



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 1/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA


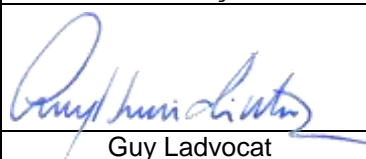
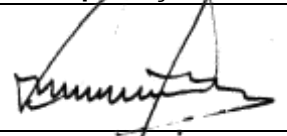
SUMÁRIO

Histórico das revisões

1. Introdução
2. Objetivo
3. Referências normativas
4. Definições
5. Siglas
6. Solicitação de serviços
7. Fornecimento dos serviços
8. Transferência de Certificação
9. Uso de laboratório de ensaio
10. Uso dos Certificados e Marcas ABNT
11. Sanções
12. Apelação e reclamação
13. Confidencialidade
14. Análise crítica
15. Código de ética
16. Regime financeiro
17. Acordos de reconhecimento
18. Comitê de imparcialidade

Histórico das revisões

Revisão	Data	Descrição da alteração	Observações
02	31/01/2012	Revisão Geral	
03	16/10/2012	Revisão do item 7 e correção do item 8.1.1	
04	30/11/2012	Correção da identificação da referência normativa.	
05	16/04/2013	Adequação Responsável Unidade da Qualidade. Itens 10.2 e 10.2.4	
06	23/10/2013	Revisão geral para adequação à ABNT NBR ISO/IEC 17065	
07	08/01/2014	Correção do item 8.1.2	
08	15/10/2014	Alteração no item 9.1.1	
09	26/08/2015	Alteração nos itens 6.1, 6.6, 8.4, 9 e 11.1	
10	01/02/2016	Alteração nos itens 6 e 11	
11	23/02/2018	Revisão geral	

Revisão	Verificação	Aprovação
		
Vinicius Ribeiro Analista Técnico	Guy Ladvoctat Gerente de Certificação de Sistemas	Antonio Carlos B. Oliveira Diretor Adjunto de Certificação



Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 2/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

1. Introdução

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

2. 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.

3. Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem requisitos válidos para este procedimento. Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas aplicam-se as edições mais recentes do referido documento (incluindo emendas).

- ABNT NBR ISO/IEC 17000 - Avaliação de conformidade – Vocabulário e princípios gerais
- ABNT NBR ISO/IEC 17025 - Requisitos gerais para competência de laboratórios de ensaio e calibração
- ABNT NBR ISO/IEC 17065 - Avaliação da conformidade - Requisitos gerais para organismos de certificação de produtos, processos e serviços
- ABNT NBR ISO 9000 - Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário
- ABNT NBR ISO 9001 - Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos
- ABNT NBR ISO 14001 - Sistemas da gestão ambiental – Requisitos com orientações para uso
- ABNT NBR ISO 14020 - Rótulos e declarações ambientais - Princípios gerais
- ABNT NBR ISO 14024 - Rótulos e declarações ambientais - Rotulagem ambiental do tipo I - Princípios e procedimentos
- ABNT NBR ISO 14040 - Gestão ambiental - Avaliação do ciclo de vida - Princípios e estrutura
- PG-02 - Avaliação da Conformidade
- PG-09 - Funcionamento dos Comitês
- PG-15 - Manual de Instruções do uso da Marca ABNT

OBS.: Os documentos PG-02 e PG-15 podem ser encontrados na sua versão mais atualizada no link: <http://www.abnt.org.br/certificacao/downloads>

4. 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-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 3/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

5. Siglas

As siglas empregadas no texto deste Procedimento são as seguintes:

- ABNT/CTC-020 – Comitê Técnico de Certificação de Rotulagem Ambiental
- DAC – Diretoria Adjunta de Certificação
- GSI – Gerência de Certificação de Sistemas
- CT – Coordenação Técnica
- PE – Procedimento Específico
- PG – Procedimento Geral
- RQ – Registro da Qualidade
- Cgcre – Coordenação Geral de Acreditação

6. 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 através do link <http://www.abntonline.com.br/sustentabilidade/QAP>, 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 solicitação¹. 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.

7. 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.

7.1. Concessão da Certificação

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

¹ 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-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 4/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- a) assinatura da proposta e contrato;
- b) visita técnica;
- c) desenvolvimento dos critérios;
- d) análise da documentação;
- e) pré-auditoria;
- f) auditoria de adequação;
- 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.

7.1.1. Análise da documentação

O fabricante deve enviar para a ABNT a seguinte documentação referente ao produto a ser rotulado (poderão ser solicitados outros documentos, conforme estabelecido no procedimento específico).

