



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 1/20

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

## SUMÁRIO

### Histórico das revisões

- 0 Introdução
- 1 Objetivo
- 2 Referências normativas
- 3 Definições
- 4 Siglas
- 5 Solicitação de serviços
- 6 Fornecimento dos serviços
- 7 Uso de laboratório de ensaio
- 8 Uso dos Certificados e Marcas ABNT
- 9 Sanções
- 10 Apelação, reclamação e disputa
- 11 Confidencialidade
- 12 Análise crítica
- 13 Código de ética
- 14 Regime financeiro
- 15 Acordos de reconhecimento

### Histórico das revisões

Revisão	Data	Descrição da alteração	Observações
02	31/01/2012	Revisão Geral	

Elaboração	Verificação	Aprovação
<i>Rosemar S. dos Santos</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>
Rosemar Santos	Guy Ladvocat	Antonio Carlos B. Oliveira
Analista Técnica	Gerente de Certificação de Sistemas de Gestão	Gerente Geral <i>[Signature]</i>



## Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 2/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

### 0 Introdução

O programa de Rotulagem Ambiental da ABNT, de caráter voluntário, visa a demonstrar a conformidade de produtos ou serviços a critérios estabelecidos pelo ABNT/CTC-020 - Comitê Técnico de Certificação de Rotulagem Ambiental, considerando aspectos relacionados ao ciclo de vida destes produtos ou serviços.

### 1 Objetivo

Este Procedimento estabelece a sistemática a ser utilizada nos Programas de Rotulagem Ambiental da ABNT, em atendimento às diretrizes estabelecidas no âmbito do Global Ecolabelling Network e/ou requisitos específicos da ABNT, conforme o caso.

### 2 Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem requisitos válidos para este Procedimento. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como os documentos estão sujeitos a revisões, recomenda-se àqueles que utilizem este procedimento que verifiquem a conveniência de utilização das edições mais recentes.

- ABNT NBR ISO/IEC 17000:2005 - Avaliação de conformidade – Vocabulário e princípios gerais
- ABNT NBR ISO/IEC 17025:2005 - Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração
- ABNT NBR ISO/IEC GUIA 65:1997 - Requisitos gerais para organismos que operam sistemas de certificação de produtos
- ABNT NBR ISO 9000:2005 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário
- ABNT NBR ISO 9001:2008 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos
- ABNT NBR ISO 14001:2004 - Sistemas da gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso
- ABNT NBR ISO 14020:2002 - Rótulos e declarações ambientais - Princípios gerais
- ABNT NBR ISO 14024:2004 - Rótulos e declarações ambientais - Rotulagem ambiental do tipo I - Princípios e procedimentos
- ABNT NBR ISO 14040:2009 - Gestão ambiental - Avaliação do ciclo de vida - Princípios e estrutura
- PG 02.10:2011 - Avaliação da Conformidade
- PG 09.08:2011 - Funcionamento dos Comitês

### 3 Definições

Para os efeitos do presente procedimento aplicam-se as definições constantes na ABNT NBR ISO/IEC 17000, ABNT NBR ISO/IEC 17025 e ABNT NBR ISO 9000.



## Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 3/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

#### **4 Siglas**

As siglas empregadas no texto deste Procedimento são as seguintes:

- ABNT/CTC-020 - Comitê Técnico de Certificação de Rotulagem Ambiental
- GGC – Gerência Geral de Certificação
- GSI – Gerência de Certificação de Sistemas
- PE – Procedimento Específico
- PG – Procedimento Geral
- RQ – Registro da Qualidade

#### **5 Solicitação de serviços**

Qualquer Organização interessada pode solicitar um serviço de rotulagem ambiental através de formulário específico (RQ-083) disponível no site do Rótulo Ecológico ABNT (<http://www.abntonline.com.br/rotulo/Cadastro.aspx>), cabendo à ABNT avaliar a capacidade de fornecer os serviços solicitados. Primeiramente, a ABNT deve analisar o escopo solicitado pela Organização, assegurando que não foram excluídos elementos de sua operação que deveriam estar incluídos no escopo.

Caso não seja possível dar continuidade ao processo de rotulagem ambiental, a ABNT comunicará formalmente à Organização interessada, informando os motivos.

Caso seja possível dar continuidade ao processo, a ABNT deverá informar ao cliente que o PG-11 - Procedimento Geral da Marca ABNT – Qualidade Ambiental - encontra-se disponível no site da ABNT e deve encaminhar uma Proposta de prestação de serviços acompanhada do Contrato e do Procedimento específico referente à solicitação<sup>1</sup>. A Organização interessada deve ratificar a compreensão do processo de certificação e formalizar seu aceite através da assinatura do Contrato. A ABNT analisa a documentação e registra a abertura de processo no Sistema Operacional.

#### **6 Fornecimento dos serviços**

Este procedimento geral especifica os processos gerais de rotulagem ambiental, ficando aspectos específicos de cada produto ou categoria de produtos, quando necessário, estabelecidos em procedimentos específicos apropriados.

O modelo de avaliação da conformidade utilizado pela ABNT para a concessão da Marca ABNT de Qualidade Ambiental – Rótulo Ecológico – é o de certificação.

##### **6.1 Concessão da Certificação**

As etapas de concessão da certificação podem compreender uma ou mais das seguintes atividades:

- a) assinatura da proposta e contrato;
- b) análise da documentação;
- c) visita técnica;

<sup>1</sup> O procedimento específico é o documento que define a relação de critérios segundo os quais o produto ou serviço será avaliado com vistas à obtenção do Rótulo Ecológico. Caso ainda não exista este procedimento para o produto para o qual está sendo solicitada a rotulagem, a ABNT incluirá na proposta técnico-comercial a etapa de desenvolvimento do procedimento/critérios.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 4/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- d) desenvolvimento dos critérios;
- e) pré-auditoria;
- f) avaliação de laboratório;
- g) auditoria de certificação;
- h) coleta de amostras;
- i) acompanhamento de ensaios;
- j) auditorias extraordinárias;
- k) análise do processo pela Coordenação Técnica;
- l) parecer conclusivo dos processos de certificação;
- m) tomada de decisão;
- n) emissão do Certificado.

