert.com.br](http://www.tepcarcert.com.br) ou poderá ser solicitada por meio de contato direto com o Tecpar Cert.

O Tecpar Cert deve determinar, junto com a organização e o reclamante, se ele deve tornar público o assunto da reclamação e sua solução e, se assim for, em que extensão.

### 15 DA MARCA TECPAR CERT

O Tecpar Cert exerce controle, dentro de sua esfera de ação, sobre uso dos seus certificados e marcas, tomando as providências cabíveis para referências incorretas ou uso indevido, podendo implicar na solicitação de ações corretivas, suspensão ou cancelamento da certificação, publicação da transgressão e, se necessário, ações legais complementares.

### 16 SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

O Selo de Identificação da Conformidade tem por objetivo identificar que o objeto da certificação foi submetido ao processo de avaliação e atendeu aos requisitos contidos na documentação normativa. A marca Tecpar Cert e Selo de Identificação da Conformidade deve ser apostado ao produto e/ou impresso ou apostado à embalagem, este em caráter obrigatório e aquele facultativo.

O modelo, as características e as formas de aposição do Selo de Identificação da Conformidade estão definidas abaixo.

#### 16.1 Uso do selo no produto e embalagem:

- a) No corpo do produto e embalagem é obrigatório o uso do Selo de Identificação da Conformidade,
- b) No produto, com aprovação do Tecpar Cert, é permitida a utilização dos selos compactos, quando as dimensões do produto não comportarem o selo normal;
- c) No produto, embora preferencialmente deva ser utilizado o selo colorido, é permitido o uso da versão preto e branco, conforme abaixo:

#### 16.2 Uso indevido da autorização para uso do selo de identificação da conformidade

O Tecpar Cert controlará se o uso do Selo de Identificação da Conformidade no produto ou documentação da empresa não está conduzindo a engano os destinatários da mensagem. Em particular, é indevido o uso da Certificação, ou seja, a utilização do Certificado e do Selo de Identificação da Conformidade:

- Quando a Certificação ainda não foi concedida, ou tenha sido cancelada;
- Quando a Certificação tenha sido suspensa;

- Em referência a produtos não cobertos pela Certificação.

### 17 ALTERAÇÕES DOS REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

Quaisquer alterações que possam ocorrer nos requisitos de certificação praticados pelo Tecpar Cert, decorrentes de legislação, norma de referência, requisitos do organismo de designação ou outros de controle externos, serão informadas as organizações e atualizadas nos documentos pertinentes.

Um prazo é estabelecido pelo Tecpar Cert ou quando aplicável, pelo organismo acreditador, para que as organizações possam executar as alterações e ajustes necessários, demonstrando o atendimento aos novos requisitos.

No site [www.tecparcert.com.br](http://www.tecparcert.com.br) estarão disponíveis as informações e dúvidas poderão ser esclarecidas diretamente com o Tecpar Cert.

### 18 CONFIDENCIALIDADE

Visando proteger os direitos de propriedade da organização, o Tecpar Cert trata as informações a que tem acesso durante e após as atividades de certificação como estritamente confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da organização, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pelo Organismo Designador.

Toda a equipe que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firma com o Tecpar um termo de compromisso, intitulado “Código de Ética”, o qual contém questões de confidencialidade, conflito de interesses e regras de conduta.

### 19 RESPONSABILIDADE LEGAL

Exceto no caso de negligência devidamente comprovada, o Tecpar Cert não será responsável por quaisquer perdas ou danos causados na instalação da organização durante a execução das auditorias ou outros serviços.

O Tecpar Cert não pode ser responsabilizado pela organização ou por terceiros (consumidores), envolvidos com organização, quando do não cumprimento das cláusulas contratuais ou pela falta de informações prestadas sobre o objeto da certificação, por parte da organização.

### 20 COMPROMISSOS DA ORGANIZAÇÃO

- Acatar todas as condições estabelecidas neste documento, na Portaria Inmetro nº. 371 (29/12/2009), nas disposições legais e contratuais referentes à autorização, independente de sua transcrição.
- Aplicar o Selo de Identificação da Conformidade em todos os produtos certificados, conforme critérios estabelecidos neste documento.
- Acatar as decisões pertinentes à certificação tomada pelo Tecpar Cert, recorrendo à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, nos casos de reclamações e apelações, via Ouvidoria do Inmetro.