- a) Localização Geográfica atualizada (especificando a área de entorno do site – rios, áreas de preservação, comunidades, indústrias, entre outros);
- b) Descritivo técnico do produto ou serviço alvo da certificação;
- c) Certificado que garanta o desempenho do produto por uma organização acreditada pela Cgcre (Inmetro) ou por organismos com os quais o Organismo Acreditador Brasileiro tenha assinado acordo de reconhecimento mútuo, que garantam o desempenho adequado do produto, se certificação compulsória;
- d) Fluxograma esquemático do processo produtivo ou do serviço a ser rotulado;
- e) Lista das principais matérias primas (se aplicável) e dos insumos que são necessários para a realização do processo produtivo ou fornecimento do serviço;
- f) Licenças Ambientais e outros documentos legais relacionados;
 - ⇒ Licença de operação ou Alvará de Funcionamento;
 - ⇒ Cadastro Técnico Federal do IBAMA;
 - ⇒ Certificado de Conformidade do Corpo de Bombeiros;
 - ⇒ TAC – Termo de Ajustamento de Conduta, se aplicável;
 - ⇒ Outorga de uso da água, se aplicável.

Nota¹: Outros documentos poderão ser solicitados e deverão ser enviados, caso seja estabelecido no procedimento específico do produto ou serviço a ser rotulado.

A documentação enviada será analisada pela ABNT quanto ao seu conteúdo e adequação, resolvendo-se junto ao fabricante eventuais pendências.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 5/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

7.1.2. Pré-auditoria (opcional)

- a) Após a aprovação da documentação apresentada, caso seja solicitado, a ABNT poderá realizar uma pré-auditoria nas instalações da organização, com os seguintes objetivos: Avaliar a localização do fabricante e as condições específicas do local;
- b) Verificar o nível de preparação da organização para a auditoria de certificação;
- c) Avaliar a compreensão da organização quanto aos critérios a serem atendidos para a obtenção da certificação;
- d) Coletar informações necessárias em relação aos processos e localização da organização, aspectos legais e regulamentares
- e) Avaliar a alocação de recursos para a auditoria de certificação, bem como facilitar seu planejamento.

7.1.3. Auditoria de Adequação

A critério da ABNT, poderá ser necessário realizar uma auditoria de adequação nas instalações da organização com os seguintes objetivos:

- a) Avaliar se o procedimento específico abrange todos os possíveis impactos significativos do processo produtivo ou de operação da organização;
- b) Verificar o nível de preparação da organização para a auditoria de certificação;
- c) Avaliar a compreensão da organização quanto aos critérios a serem atendidos para a obtenção da certificação;
- d) Dirimir eventuais dúvidas acerca do processo de certificação da organização.

7.1.4. Auditoria de certificação

Uma vez eliminadas quaisquer dúvidas ou pendências da documentação, bem como solucionadas quaisquer observações apontadas na pré-auditoria, deve ser realizada a auditoria de certificação, que deve abranger os seguintes aspectos:

7.1.4.1. Avaliação dos produtos ou serviços

A ABNT deve avaliar no fabricante se os produtos a serem certificados estão sendo produzidos de acordo com as especificações apresentadas, bem como a forma como a organização controla seu processo operacional de forma a assegurar o atendimento aos requisitos do procedimento específico.

7.1.4.2. Avaliação do atendimento aos critérios técnicos e aos requisitos legais

A ABNT deve avaliar se os produtos ou serviços, objeto da certificação, atendem aos critérios técnicos e legais estabelecidos nos procedimentos específicos, através de documentos, entrevistas, acompanhamento de processo produtivo, registros, etc.

Para os critérios que não possam ser avaliados durante a auditoria, por exemplo, aqueles que necessitam de ensaios laboratoriais para comprovação, o fabricante deve demonstrar como controla seu processo produtivo, bem como sua relação com fornecedores, distribuidores e/ou clientes, de forma a atender aos critérios. Para estes casos, a critério da ABNT, durante as auditorias podem ser coletadas amostras para a realização de ensaios em laboratórios selecionados conforme o item 9 deste procedimento.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 6/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

7.1.4.3. Coleta de amostras e ensaios

Sempre que possível, em função dos custos envolvidos ou da viabilidade técnica (ver nota 1, abaixo, inclusive), as amostras para ensaios coletadas pela ABNT devem ser compostas de prova, contraprova e testemunha. As amostras devem ser selecionadas e lacradas pela ABNT e a identificação dos lacres deve ser registrada no formulário de coleta de amostras.

As amostras de prova devem ser encaminhadas ao laboratório indicado pela ABNT, acompanhadas de uma cópia do formulário de coleta de amostras. As amostras de contraprova e testemunha devem ser armazenadas pela organização para fins de possíveis contestações.