Os resultados do processo de concessão da certificação devem ser apresentados à Organização para conhecimento e comentários que julgue pertinentes. A Organização deverá também providenciar as ações corretivas necessárias para eliminar as eventuais não-conformidades identificadas. O tratamento dado pela Organização às não-conformidades e observações deve ser gerenciado pela ABNT de acordo com os procedimentos específicos do programa.

Finalizando a fase de concessão, o processo deve ser encaminhado à GSI, para análise e tomada de decisão. Após a tomada de decisão pela GSI, o processo será disponibilizado para o ABNT/CTC-020, que terá a responsabilidade de se manifestar com relação à concessão da certificação. O ABNT/CTC-020 receberá uma “ficha de aprovação” com todos os dados do processo, incluindo um “link” para acesso à documentação específica. O prazo para a manifestação do ABNT/CTC-020 não deverá ser superior a 5 dias úteis. A não manifestação de algum membro do ABNT/CTC-020 até o final do prazo estabelecido para avaliação será considerada como “aprovação” do membro em questão.

Além do momento de aprovação dos processos propriamente dito, o ABNT/CTC-020 terá acesso a todos os processos, a qualquer momento, mediante solicitação à GSI, para análise, comentários, sugestões ou recomendações.

De acordo com o resultado do processo de concessão, deve-se adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) não recomendar a concessão da certificação;
- b) recomendar a concessão de certificação.

Nos casos considerados urgentes, se nenhum problema significativo for identificado no processo, a Gerência de Sistemas pode aprovar a concessão “ad referendum” antes do processo ser encaminhado ao ABNT/CTC-020. Estes processos deverão ser encaminhados para análise do ABNT/CTC-020 posteriormente, conforme estabelecido no PG-09 - Funcionamento dos Comitês. As decisões do ABNT/CTC-020 devem ser levadas em consideração pela ABNT, que deverá providenciar as correções ou complementações referentes às decisões ou recomendações do ABNT/CTC-020, se houver.

As decisões do ABNT/CTC-020 ficam registradas na ABNT e quando houver alguma recomendação de não concessão o processo de certificação deverá ser novamente analisado pelo ABNT/CTC-020, depois de tomadas as ações solicitadas.



## Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 5/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

### 6.2 Manutenção da certificação

Para a manutenção da certificação, a ABNT deve efetuar um acompanhamento na Organização certificada a fim de assegurar que as condições que conduziram à emissão do Certificado estão sendo mantidas. A forma de realizar o acompanhamento é definida em cada procedimento específico e pode se constituir de uma ou mais das seguintes atividades:

- a) análise de documentação;
- b) visita técnica;
- c) avaliação de laboratório;
- d) auditorias de manutenção;
- e) coleta de amostras;
- f) acompanhamento de ensaios;
- g) auditorias extraordinárias.

A ABNT mantém a certificação com base na demonstração do cliente de que continua a satisfazer os requisitos estabelecidos no procedimento específico (critérios). A manutenção das certificações pode incluir a realização de avaliações periódicas e a realização de ensaios periódicos. A periodicidade de realização de avaliações e/ou ensaios é definida nos procedimentos específicos.

Quando forem identificadas não-conformidades nas atividades de acompanhamento, a Organização certificada deve providenciar as devidas correções e enviar as evidências objetivas à ABNT. Caso necessário, a critério da ABNT, poderá ser necessário realizar uma auditoria extraordinária para avaliar a implementação das ações corretivas.

Depois de cumpridas todas as etapas relacionadas à manutenção da certificação, a ABNT avaliará o resultado. Sendo o resultado considerado aprovado, a ABNT registra no relatório a decisão de manter a certificação e o envia à Organização. Caso o resultado seja negativo, a ABNT informa à Organização a necessidade de tomada de ações corretivas. Conforme o caso, em função dos problemas apresentados, poderá ser necessário suspender a certificação até a correção das não-conformidades.

### 6.3 Alterações nos requisitos de certificação

A cada três anos, a ABNT deverá realizar uma avaliação dos critérios utilizados para a concessão da Marca ABNT de Qualidade Ambiental para cada produto. Caso seja detectada a necessidade de revisão desses critérios, a ABNT deve informar a seus clientes certificados sobre as alterações. Conforme o caso, será concedido um prazo para que as Organizações façam as adequações aos novos critérios. Ao final do prazo estabelecido, as avaliações da ABNT serão realizadas com base nos critérios revisados.

### 6.4 Alterações na Organização certificada

Para que o certificado e a licença para uso da Marca ABNT de Qualidade Ambiental – Rótulo Ecológico - tenham sua validade assegurada, a Organização deve informar à ABNT previamente, por escrito, quaisquer alterações nas condições que deram origem à concessão da certificação. Conforme a alteração ocorrida, a ABNT tomará as ações discriminadas a seguir:



## Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 6/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

### **6.4.1 Mudança de Titularidade**

Quaisquer alterações de titularidade jurídica ou mudança de Razão Social da Organização certificada devem ser comunicadas à ABNT. No caso de mudança de Razão Social, a Organização certificada deve remeter à ABNT o novo contrato social, informando as alterações para atualização cadastral, emissão de novo contrato e atualização do certificado.

### **6.4.2 Instalações físicas**

Nas mudanças de instalações físicas, a Organização deve informar à ABNT a data prevista para a mudança, de forma que a ABNT programe a realização de uma auditoria extraordinária nas novas instalações para verificação das novas condições.

### **6.4.3 Sistema de gestão**

Alterações no escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão e alterações significativas no sistema de gestão e nos processos da Organização certificada, caso estas questões façam parte dos critérios estabelecidos no procedimento específico, devem ser informadas à ABNT para avaliação da necessidade ou não de realização de uma auditoria extraordinária. No caso de alterações significativas estas devem ser aprovadas pela ABNT.