- Facilitar ao Tecpar Cert ou ao seu contratado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de auditoria e acompanhamento, assim como a realização de ensaios e outras atividades de certificação previstas neste documento.
- Manter as condições técnico organizacionais que serviram de base para a obtenção da certificação e uso do Selo de Identificação da Conformidade, informando, previamente ao Tecpar Cert, qualquer modificação que pretenda fazer no produto ao qual foi concedida a referida autorização.
- Comunicar imediatamente ao Tecpar Cert no caso de cessar, definitivamente, a fabricação ou importação do objeto certificado.
- Não utilizar a mesma codificação para um produto certificado e um produto não certificado (código e modelo). Além disto, os produtos só podem ser codificados considerando os requisitos preestabelecidos pela base normativa pelos quais foram certificados.
- Submeter à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, para autorização, todo o material de divulgação onde figure o Selo de Identificação da Conformidade.
- A organização tem responsabilidade técnica, civil e penal referente aos objetos certificados, bem como a todos os documentos referentes à Certificação, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.
- Retirar do mercado os produtos certificados que apresentem irregularidades e dar disposição final obedecendo à legislação vigente.
- Fornecer à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro todas as informações solicitadas por este, referentes ao processo de certificação do produto objeto da certificação, encaminhando, quando necessário, documentos comprobatórios.
- Atender todas as condições que constam deste documento e de toda regulamentação aplicável expedida pelo Inmetro, assim como aquelas contidas nos documentos normativos aplicáveis aos produtos;
- Prover recursos necessários para permitir a condução de auditorias solicitadas pelo Tecpar Cert.
- Permitir a equipe de auditores do Tecpar Cert tenha acesso aos documentos, dados, assim como às instalações onde se realizam as operações estabelecidas no escopo objeto da certificação.
- Cumprir com os prazos acordados nas auditorias, nas ações corretivas e sanções acordadas.
- Cumprir as cláusulas estabelecidas no contrato de prestação de serviços.
- Submeter ao Tecpar Cert, previamente a comercialização do produto no Brasil, toda e qualquer modificação técnica que pretenda introduzir no produto ou no processo de fabricação, para os quais tenha sido concedida licença de uso do certificado ou da marca de conformidade.

### 21 COMPROMISSOS DO TECPAR

- Implementar o esquema de certificação, previsto neste regulamento, conforme os requisitos aqui estabelecidos, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com a Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro;
- Utilizar o sistema de banco de dados fornecido pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro para manter atualizadas as informações acerca dos produtos certificados no prazo de 05 (cinco) dias úteis após a emissão do Certificado de Conformidade ou alteração em seu status;
- Notificar em até cinco dias úteis, a Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, por meio da Diretoria da Qualidade a aplicação de todas as sanções aplicadas aos fornecedores ou fabricantes de produtos, junto com as razões que as motivaram, incluindo as suspensões e cancelamentos de certificados ou licenças de uso da marca de conformidade, por meio físico ou eletrônico.
- Submeter à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, para análise e aprovação da utilização, os Memorandos de Entendimento, no escopo deste documento, estabelecidos com outros organismos de Certificação.
- Escolher o laboratório a ser usado no processo de Certificação, com base nos requisitos estabelecidos neste documento.
- Não possuir pendências com a Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro.
- Caso o Tecpar Cert tenha sua acreditação cancelada, deverá comunicar imediatamente a seus clientes a sua condição e instruí-los no processo de transição para outro OAC que esteja com sua acreditação ativa, ressaltando que os certificados já emitidos permanecerão válidos até o término dos prazos de manutenção ou renovação, o que ocorrer primeiro;
- Disponibilizar, quando solicitado, à Diretoria da Qualidade da Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro todos os registros e informações relativas aos processos de certificação por ele realizados;
- Disponibilizar a seus clientes todos os registros, certificados, relatórios e demais documentos referentes ao(s) seu(s) processo(s) de certificação para subsidiá-los quando da contratação de outro Organismo de Avaliação da Conformidade acreditado para a continuidade da sua certificação;
- Informar à Diretoria da Qualidade da Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro, todas as ações realizadas durante o processo de migração das empresas detentoras de certificados com o objetivo de evitar danos aos fornecedores e aos consumidores.
- Manter registros atualizados de reclamações e denúncias recebidas, bem como de todas as ações corretivas implementadas;
- Disponibilizar ao interessado, imediatamente após a avaliação do sistema da qualidade da fábrica, quando aplicável, uma cópia do relatório contendo os resultados da avaliação.
- Repassar para a empresa autorizada exigências estabelecidas pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro que as impactem.

## **22 RELAÇÃO DOS PRODUTOS CERTIFICADOS**

O Tecpar Cert mantém em seu site [www.tepcercert.com.br](http://www.tepcercert.com.br) e/ou fornece quando solicitado, uma relação das certificações concedidas.