A organização deve tomar os cuidados necessários para preservar os lacres das amostras enviadas ao laboratório, bem como daquelas armazenadas para fins de possíveis contestações.

Os resultados dos ensaios serão enviados à organização pela ABNT. Caso haja aprovação nos ensaios de prova, a amostra é considerada aprovada.

No caso de ocorrência de não conformidade no ensaio de prova, a organização será comunicada e a ABNT solicitará o envio das amostras de contraprova e testemunha para ensaio.

Os ensaios serão considerados aprovados ou reprovados nas seguintes situações:

Prova	Conforme	Não-Conforme	Não-Conforme	Não-Conforme
Contraprova	-	Não-Conforme	Conforme	Conforme
Testemunha	-	-	Conforme	Não-Conforme
Situação do Ensaio	Aprovado	Reprovado	Aprovado	Reprovado

A critério da ABNT, conforme a situação, os ensaios poderão ser realizados por unidade produtiva.

Nas coletas de mercado, o fabricante (ou seu representante) deverá ser informado pela ABNT e poderá acompanhar o processo de coleta.

Nota 1: A critério da ABNT, o processo de coleta de amostras e realização de ensaios pode ser alterado em situações especiais, como por exemplo em caso de ensaios destrutivos em produtos de alto valor agregado.

Nota 2: Os ensaios das amostras de contraprova e testemunha devem, necessariamente, ser realizados no mesmo laboratório onde foi realizado o ensaio da amostra de prova.

7.1.4.4. Avaliação inicial da qualidade

Para aprovação da concessão da Marca ABNT de Qualidade Ambiental, deverá ser evidenciado o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos no procedimento específico, incluindo a aprovação dos ensaios realizados nas amostras coletadas.

Caso haja reprovação de ensaios em qualquer etapa do processo de certificação, será aberto um relatório de não-conformidade. O fabricante terá um prazo de até 90 dias para implementar as correções e ações corretivas, que deverá ser analisado pela ABNT.

Após a implementação das medidas corretivas, a ABNT deverá agendar uma nova coleta de amostras (composta de prova, contraprova e testemunha) e a realização de novos ensaios.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 7/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Nesta etapa o ensaio da prova deve, necessariamente, ser aprovado e seguido dos ensaios de contraprova e testemunha. O ensaio será considerado aprovado ou reprovado nas seguintes situações:

Prova	Não-Conforme	Conforme	Conforme	Conforme
Contraprova	-	Conforme	Não-Conforme	Não-Conforme
Testemunha	-	-	Conforme	Não-Conforme
Situação do Ensaio	Reprovado	Aprovado	Aprovado	Reprovado

Caso os ensaios sejam novamente reprovados, será aberto novo relatório de não conformidade.

Após a implementação das correções e ações corretivas, e análise pela ABNT, será realizada nova coleta de amostra compostas de prova, contraprova e testemunha.

Nesta terceira etapa o ensaio só será considerado aprovado se os resultados dos ensaios das três amostras (prova, contraprova e testemunha) forem aprovados.

Caso as amostras ensaiadas sejam aprovadas, a certificação será então concedida para o produto.

7.1.4.5. Não-conformidades

Qualquer constatação que demonstre que um requisito não está sendo atendido deve gerar a abertura de um relatório de não-conformidade.

A organização deve analisar a causa e descrever as ações que serão tomadas para eliminar as não conformidades, dentro de um prazo máximo de 15 dias corridos. A ABNT determinará se as ações apresentadas pela organização são aceitáveis.

A organização terá de providenciar as devidas correções e ações corretivas e enviar as evidências à ABNT. O prazo para implementação das correções e ações corretivas nas organizações é de até 90 dias.

A ABNT determinará se as correções das não-conformidades identificadas e as ações corretivas apresentadas pela organização foram implementadas e verificará a eficácia das ações corretivas tomadas na próxima auditoria realizada, podendo ser uma auditoria extraordinária, auditoria de manutenção ou auditoria de renovação.

Nota¹: Novos prazos para a descrição da análise da causa e ações a serem tomadas, assim como para a implementação das correções e ações corretivas podem ser estabelecidos pela ABNT, desde que formalmente solicitados e justificados pela organização.

7.1.4.6. Concessão da certificação

Cumpridas as etapas anteriores, a CT emite um parecer conclusivo e encaminha o processo à GSI, para análise e tomada de decisão com relação à concessão ou não da certificação.