### **6.4.4 Projeto do produto**

Quaisquer alterações nos projetos dos produtos/serviços certificados devem ser precedidas de comunicação formal à ABNT, acompanhada de desenhos, memoriais descritivos e manuais técnicos onde sejam detalhadas estas alterações. A ABNT irá avaliar a necessidade de realização de novos ensaios para revalidação da certificação do produto/serviço.

### **6.4.5 Interrupção da produção**

Caso a Organização certificada interrompa a fabricação do produto para o qual foi concedido o rótulo, esta deverá informar imediatamente à ABNT, fornecendo indicações precisas sobre o tempo estimado necessário ao esgotamento do estoque restante do produto em processo. Com base nessas informações, será fixada a data a partir da qual a concessão será cancelada de pleno direito para o produto em causa.

No caso de interrupções temporárias, a Organização deve informar à ABNT a data da paralisação e a data da posterior retomada da produção.

## **6.5 Suspensão e cancelamento da certificação**

A ABNT deve informar corretamente o escopo da certificação das Organizações por ela certificadas, bem como a situação da certificação conforme esteja válida, suspensa ou cancelada, quando solicitado por qualquer parte. A organização, quando avisada do cancelamento de uma certificação, deve interromper o uso de todo o material publicitário que faça referência à certificação.

### **6.5.1 Suspensão ou cancelamento pela ABNT**

Durante a vigência do contrato com a Organização certificada, caso seja constatado que as condições que conduziram à concessão do certificado não estão sendo mantidas conforme os requisitos de referência aplicáveis (critérios definidos pelo ABNT/CTC-020), a ABNT deve avaliar a possibilidade de manutenção da validade do certificado, estabelecendo as medidas corretivas necessárias e o prazo para correção. A forma de realizar esta avaliação é definida pela ABNT e pode incluir a realização de auditorias extraordinárias. Após a avaliação, a ABNT decidirá sobre a manutenção, suspensão ou cancelamento da certificação.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 7/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

A certificação será suspensa se a organização não permitir que as coletas de amostras e ensaios, auditorias de manutenção ou de renovação sejam realizadas nas frequências exigidas. No caso de suspensão da certificação, serão mantidas as cobranças financeiras pertinentes ao período em que a Organização estiver com sua certificação suspensa.

O cancelamento da certificação será aplicado nos seguintes casos:

- a) quando os critérios em que se baseiam o certificado forem revisados e a empresa não puder ou não quiser adequar o produto às novas regras;
- b) quando ocorrer o vencimento da validade da certificação existente e não houver interesse da Organização em realizar sua renovação;
- c) em caso de uso indevido do certificado;
- d) quando não houver correção das não-conformidades após um processo de sanção;
- e) quando houver solicitação da Organização.

A certificação pode ser suspensa por um período determinado em função da aplicação das sanções do capítulo 9 ou ainda nos casos descritos em 'c' e 'd' acima.

#### **6.5.2 Suspensão ou cancelamento por solicitação da Organização certificada**

A Organização pode solicitar formalmente à ABNT a suspensão ou o cancelamento do certificado. No caso de solicitação de suspensão da certificação, serão mantidas as cobranças financeiras pertinentes ao período em que a Organização estiver com sua certificação suspensa.

#### **6.6 Renovação da certificação**

A etapa de renovação da certificação é realizada após um período de três anos e pode compreender uma ou mais das seguintes atividades:

- a) assinatura da proposta e contrato;
- b) análise de documentação;
- c) auditoria de renovação;
- d) coleta de amostras;
- e) acompanhamento de ensaios;
- f) auditorias extraordinárias;
- g) análise do processo pela Coordenação Técnica;
- h) parecer conclusivo do processo de renovação;
- i) tomada de decisão;
- j) emissão do Certificado.

A data para a realização da auditoria de renovação deverá ser acordada preferencialmente com dois meses de antecedência ao vencimento da certificação vigente.

Os resultados do processo de renovação da certificação são apresentados à Organização para conhecimento e comentários que julgue pertinentes. A Organização deverá também providenciar as ações corretivas necessárias para eliminar as eventuais não-conformidades identificadas. O tratamento dado pela Organização às não-conformidades e observações deve ser gerenciado pela ABNT de acordo com os Procedimentos Específicos do Programa.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 8/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

Finalizando a fase de renovação, o processo deve ser encaminhado à GSI para análise e tomada de decisão. Após a tomada de decisão pela GSI, o processo será disponibilizado para o ABNT/CTC-020, que terá a responsabilidade de se manifestar com relação à concessão da certificação. O ABNT/CTC-020 receberá uma “ficha de aprovação” com todos os dados do processo, incluindo um “link” para acesso à documentação específica. O prazo para a manifestação do ABNT/CTC-020 não deverá ser inferior a 5 dias úteis. A não manifestação de algum membro do ABNT/CTC-020 até o final do prazo estabelecido para avaliação será considerada como “aprovação” do membro em questão.

Além do momento de aprovação dos processos propriamente dito, o ABNT/CTC-020 terá acesso a todos os processos, a qualquer momento, mediante solicitação à GSI, para análise, comentários, sugestões ou recomendações.

De acordo com o resultado do processo de renovação, deve-se adotar um dos seguintes procedimentos:

- a) não recomendar a renovação da certificação;
- b) recomendar a renovação.

Nos casos considerados urgentes, se nenhum problema significativo for identificado no processo, a Gerência de Sistemas pode aprovar a renovação “ad referendum” antes do processo ser encaminhado ao ABNT/CTC-020. Estes processos deverão ser encaminhados para análise do ABNT/CTC-020 posteriormente, conforme estabelecido no PG-09 - Funcionamento dos Comitês. As decisões do ABNT/CTC-020 devem ser levadas em consideração pela ABNT, que deverá providenciar as correções ou complementações referentes às decisões ou recomendações do ABNT/CTC-020, se houver.