7.2. Manutenção da certificação

Para a manutenção da certificação, a ABNT deve efetuar um acompanhamento da organização certificada a fim de assegurar que as condições que conduziram à emissão do certificado estão sendo mantidas.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 8/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

A manutenção das certificações concedidas no programa de rotulagem ambiental terá periodicidade máxima anual, podendo ser realizada através de uma ou mais das atividades abaixo, que serão determinadas pela ABNT:

- a) Realização de uma auditoria de manutenção nas instalações da organização;
- b) Realização de uma auditoria remota por Skype ou outra ferramenta aplicável pela internet;
- c) Realização de ensaios em produtos coletados no mercado ou, se não for possível, na expedição da organização;
- d) Análise de documentos enviados pela organização.

Os critérios considerados pela ABNT para definir as atividades de manutenção da certificação são os seguintes:

- a) Maturidade do processo de certificação com a ABNT;
- b) Resultados de auditorias anteriores;
- c) Complexidade, riscos e/ou impactos ambientais associados com o processo produtivo, avaliado em relação ao conhecimento/familiaridade da ABNT com as atividades da organização;
- d) Ausência de mudanças significativas no processo produtivo da organização, que devem ser informadas pela organização para avaliação e decisão da ABNT;
- e) Ausência de mudanças significativas no produto certificado, que devem ser informadas pela organização para avaliação e decisão da ABNT.

Os documentos que poderão ser solicitados pela ABNT para o processo de manutenção da certificação quando não for realizada auditoria nas instalações do fabricante são, entre outros possíveis, os seguintes:

- a) Declaração de que não houve modificações significativas no processo produtivo, desde a última auditoria realizada pela ABNT;
- b) Declaração de que não houve modificações significativas no produto, desde a última auditoria realizada pela ABNT;
- c) Relatórios de ensaios realizados pelo fabricante;
- d) Documentos legais tais como: licenças ambientais, alvará, AVCB ou outros, tanto do próprio fabricante quanto de seus fornecedores;
- e) Declarações relacionadas ao sistema de contratação de colaboradores;
- f) Avaliações ou outra forma utilizada pelo fabricante para assegurar que seus fornecedores cumprem os requisitos eventualmente estabelecidos para as matérias primas;
- g) Documentos relacionados à logística reversa, quando aplicável;
- h) Reclamações recebidas de clientes ou de outras fontes, incluindo o tratamento realizado;
- i) Registros internos relacionados ao autocontrole utilizado pelo fabricante para assegurar que o produto e o processo produtivo continuam a cumprir os requisitos estabelecidos;
- j) Resultados do acompanhamento dos programas de redução do consumo de energia, água, geração de resíduos e emissões de gases de efeito estufa, quando aplicável.

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



Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 9/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

necessário, a critério da ABNT, poderá ser realizada 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.

Nota¹: As auditorias de certificação e renovação não se enquadram neste item, sendo sempre realizadas de forma presencial.

7.2.1. Avaliação da conformidade

Para a manutenção da certificação, deverá ser evidenciado o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos no procedimento específico, incluindo a aprovação dos ensaios realizados nas amostras coletadas. Os ensaios serão realizados conforme descrito em 7.1.4.3.

Caso não sejam identificadas não-conformidades e as amostras ensaiadas forem aprovadas, o fabricante poderá continuar a utilizar a Marca ABNT de Qualidade Ambiental.

7.2.2. Reprovação de um ensaio na manutenção

Caso ocorra reprovação em qualquer dos ensaios realizados durante esta fase, será aberto um relatório de não conformidade e a certificação do produto será suspensa. O fabricante terá um prazo de até 90 dias para implementar as correções e ações corretivas, que deverão ser analisadas pela ABNT.

Caso necessário, a critério da ABNT, poderá ser realizada uma auditoria extraordinária para avaliar a implementação das ações corretivas.

Após a implementação das ações corretivas, a ABNT deverá agendar uma nova auditoria e coleta de novas amostras (composta de prova, contraprova e testemunha) para ensaios. Os novos ensaios devem seguir o descrito em 7.1.4.4. Caso as amostras ensaiadas sejam aprovadas, o fabricante poderá voltar a utilizar a Marca ABNT de Qualidade Ambiental.

7.3. Alterações nos requisitos de certificação

No máximo, a cada cinco 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.

7.4. 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:

Nota: As ações para implementar mudanças que afetam a certificação devem incluir, se necessário, as etapas aplicáveis de concessão previstas no item 7.1.



Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 10/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

7.4.1. 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.

7.4.2. 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.

7.4.3. 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.

7.4.4. 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.

7.4.5. 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.

No período entre a data de transferência e a nova concessão, deve ser suspensa a utilização do Certificado de Conformidade ABNT.

7.5. Suspensão, cancelamento ou redução do escopo 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, cancelada ou com escopo reduzido, 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.

7.5.1. Suspensão, cancelamento ou redução do escopo 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 aprovados pelo ABNT/CTC-020), a ABNT deve avaliar a possibilidade de manutenção da validade do certificado com um escopo reduzido, estabelecendo as medidas corretivas necessárias e o prazo para correção. A forma de realizar esta avaliação é definida pela ABNT e pode



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 11/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

incluir a realização de auditorias extraordinárias. Após a avaliação, a ABNT decidirá sobre a manutenção, redução do escopo, suspensão ou cancelamento da certificação.

Se a certificação for suspensa, a ABNT deve comunicar ao cliente as ações necessárias para acabar com a suspensão e restaurar a certificação.

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.

Se a certificação for restabelecida após as ações tomadas pela organização, a ABNT irá providenciar a revisão dos documentos necessários (certificados, etc.) e das informações sobre a organização nos registros existentes.

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 previstas no item 11 ou ainda nos casos descritos em 'c' e 'd' acima.

A ABNT deve reduzir o escopo de certificação do cliente para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando o cliente tiver falhado persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação. Qualquer redução desse tipo deve estar de acordo com os requisitos utilizados como referência para a certificação.

Nos casos de redução do escopo, a ABNT irá providenciar a revisão dos documentos necessários (certificados, etc.) e das informações sobre a organização nos registros existentes.

7.5.2. Suspensão, cancelamento ou redução do escopo por solicitação da Organização certificada

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

Se a certificação for suspensa, a ABNT deve comunicar ao cliente as ações necessárias para acabar com a suspensão e restaurar a certificação.

Se a certificação for restabelecida após as ações tomadas pela organização, a ABNT irá providenciar, se necessário, a revisão dos documentos (certificados, etc.) e das informações sobre a organização nos registros existentes.

Nos casos de redução do escopo, a ABNT irá providenciar a revisão dos documentos necessários (contratos, certificados etc.) e das informações sobre a organização nos registros existentes.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 12/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

7.6. 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 do ciclo de 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.

Finalizando a fase de renovação, o processo deve ser encaminhado à GSI para análise e tomada de decisão para a concessão ou não da renovação da certificação.

7.7. 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.

8. Transferência de certificação

O Programa de Rotulagem Ambiental da ABNT é desenvolvido com critérios próprios de certificação que não são comuns a outros Organismos Acreditados. Desta forma, o processo de Transferências de Certificação não se aplica a este programa.

9. Uso de laboratórios de ensaio

É responsabilidade da ABNT selecionar o laboratório para a realização dos ensaios que devem ser utilizados nos processos de concessão e manutenção da Marca ABNT de Qualidade Ambiental – Rótulo Ecológico.



Procedimento Geral da Marca ABNT Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 13/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Quando laboratórios acreditados pelo organismo de acreditação brasileiro ou laboratórios acreditados pelos organismos de acreditação de outros países com os quais o organismo de acreditação brasileiro tem acordo de reconhecimento mútuo, os laboratórios não precisam ser avaliados.

Quando laboratórios não acreditados são utilizados, eles devem ser avaliados de acordo com o item 9.1 deste procedimento.

Em caso de utilização de um laboratório de primeira parte (laboratório de propriedade de um fabricante), a ABNT deve acompanhar a execução de todos os ensaios para a concessão e manutenção da certificação, independentemente do laboratório ser acreditado ou não.

A ABNT deve manter atualizados os registros de avaliações laboratoriais, os avaliadores utilizados e, quando pertinente, os ensaios de acompanhamento.

9.1. Requisitos para avaliação de laboratórios não acreditados

9.1.1. Confidencialidade

O laboratório deve ter procedimentos documentados para proteger e preservar a confidencialidade e a integridade das informações, pelo menos levando em consideração:

- a) o acesso aos arquivos, incluindo arquivos eletrônicos;
- b) o acesso restrito ao laboratório;
- c) o conhecimento do pessoal do laboratório sobre o sigilo das informações.

9.1.2. Organização

9.1.2.1. O laboratório deve designar pessoal responsável pela assinatura de relatórios de resultados de ensaios e deve ter completa e total responsabilidade técnica pelo seu conteúdo.

9.1.2.2. O laboratório deve ter um gerente técnico e um substituto (não importa qual autoridade envolvida é) com total responsabilidade por todas as operações técnicas.

9.1.2.3. Quando o laboratório é de primeira parte, o pessoal da organização com responsabilidades-chave que serão envolvidos ou tem influência sobre o ensaio deve ser identificado de forma a identificar possíveis conflitos de interesse.

9.1.2.4. Arranjos organizacionais devem ser tais que aqueles departamentos que podem ter potenciais conflitos de interesse, tais como produção, "marketing", comercial ou financeira, não influenciem negativamente na conformidade do laboratório com os requisitos deste capítulo.