As decisões do ABNT/CTC-020 são registradas na ABNT e quando houver alguma recomendação de não renovação processo deverá ser novamente analisado pelo ABNT/CTC-020, depois de tomadas as ações solicitadas.

## **6.7 Informações acessíveis ao público**

A ABNT tornará acessível ao público informações sobre empresas certificadas, suspensas (permanecerá no site pelo período de suspensão) e canceladas (permanecerá na lista por um tempo determinado). As informações consideradas como confidenciais, tais como o motivo da suspensão ou cancelamento, serão preservadas. A responsabilidade pela atualização do site é da unidade de operação.

## **7 Uso de laboratório de ensaio**

**7.1** É responsabilidade da ABNT selecionar o laboratório a ser utilizado, para a realização de ensaios que serão utilizados nos processos de avaliação da conformidade.

A GPO deve contratar Laboratórios acreditados pela Cgcre no escopo dos ensaios especificados no RAC do produto. No caso de laboratórios não acreditados, a GPO deve registrar, através de documentos comprobatórios, os motivos que o levaram a selecionar o laboratório.

Para a definição dos laboratórios devem ser considerados os seguintes itens:

- a) os laboratórios definidos devem ser de 3ª parte acreditados pela Cgcre;



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 9/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- b) em caráter excepcional e precário, desde que condicionado a uma avaliação e aprovação pela GPO, poderá ser utilizado laboratório não acreditado para o escopo específico, quando configurada uma das hipóteses abaixo descritas:
- I - quando não houver laboratório acreditado para o escopo específico relativo ao programa de avaliação da conformidade;
  - I - quando houver somente um laboratório acreditado e a GPO evidenciar que o preço das análises do laboratório não acreditado, acrescido dos custos decorrentes da avaliação pela GPO, em comparação com o acreditado é, no mínimo, inferior a 50%;
  - III - quando o(s) laboratório(s) acreditado(s) não puder(em) atender em, no máximo, dois meses ao prazo para o início das análises ou dos ensaios previstos nos Procedimentos Específicos;
- c) quando não existirem laboratórios de 3ª parte acreditados no devido escopo, a GPO deve seguir a seguinte ordem de prioridade na seleção do laboratório:
- laboratório de 1ª parte acreditado;
  - laboratório de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s);
  - laboratório de 1ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s);
  - laboratório de 3ª parte não acreditado;
  - laboratório de 1ª parte não acreditado;
- d) quando da designação de laboratório não acreditado, este tem o prazo de 18 meses para obter sua acreditação, sem o que não participará mais do programa de avaliação da conformidade em questão;
- e) a avaliação realizada pela GPO no laboratório não acreditado deverá ser feita por profissional da GPO que possua registro de treinamento, de no mínimo de 16 horas/aula, na Norma ABNT NBR ISO IEC 17025 vigente, além de comprovação formal de experiência e conhecimento técnico específico quanto aos ensaios a serem avaliados;
- f) no caso de contratação de laboratório de 1ª parte, a GPO deve acompanhar a execução de todos os ensaios, cada vez que o laboratório executar este serviço;
- g) no caso de contratação de laboratório não acreditado ou de 1ª ou 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaios, a GPO deve avaliar os requisitos discriminados no capítulo do PG-02;
- h) para os ensaios realizados por laboratórios estrangeiros, desde que acordado pela Dqual do Inmetro, deve ser observada a equivalência do método de ensaio e da metodologia de amostragem estabelecida. Além disso, esses laboratórios devem ser acreditados pela Cgcre ou por um Organismo de Acreditação – OA que seja signatário de um acordo de reconhecimento mútuo do qual a Cgcre também faça parte. São eles: - Interamerican Accreditation Cooperation – IAAC e International Laboratory Accreditation Cooperation.

## **7.2 Requisitos para avaliação de laboratório não acreditado ou de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s)**

### **7.2.1 Confidencialidade**

O laboratório deve possuir procedimentos documentados e implementados para preservar a proteção da confidencialidade e integridade das informações, considerando, pelo menos, considerando pelo menos:

- a) o acesso aos arquivos, inclusive os computadorizados;
- b) o acesso restrito ao laboratório;



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 10/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

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

### 7.2.2 Organização

**7.2.2.1** O laboratório deve designar os signatários para assinar os relatórios de ensaio e terem total responsabilidade técnica pelo seu conteúdo.

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

**7.2.2.3** Quando o laboratório for de primeira parte, as responsabilidades do pessoal-chave da organização que tenha envolvimento ou influência nos ensaios do laboratório devem ser definidas, de modo a identificar potenciais conflitos de interesse.

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

### 7.2.3 Sistema de Gestão

**7.2.3.1** Todos os documentos necessários para o correto desempenho das atividades do laboratório devem ser identificados de forma unívoca e conter a data de sua emissão, o seu número de revisão e a autorização para a sua emissão.

**7.2.3.2** Todos os documentos necessários para o correto desempenho das atividades do laboratório devem estar atualizados e disponíveis ao seu pessoal.

**7.2.3.3** O laboratório deve documentar as atribuições e responsabilidades do gerente técnico e do pessoal técnico envolvido nos ensaios, considerando pelo menos as responsabilidades quanto:

- a) à execução dos ensaios;
- b) ao planejamento dos ensaios, avaliação dos resultados e emissão de relatórios de ensaio;
- c) à modificação, desenvolvimento, caracterização e validação de novos métodos de ensaio;
- d) às atividades gerenciais.

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

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

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

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

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

**7.2.3.9** O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados, para a retroalimentação e ação corretiva, sempre que forem identificadas não-conformidades nos ensaios.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 11/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

#### **7.2.4 Pessoal**

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

**7.2.4.2** O laboratório deve ter procedimentos para a utilização de técnicos em processo de treinamento estabelecendo, para isso, os registros de supervisão dos mesmos e criando mecanismos para garantir que não prejudique os resultados dos ensaios.