9.1.3. Sistema de Gestão

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

9.1.3.2. Todos os documentos necessários para o correto desempenho das atividades do laboratório devem ser atualizados e estar disponíveis para o pessoal do laboratório.

9.1.3.3. O laboratório deve documentar a autoridade e as responsabilidades do gerente técnico e do pessoal técnico envolvido nos ensaios, indicando pelo menos os responsáveis por:



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 14/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- a) execução de ensaios;
- b) planejamento de ensaios, avaliação de resultados e emissão de relatórios de ensaios;
- c) a modificação, desenvolvimento, caracterização e validação de métodos de ensaio;
- d) atividades de gestão.

9.1.3.4. O laboratório deve ter a identificação do pessoal ou outros autorizados a assinar documentos, quando aplicável.

9.1.3.5. O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados para alcançar a rastreabilidade das medições.

9.1.3.6. O laboratório deve ter formalizado a abrangência dos seus serviços e deve garantir que tem recursos e instalações suficientes.

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

9.1.3.8. O laboratório deve ter a lista de equipamentos e normas de referências utilizadas, incluindo a sua identificação.

9.1.3.9. O laboratório deve ter procedimentos documentados e implementados para feedback e ação corretiva, sempre que uma não-conformidade é detectada durante os ensaios.

9.1.4. Pessoal

9.1.4.1. O laboratório deve ter pessoal suficiente, com a formação necessária, treinamento, conhecimentos técnicos e experiência para as tarefas e funções designadas.

9.1.4.2. O laboratório deve ter e manter registros atualizados de todos os técnicos envolvidos nos ensaios. Esses registros devem ter pelo menos as datas de autorização para:

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

9.1.5. Instalações e condições ambientais

9.1.5.1. As instalações do laboratório, áreas de ensaio, fontes de energia, iluminação e ventilação devem permitir o desempenho adequado dos ensaios.

9.1.5.2. O laboratório deve ter instalações para um monitoramento e controle eficazes das condições ambientais, e deve que registrar estas condições, sempre que necessário.

9.1.5.3. O laboratório deve manter uma separação efetiva entre áreas vizinhas, quando suas atividades não são compatíveis.

9.1.6. Equipamentos e materiais de referência

9.1.6.1. O laboratório deve ter todo o equipamento e material de referência necessários para a realização dos ensaios.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 15/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

9.1.6.2. Antes da execução do ensaio, o laboratório deve verificar se algum item do equipamento apresenta resultado suspeito. Neste caso, o equipamento deve ser colocado fora de uso, identificado como fora de uso, reparado e deve demonstrar através de verificação, calibração ou ensaio, que está funcionando satisfatoriamente, antes de ser colocado em uso novamente.

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

9.1.6.4. Cada equipamento deve ter um registro que indique, pelo menos:

- a) o nome do equipamento;
- b) nome do fabricante, identificação de tipo, número de série ou outra identificação específica; as condições de recepção, quando for o caso;
- c) cópia das instruções do fabricante, quando apropriado;
- d) datas e resultados das calibrações e/ou verificações e data da próxima calibração ou verificação;
- e) detalhes de manutenções passadas e futuras;
- f) histórico detalhado de todo o dano, modificação ou reparo.

9.1.6.5. Cada artigo de material de referência deverá ser controlado ou identificado de modo a indicar a certificação ou padronização. A identificação deve conter, pelo menos:

- a) nome do material de referência;
- b) as pessoas responsáveis pela certificação ou padronização;
- c) composição, quando apropriado;
- d) data de validade.

Para materiais de referência com vida longa, o laboratório deve ter um registro contendo as mesmas informações indicadas no item 9.1.6.4.

9.1.7. Medidas e rastreabilidade de calibração

9.1.7.1. O laboratório deve ter um programa estabelecido para a calibração e verificação de seus equipamentos, a fim de garantir o uso somente de equipamentos calibrados e/ou verificados na data de execução do ensaio.

9.1.7.2. Os certificados de calibração de padrões de referência devem ser emitidos por:

- a) Laboratórios de Metrologia nacionais;
- b) Laboratórios de calibração acreditados pela Cgcre/Inmetro;
- c) Os laboratórios integrados nos institutos nacionais de metrologia de outros países, nos seguintes casos:
 - i. Quando a rastreabilidade é obtida diretamente de uma instituição que mantém o padrão de grandeza primária associada, ou;
 - ii. Quando a instituição participa de programas de comparação inter-laboratoriais juntamente com o Inmetro, obtendo resultados compatíveis;



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 16/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTA DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- iii. Os laboratórios que são acreditados por organizações acreditadas de outros países, quando existe um acordo de reconhecimento mútuo ou de cooperação entre a Cgcre/Inmetro e esses organismos.