**7.2.4.3** O laboratório deve ter e manter registros atualizados de todo o seu pessoal técnico envolvido nos ensaios. Estes registros devem possuir data de autorização, pelo menos, para:

- a) realizar os diferentes tipos de amostragem, quando aplicável;
- b) realizar os diferentes tipos de ensaios;
- c) assinar os relatórios de ensaios; e
- d) operar os diferentes tipos de equipamentos.

#### **7.2.5 Acomodações e condições ambientais**

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

**7.2.5.2** O laboratório deve prover instalações para a monitoração efetiva, o controle e o registro das condições ambientais, sempre que necessário.

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

#### **7.2.6 Equipamentos e materiais de referência**

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

**7.2.6.2** Antes da execução do ensaio, o laboratório deve verificar se algum item do equipamento está apresentando resultados suspeitos. Caso isso ocorra, o equipamento deve ser colocado fora de operação, identificado como fora de uso, reparado e demonstrado por calibração, verificação ou ensaio, que voltou a operar satisfatoriamente, antes de ser colocado novamente em uso.

**7.2.6.3** Cada equipamento deve ser rotulado, marcado ou identificado, para indicar o estado de calibração. Este estado de calibração deve indicar a última e a próxima calibração, de forma visível.

**7.2.6.4** Cada equipamento deve ter um registro que indique, no mínimo:

- a) nome do equipamento;
- b) nome do fabricante, identificação de tipo, número de série ou outra identificação específica;
- c) condição de recebimento, quando apropriado;
- d) cópia das instruções do fabricante, quando apropriado;
- e) datas e resultados das calibrações e/ou verificações e data da próxima calibração e/ou verificação;
- f) detalhes de manutenções realizadas e as planejadas para o futuro;
- g) histórico de cada dano, modificação ou reparo.

**7.2.6.5** Cada material de referência deve ser controlado ou identificado, para indicar a certificação ou a padronização. O rótulo deve conter no mínimo:



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 12/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- a) nome do material de referência;
- b) responsável pela certificação ou padronização (firma ou pessoa);
- c) composição, quando apropriado;
- d) data de validade.

Para os materiais de referência de longa duração, o laboratório deve ter um registro contendo as mesmas informações indicadas no item 8.2.6.4.

### 7.2.7 Rastreabilidade das medições e calibrações

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

**7.2.7.2** Os certificados de calibração dos padrões de referência devem ser emitidos por:

- a) laboratórios Nacionais de Metrologia (Conjunto de laboratórios do Inmetro e de outras entidades designadas, que tem por finalidade reproduzir, manter e conservar padrões nacionais das unidades de medida do Sistema Internacional de Medidas - SI.)

**Nota:** O conjunto de laboratórios é constituído pelos Laboratórios de Metrologia Científica e Industrial do Inmetro, pelo Laboratório Nacional de Metrologia das Radiações Ionizantes do Instituto de Radioproteção e Dosimetria - IRD e pelo Departamento Serviço da Hora do Observatório Nacional

- b) laboratórios de calibração acreditados pela Cgcre;
- c) laboratórios integrantes de Institutos Nacionais de Metrologia de outros países, nos seguintes casos:
  - quando a rastreabilidade for obtida diretamente de uma instituição que detenha o padrão primário de grandeza associada, ou;
  - quando a instituição participar de programas de comparação interlaboratorial, juntamente com a Cgcre, obtendo resultados compatíveis;
  - laboratórios acreditados por Organismos de Acreditação de outros países, quando houver acordo de reconhecimento mútuo ou de cooperação entre a Cgcre e esses organismos.

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

**7.2.7.4** Os padrões de referência mantidos pelo laboratório devem ser usados apenas para calibrações, a menos que possa ser demonstrado que seu desempenho como o padrão de referência não seja invalidado.

### 7.2.8 Calibração e método de ensaio

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

**7.2.8.2** O laboratório deve utilizar procedimentos documentados e técnicas estatísticas apropriadas, de seleção de amostras, quando realizar a amostragem como parte do ensaio.

**7.2.8.3** O laboratório deve submeter os cálculos e as transferências de dados a verificações apropriadas.

**7.2.8.4** O laboratório deve ter procedimentos para a prevenção de segurança dos dados e dos registros computacionais.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 13/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

### 7.2.9 Manuseios dos itens

**7.2.9.1** O laboratório deve identificar de forma unívoca os itens a serem ensaiados, de forma a não haver equívoco, em qualquer tempo, quanto à sua identificação.

**7.2.9.2** O laboratório deve ter procedimentos documentados e instalações adequadas para evitar deterioração ou dano ao item do ensaio durante o armazenamento, manuseio e preparo do item de ensaio.

### 7.2.10 Registros

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

**7.2.10.2** As alterações e/ou erros dos registros devem ser riscados, não removendo ou tornando ilegível a escrita ou a anotação anterior, e a nova anotação deve ser registrada ao lado da anterior riscada, de forma legível, que não permita dúvida interpretação e conter a assinatura ou a rubrica do responsável.

**7.2.10.3** Os registros dos dados de ensaio devem conter, no mínimo:

- a) identificação do laboratório;
- b) identificação da amostra;
- c) identificação do equipamento utilizado;
- d) condições ambientais relevantes;
- e) resultado da medição e suas incertezas, quando apropriado;
- f) data e assinatura do pessoal que realizou o trabalho.

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

**7.2.10.5** Todos os registros (técnicos e de qualidade) devem ser mantidos pelo laboratório com segurança e confidencialidade.

### 7.2.11 Certificados e relatórios de ensaios

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

**7.2.11.2** O laboratório deve registrar todas as informações necessárias para a repetição do ensaio e estes registros devem estar disponíveis para o cliente.