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

9.1.7.4. Os padrões de referência mantidos pelo laboratório devem ser utilizados apenas para a calibração, a menos que tenha sido demonstrado que o desempenho de seu padrão de referência não é invalidado quando utilizado para a realização de um ensaio.

9.1.8. Calibração e métodos de ensaio

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

9.1.8.2. O laboratório deve utilizar procedimentos documentados e procedimentos estatísticos adequados para a seleção de amostras quando a amostragem é parte do procedimento de ensaio.

9.1.8.3. O laboratório deve apresentar todos os cálculos e as transferências de dados para verificação adequada.

9.1.8.4. O laboratório deve ter medidas preventivas em seus procedimentos para garantir a segurança dos dados e registros de computador.

9.1.9. Manuseio de itens de ensaio

9.1.9.1. O laboratório deve identificar de forma única os itens a serem ensaiados, de maneira a não cometer erros, a qualquer momento, considerando a sua identificação.

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

9.1.10. Registros

9.1.10.1. O laboratório deve manter um sistema adequado de registros para suas circunstâncias individuais e deve atender aos regulamentos aplicáveis, bem como manter todos os registros originais de observações, cálculos e dados derivados, registros e cópias de relatórios de ensaio, durante um período de pelo menos quatro anos.

9.1.10.2. As correções e/ou alterações em registros devem manter tanto os antigos como a nova informação. O valor a ser modificado deve ser riscado de maneira a não ficar ilegível. A nova informação deve ser registrada ao lado da anterior riscada, de forma legível, de modo que não permita dúvidas de interpretação, e as assinaturas ou a rubrica da pessoa responsável pela correção ou alteração devem ser colocadas junto com a alteração.

9.1.10.3. Os registros dos dados de ensaio devem conter, no mínimo:

- a) Identificação do laboratório;
- b) Identificação da amostra;
- c) Identificação do equipamento utilizado;
- d) As condições ambientais relevantes;



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 17/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

- e) Os resultados mostrando a medição de incorreção, quando apropriado;
- f) Data e assinatura daqueles que realizaram o trabalho.

9.1.10.4. Todos os registros impressos, informatizados ou de cálculo, gráficos e outros, devem ter seus dados indicados, devendo ser assinados e anexados aos registros de medição.

9.1.10.5. Todos os registros (técnicos e da qualidade) devem ser mantidos pelo laboratório para garantir a segurança e confidencialidade.

9.1.11. Certificados e relatórios de ensaios

9.1.11.1. Os resultados de cada ensaio ou série de ensaios realizados pelo laboratório devem ser relatados de forma precisa, clara e objetiva, sem ambiguidade de qualquer tipo, em um relatório de ensaio, em conformidade com os requisitos do método usado.

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

9.1.11.3. Cada relatório de ensaio deve incluir, pelo menos, as seguintes informações:

- a) Título;
- b) Nome e endereço do laboratório;
- c) Identificação única para o relatório;
- d) Nome e endereço do cliente;
- e) Descrição e identificação, sem ambiguidades, do item de ensaio;
- f) Caracterização e condição do item de ensaio;
- g) Data em que o item de ensaio foi recebido e data da realização do ensaio;
- h) Referência aos procedimentos de amostragem, quando pertinente;
- i) As adições, exclusões ou desvios do método de ensaio e qualquer informação pertinente a um ensaio específico, tal como condições ambientais;
- j) Medidas, verificações e seus resultados, apoiados por tabelas, gráficos, planos fotográficos;
- k) Declaração de incerteza estimada (quando aplicável);
- l) Assinatura, título ou identificação equivalente do pessoal;
- m) Quando importante, uma declaração de que os resultados referem-se apenas ao item ensaiado;
- n) Declaração de que o relatório só deve ser reproduzido na íntegra e com a aprovação do cliente;
- o) Identificação do item de ensaio;
- p) Referência à norma de especificação utilizada.

9.1.12. Serviços de suporte e suprimentos externos

O laboratório deve manter registros para a aquisição de equipamentos, materiais e serviços, incluindo:

- a) Especificações da compra;
- b) Inspeção da recepção;
- c) Calibração ou verificação.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 18/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Para a avaliação de um laboratório não acreditado, a lista RQ-17 - Lista de verificação para avaliar os laboratórios não acreditados de teste de produtos - deve ser usada.