**7.2.11.3** Todo relatório de ensaio deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- a) título;
- b) nome e endereço do laboratório;
- c) identificação única do relatório;
- d) nome e endereço do cliente;
- e) descrição e identificação, sem ambigüidades, do item ensaiado;
- f) caracterização e condição do item ensaiado;



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 14/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

- g) data de recebimento do item e data da realização do ensaio;
- h) referência aos procedimentos de amostragem, quando pertinente;
- i) quaisquer desvios, adições ou exclusões do método de ensaio e qualquer informação pertinente a um ensaio específico, tal como condições ambientais;
- j) medições, verificações e resultados decorrentes, apoiados por tabelas, gráficos, esquemas e fotografias;
- k) declaração de incerteza estimada do resultado do ensaio (quando pertinente);
- l) assinatura, título ou identificação equivalente de pessoal responsável pelo conteúdo do relatório e data de emissão;
- m) quando pertinente, declaração de que os resultados se referem somente aos itens ensaiados;
- n) declaração de que o relatório só deve ser reproduzido por inteiro e com a aprovação do cliente;
- o) identificação do item;
- p) referência à especificação da norma utilizada.

#### **7.2.12 Serviços de apoio e fornecimentos externos**

O laboratório deve manter registros referentes à aquisição de equipamentos, materiais e serviços incluindo:

- a) especificações da compra;
- b) inspeção de recebimento;
- c) calibração ou verificação.

Para avaliação de laboratório não acreditado ou de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s), deve ser utilizado o RQ-017 – Lista de verificação para avaliação de laboratório não acreditado ou de 3ª parte acreditado para outro(s) escopo(s) de ensaio(s).

## **8 Uso dos Certificados e Marcas ABNT**

### **8.1 Requisitos gerais**

**8.1.1** As Marcas ABNT são de sua exclusiva propriedade, registradas no Instituto Nacional de Propriedade Industrial como tal. As Marcas da ABNT Certificadora são diferentes da Marca Institucional da ABNT Normalizadora. A redução mínima da Marca é de 1,0 cm de diâmetro. A critério da ABNT, as medidas podem ser alteradas.

A Marca ABNT de Qualidade Ambiental – Rótulo Ecológico, apresentada abaixo, será fornecida as organizações pela ABNT.



PE-XXX.YY



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 15/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

Conforme mostrado na figura acima, a Marca ABNT de Qualidade Ambiental colocada no produto certificado deve referenciar o Procedimento Específico de Certificação utilizado.

A colocação desta marca em um produto certificado pela ABNT significa que este produto foi avaliado em relação a critérios ambientais específicos e que está de acordo com estes critérios.

**8.1.2** A Organização certificada tem o direito e pode informar ao público da sua condição de certificação nos meios de comunicação tais como internet, folhetos de propaganda ou outros documentos. A forma e os locais de divulgação devem ser submetidos à ABNT antes da sua utilização.

**8.1.3** A organização não deve fazer ou permitir qualquer declaração que induza à interpretação errada em relação à sua certificação.

**8.1.4** A ABNT pode autorizar a reprodução do certificado para fins de divulgação promocional. Entretanto, a organização não deverá usar ou permitir o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a interpretações erradas.

**8.1.5** A ABNT verificará o uso correto de suas Marcas e Certificados durante as auditorias realizadas nas Organizações certificadas.

**8.1.6** As referências incorretas ao sistema de avaliação ou uso indevido de Marcas ou Certificados ABNT encontradas em anúncios, catálogos etc. sujeitarão o infrator às sanções previstas neste procedimento e/ou no contrato.

**8.1.7** São considerados usos indevidos, dentre outros, os seguintes comportamentos:

- a) uso de Marcas ou Certificados antes da assinatura do respectivo contrato;
- b) divulgação promocional em desacordo com as orientações deste procedimento;
- c) uso de Marcas ou Certificados fora da vigência do contrato;
- d) uso de Marcas ou Certificados durante o período de suspensão;
- e) uso de Marcas ou Certificados fora do escopo para qual a Organização obteve a certificação;
- f) uso de Marcas ou Certificados não estando em dia com suas obrigações contratuais;
- g) usos de Marcas ou Certificados que caracterizem uma contraposição às regras estabelecidas para a certificação;
- h) usos de Marcas ou Certificados sem prévia aprovação da ABNT.

**8.1.8** A certificação não deve ser divulgada para produtos não certificados ou para unidades que não produzam o produto certificado.

**8.1.9** No caso de suspensão ou cancelamento da sua certificação, a Organização deve interromper o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação.

**8.1.10** A organização não deve divulgar a certificação de modo que dê a entender que a certificação aplica-se a produtos fora do escopo da certificação.

**8.1.11** A organização não deve usar a sua certificação de maneira que possa comprometer a reputação do organismo de certificação e causar a perda da confiança pública no organismo de certificação.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 16/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

## **9 Sanções**

No caso de transgressão das obrigações assumidas, a Organização certificada, ou em processo de certificação, estará sujeita às sanções detalhadas abaixo:

- a) advertência, com obrigação de corrigir dentro de um prazo acordado com a ABNT as infrações constatadas;
- b) suspensão do uso dos Certificados e Marcas por um tempo determinado;
- c) cancelamento da concessão de Certificados e Marcas.

A ABNT deve comunicar formalmente à Organização informando os motivos. No caso de suspensão ou cancelamento, a ABNT deve disponibilizar publicamente esta informação.

### **9.1 Advertência**

A advertência pode ser composta apenas por uma comunicação escrita ou acompanhada de um aumento de frequência dos controles (auditorias, ensaios, etc.). Neste caso, a Organização deverá arcar com as despesas adicionais decorrentes.

### **9.2 Suspensão**

**9.2.1** A suspensão da Certificação pode ser aplicada nos casos descritos a seguir:

- a) se evidenciada não-conformidade grave, mas cuja natureza não exija o cancelamento imediato;
- b) em caso de uso indevido do certificado ou da marca;
- c) se a Organização suspender o fornecimento do produto ou serviço objeto da concessão;
- d) se a Organização deixar de cumprir as obrigações técnicas (conforme estabelecido nos procedimentos específicos) e/ou contratuais.

**9.2.2** A suspensão deve ser aplicada por tempo determinado e serão mantidas as cobranças financeiras pertinentes.

**9.2.3** O cliente deve abster-se de continuar promovendo sua certificação durante o período de suspensão.

**9.2.4** Findo o período de suspensão, a ABNT pode realizar auditoria, ensaio ou outra ação que julgar conveniente, para verificar se as condições que deram origem à suspensão foram efetivamente sanadas.

### **9.3 Cancelamento**

**9.3.1** O cancelamento da Certificação deve ser aplicado nos seguintes casos:

- a) se evidenciada não-conformidade grave;
- b) se verificada reincidência no uso indevido da Certificação;
- c) se a Organização não cumprir as obrigações estipuladas no contrato;
- d) se ações inadequadas forem tomadas pela Organização certificada, quando de sua suspensão;
- e) se a Organização não desejar renovar a certificação;
- f) se as Normas ou os procedimentos aplicáveis ao programa específico forem revisadas e a Organização não quiser ou não puder assegurar conformidade com os novos requisitos;
- g) por iniciativa da ABNT, quando não for de seu interesse o prosseguimento do Programa específico.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 17/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

## **10 Apelação, reclamação e disputa**

### **10.1 Acesso ao registro de reclamações da organização avaliada**

A ABNT exige que cada organização avaliada torne disponível, quando solicitado, os registros documentados de todas as reclamações e das ações corretivas tomadas, de acordo com os requisitos das normas aplicáveis ou outros documentos normativos.

Ao receber uma reclamação, a organização avaliada deve estabelecer e, quando for apropriado, tomar providências sobre as causas da não-conformidade, dentro do seu sistema de gestão. A ABNT, durante as auditorias, verificará se as medidas corretivas que a organização está tomando incluem:

- a) notificar às autoridades competentes, se for exigido legalmente;
- b) restaurar a conformidade tão rapidamente quanto possível;
- c) evitar reincidência;
- d) avaliar e mitigar quaisquer aspectos adversos ao sistema de gestão e seus impactos associados;
- e) garantir interação satisfatória com outros componentes do sistema de gestão da qualidade;
- f) avaliar a eficácia das disposições e ações corretivas adotadas.

### **10.2 Acesso ao registro de apelação, reclamação e disputa para a ABNT**

Qualquer interessado pode formular apelação, reclamação ou disputa e encaminhar ao Coordenador da Qualidade, que deve dar o tratamento adequado.

#### **10.2.1 Reclamação**

A reclamação é uma solicitação à ABNT por parte do interessado, requerendo análise relativa aos serviços de certificação (incluindo recertificação, suspensão e cancelamento) da ABNT, serviços prestados ou uso indevido da certificação por parte de empresas certificadas.

Ao receber uma reclamação, a ABNT deve confirmar se a reclamação está relacionada com as atividades de certificação pelas quais ela é responsável. Se estiver, deve tratá-la. Se a reclamação for relativa a um cliente certificado, o exame da reclamação deve analisar a eficácia do sistema de gestão certificado.

A ABNT deverá informar aos seus clientes a respeito de qualquer reclamação relacionada com eles, em um período de tempo adequado.

Analisada a reclamação, a ABNT irá tomar as providências necessárias, mantendo o reclamante informado do andamento e finalização do tratamento dado, sempre que possível.

Todo o processo de reclamação está sujeito aos requisitos de confidencialidade em relação ao reclamante e ao assunto da reclamação.

A decisão a ser comunicada ao reclamante deve ser preparada, ou revisada e aprovada, por pessoa (as) sem envolvimento anterior com o assunto da reclamação.

A ABNT deve determinar, junto com o cliente e o reclamante, se o assunto da reclamação e sua solução devem ser disponibilizados publicamente, e, se assim for, em que extensão.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 18/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

Caso o reclamante não fique satisfeito com o tratamento dado a sua reclamação, pode apelar da decisão tomada a instância superior na própria ABNT. Para tanto, deve reiniciar o processo, fazendo uma exposição dos motivos, por escrito, e mencionar o desejo da apelação.

A reclamação, apelação ou disputa apresentada em decorrência das sanções contratuais previstas neste procedimento deve ser encaminhada contendo exposição de motivos, dentro de um prazo de 30 dias úteis a contar da data do recebimento da notificação.

### **10.2.2 Apelação**

Apelação é uma solicitação à ABNT por parte do interessado, requerendo análise das decisões tomadas pela ABNT em relação às reclamações efetuadas.

O apelante terá a oportunidade de apresentar o seu caso formalmente. A ABNT garante a imparcialidade do processo de apelação e informa por escrito os resultados da apelação e as razões para as decisões tomadas.

Analisada a reclamação, a ABNT irá tomar as providências necessárias, mantendo o reclamante informado do andamento e finalização do tratamento dado.

A ABNT assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelação sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação. A submissão, investigação e decisão sobre apelações não devem resultar em nenhuma ação discriminatória contra o apelante. A decisão a ser comunicada ao reclamante deve ser preparada (ou revisada) e aprovada por pessoa (as) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação.

A ABNT deve enviar ao apelante uma decisão formal do término do processo de tratamento da apelação.

### **10.2.3 Disputa**

A disputa é uma solicitação à ABNT por parte do interessado de recorrência contra as decisões tomadas pela ABNT em relação às apelações cujo resultado não foi considerado satisfatório.

**10.2.4** As instâncias para reclamação, apelação ou disputa na ABNT são as seguintes:

- a) Reclamação: Coordenação da Qualidade;
- b) Apelação: Gerente Geral;
- c) Disputa: Diretor Geral ou Cgcre (quando aplicável).

A ABNT deve manter registros específicos para o tratamento de reclamação, apelação ou disputa, numerados por ordem seqüencial de recebimento, por ano, que devem ser guardados por um período mínimo de um ano. Devem ser utilizados os RQ-018, RQ-019 e RQ-069.