10. Uso dos Certificados e Marcas ABNT

10.1. Requisitos gerais

10.1.1. A colocação da Marca ABNT de Qualidade Ambiental 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. A colocação da marca nos produtos que obtiveram a certificação é mandatória. Caso haja algum impedimento de qualquer natureza, a organização pode solicitar a aprovação da ABNT para colocar a marca apenas na embalagem do produto final ou qualquer outra forma de divulgação.

10.1.2. A organização avaliada tem o direito e pode informar ao público da sua condição de certificação nos meios de comunicação tais como internet, folhetos ou propaganda, orçamentos, veículos, cartão de visita, uniformes, brindes ou outros meios. A forma e os locais de divulgação devem seguir as instruções do PG-15 – Manual de Instruções de Uso das Marcas ABNT ou dos procedimentos específicos.

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

10.1.4. A organização poderá utilizar o certificado para fins de divulgação promocional, entretanto, não deverá usar ou permitir o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a interpretação errada.

10.1.5. A ABNT verificará o uso correto de suas Marcas, Certificados ou outros documentos ABNT, durante as auditorias realizadas nas organizações certificadas.

10.1.6. As referências incorretas ao sistema de avaliação ou uso indevido de Marcas, Certificados ou outros documentos ABNT encontradas em anúncios, catálogos etc., sujeitarão o infrator às sanções previstas neste procedimento, no PG-15 – Manual de Instruções de Uso das Marcas ABNT e/ou contrato.

10.1.7. A forma de uso dos certificados, marcas e outros documentos ABNT está detalhada no documento PG-15 – Manual de Instruções de Uso das Marcas ABNT.

11. 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.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 19/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

11.1. 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.

11.2. Suspensão

11.2.1. 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.

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

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

11.2.4. 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.

11.3. Cancelamento

11.3.1. 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.

12. Apelação e reclamação

12.1. 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.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 20/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

Ao receber uma reclamação, a organização avaliada deve estabelecer e, quando for apropriado, tomar providências sobre as causas da não-conformidade. 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.

12.2. Acesso ao registro de reclamação e apelação para a ABNT

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

Segundo a norma ABNT NBR ISO/IEC 17000, podemos definir:

- a) Apelação – solicitação pelo fornecedor do objeto de avaliação de conformidade ao organismo de avaliação de conformidade ou ao organismo de acreditação, para que este reconsidere uma decisão dada, relativa àquele objeto.
- b) Reclamação – expressão de insatisfação, outra que não apelação, emitida por uma pessoa ou por uma organização para um organismo de avaliação da conformidade ou para um organismo de acreditação, relativa às atividades desse organismo, onde uma resposta é esperada.

12.2.1. Reclamação

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.

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.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 21/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

12.2.2. Apelação

A ABNT assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento das apelações 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.

O processo de tratamento de apelações deve incluir pelo menos, os seguintes elementos e métodos:

- a) uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da apelação, e da decisão de quais ações serão tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;
- b) rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;
- c) garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

A ABNT deve confirmar o recebimento da apelação, informar ao apelante sobre o processo de tratamento de apelações e as pessoas envolvidas no processo e fornecer relatórios de andamento e o resultado.

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

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

A ABNT é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações.

A reclamação ou apelação 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.

13. Confidencialidade

13.1. Exceto conforme exigido por lei, 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 envolvida. Quando a ABNT for obrigada por lei a revelar informações confidenciais a terceiros, a organização ou pessoa envolvida deve ser notificada antecipadamente das informações que serão fornecidas.

13.2. É assegurado à 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.

13.3. Todos os arquivos da DAC são considerados confidenciais.

13.4. É obrigação de todos os funcionários da DAC 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 (RQ-085).

13.5. 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.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 22/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTES DOCUMENTOS É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

13.6. 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 (RQ-085).

13.7. A ABNT deve comunicar ao 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.

13.8. 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.

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

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

14. Análise crítica

O sistema de gestão da DAC 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.

15. 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 à confidencialidade e independência de interesses comerciais e de outros tipos além de comunicar à ABNT.

A empresa que aceitar consultoria/treinamento de membros do cadastro de auditores em descumprimento aos prazos estipulados no código de ética estará sujeita às sanções previstas no item 11.

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.

16. Regime financeiro

16.1. 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.



Procedimento Geral da Marca ABNT
Qualidade Ambiental

PG-11.11

Data: Fev. 2018

Pág. Nº 23/24

A CÓPIA IMPRESSA DESTE DOCUMENTO É CONSIDERADA NÃO CONTROLADA

16.2. 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 7.1 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.

17. 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.

18. Comitê de Imparcialidade – ABNT/CI

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

As questões relacionadas aos temas imparcialidade e conflitos de interesse podem ser tratadas através do e-mail julio.reis@abnt.org.br.