Todos os gastos de tramitação da reclamação ocasionados por controles, ensaios, e suas possíveis decorrências, assim como quaisquer outros de caráter excepcional, serão cobrados do reclamante, salvo se o resultado dos controles confirmarem a pertinência da reclamação. Neste caso, devem correr por conta da Organização certificada, em relação à qual a reclamação foi feita.

## **12 Confidencialidade**

**12.1** Exceto conforme exigido, as informações sobre um produto, organização ou pessoa em particular não devem ser divulgadas a terceiros sem o consentimento por escrito da organização ou pessoa



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 19/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

envolvida. Quando a ABNT for obrigada por lei a revelar informações confidenciais a terceiros, a organização ou pessoa envolvida deve, ao menos se regulamentado por lei, ser notificado antecipadamente das informações fornecidas.

**12.2** É assegurado a Cgcre o acesso a todas as informações pertinentes aos processos de certificação desenvolvidos no âmbito da acreditação da ABNT como Organismo de Avaliação da Conformidade.

**12.3** Todos os arquivos da GGC são considerados confidenciais.

**12.4** É obrigação de todos os funcionários da GGC assegurar a confidencialidade e imparcialidade das informações a que tenham acesso em razão da sua atividade, sob pena de demissão e medidas judiciais cabíveis. Para tanto, devem assinar um Termo de confidencialidade e imparcialidade, o RQ-085.

**12.5** As Organizações subcontratadas pela ABNT obrigam-se a assegurar a confidencialidade das informações a que tenham acesso em razão da atividade. A este propósito, os respectivos contratos devem conter uma cláusula que estabeleça o compromisso de confidencialidade.

**12.6** Os membros participantes dos ABNT/CTC obrigam-se a observar a confidencialidade e imparcialidade das informações a que venham ter acesso em razão dessa atividade, devendo assinar um Termo de confidencialidade e imparcialidade, o RQ-085.

**12.7** A ABNT deve informar o cliente antecipadamente sobre as informações que pretende colocar em domínio público. Todas as outras informações, exceto aquelas que o cliente tornou acessíveis ao público, são confidenciais.

**12.8** As informações sobre o cliente provenientes de outras fontes que não o próprio cliente (reclamante, regulamentadores etc) são tratadas como confidenciais, em coerência com a política da ABNT,

**12.9** A ABNT tem disponíveis e usa equipamentos e instalações que garantem a segurança de informações confidenciais.

**12.10** Quando informações confidenciais forem divulgadas a outros organismos, a ABNT deve informar o seu cliente dessa ação.

## **12 Análise crítica**

**12.1** O sistema de gestão da GGC deve ser analisado criticamente no mínimo uma vez por ano, ou quando se fizer necessário. O detalhamento do processo de análise crítica está descrito no procedimento geral PG-02.

## **13 Código de ética**

A ABNT exige de seus funcionários, contratados e membros do cadastro de auditores a assinatura e cumprimento do código de ética por ela estabelecido.

Os membros do cadastro de auditores que prestarem consultorias em empresas concorrentes devem atentar para o cumprimento das políticas e procedimentos aplicáveis a confidencialidade e independência de interesses comerciais e de outros tipos além de comunicar a ABNT.

A empresa que aceitar consultoria/treinamento de ou membros do cadastro de auditores que descumprir o prazo estipulado no código de ética estará sujeita às sanções previstas no capítulo 10.

Casos omissos e exceções devem ser analisados pelo gerente de área para decisão final. Os registros da análise deverão ser arquivados na Unidade da Qualidade e informados ao Comitê de Imparcialidade.



Procedimento Geral da Marca ABNT  
Qualidade Ambiental

PG-11.02

Data: Jan. 2012

Pág. Nº 20/20

**A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA**

## **14 Regime financeiro**

### **14.1 Fonte de receita**

As fontes de receitas e recursos da ABNT provêm:

- a) das anuidades pagas por seus associados;
- b) da venda de publicações;
- c) da prestação de serviços de treinamento;
- d) de recursos financeiros provenientes de doações e convênios;
- e) das atividades de avaliação da conformidade;

**14.2** A ABNT deve estabelecer valores financeiros que cubram os gastos para operacionalização do serviço prestado que serão compostos com uma ou mais das atividades relacionadas no item 6.1 deste procedimento, conforme o caso.

Os valores referentes às atividades realizadas não serão reembolsados à Organização seja qual for o resultado do processo.

Para cada serviço a ser prestado, a ABNT emitirá uma proposta técnico-comercial que será submetida à Organização interessada.

## **15 Acordos de reconhecimento**

A ABNT está habilitada a realizar acordos de cooperação ou de reconhecimento mútuo com organismos nacionais, regionais ou internacionais. As disposições destes acordos podem substituir ou complementar o conteúdo dos Procedimentos Específicos, sem prejuízo das disposições em aplicação.

## **16 Comitê de Imparcialidade – ABNT/CI**

É um órgão colegiado da ABNT Certificadora, responsável por salvaguardar a imparcialidade das atividades da ABNT Certificadora.

### **16.1 Atribuições**

- a) auxiliar no desenvolvimento das políticas relativas à imparcialidade das atividades de certificação;
- b) impedir qualquer tendência por parte da ABNT Certificadora em permitir que interesses comerciais ou outros possa impedir a provisão regular e objetiva de atividades de certificação;
- c) aconselhar sobre questões que afetem a confiança na certificação, incluindo transparência e imagem pública;
- d) realizar uma análise crítica, no mínimo uma vez por ano, da imparcialidade dos processos de auditoria, certificação e tomada de decisão da ABNT Certificadora;
- e) ter o direito de tomar decisões independentes (por exemplo: informar autoridades, organismos de acreditação, partes interessadas) se a Alta Direção da ABNT Certificadora não respeitar os conselhos do ABNT/CI.

As questões relacionadas aos temas imparcialidade e conflitos de interesse podem ser tratadas através do e-mail [certificacao@abnt.org.br](mailto:certificacao@abnt.org.br).