



Portaria n.º 480, 26 de setembro de 2013.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, nos incisos I e IV do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea *f* do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de Avaliação da Conformidade;

Considerando a Resolução Conmetro n.º 04, de 16 de dezembro de 1998, que estabelece as Diretrizes para Emissão de Declaração do Fornecedor e para a Marcação de Produtos, no âmbito do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Sinmetro;

Considerando a Resolução Conmetro n.º 05, de 06 de maio de 2008, que aprova o Regulamento para o Registro de Objeto com Conformidade Avaliada Compulsória, através de Programa Coordenado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro;

Considerando a crescente demanda pelo estabelecimento de Programas de Avaliação da Conformidade e a necessidade de repensar e agilizar a forma de atendê-la;

Considerando a importância do aperfeiçoamento contínuo do Processo de Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade;

Considerando a necessidade de conferir maior padronização e concisão no estabelecimento dos Programas de Avaliação da Conformidade;

Considerando a necessidade de aperfeiçoar as práticas de acompanhamento no mercado dos produtos, processos, serviços e pessoas com conformidade avaliada no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC;

Considerando que a existência de requisitos gerais para cada mecanismo de avaliação da conformidade torna mais clara a interpretação destes;

Considerando que os Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor de Serviços têm por objetivo estabelecer os dispositivos comuns a todos os Programas de Avaliação da Conformidade para execução de serviços que adotem o mecanismo de Declaração da Conformidade do Fornecedor;

Considerando que os Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor de Serviços são complementados pelos Requisitos de Avaliação da Conformidade, aplicáveis a cada objeto passível de declaração;

Considerando a necessidade de atualização dos Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor de Serviços, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º Aprovar o aperfeiçoamento dos Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor de Serviços, disponibilizados no sítio www.inmetro.gov.br ou no endereço:

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro
Diretoria de Avaliação da Conformidade - Dconf
Divisão de Regulamentação Técnica e Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac
Rua da Estrela nº 67 - 2º andar – Rio Comprido
CEP 20251-900 - Rio de Janeiro - RJ

Art. 2º Cientificar que os Requisitos de Avaliação da Conformidade deverão conter apenas os requisitos específicos, complementares aos Requisitos ora aprovados, respeitando as especificidades do serviço a ser declarado.

§1º Os Requisitos de Avaliação da Conformidade deverão definir os seguintes itens:

- I – Objetivo (específico do programa);
- II – Siglas (apenas as que não constarem neste documento);
- III – Documentos complementares (base normativa do programa em questão);
- IV – Definições (apenas as que não constarem neste documento);
- V – Mecanismo de Avaliação da Conformidade;
- VI – Etapas da Avaliação da Conformidade (que deverão conter, pelo menos, os seguintes itens, complementando o RGDF Serviços):
 - Avaliação Inicial;
 - Solicitação da Concessão do Registro;
 - Análise da Documentação;
 - Verificação de Acompanhamento Inicial;
 - Ensaio Iniciais;
 - Tratamento de não conformidades na Avaliação Inicial:
 - Concessão do Registro;
 - Avaliação de Manutenção;
 - Solicitação de Avaliação de Manutenção;
 - Análise da Documentação;
 - Verificação de Acompanhamento de Manutenção;
 - Ensaio de Manutenção;
 - Tratamento de não conformidades na Avaliação de Manutenção;
 - Manutenção do Registro;
 - Avaliação de Renovação;
 - Solicitação da Renovação do Registro;
 - Análise da Documentação;
 - Verificação de Acompanhamento de Renovação;
 - Ensaio de Renovação;
 - Tratamento de não conformidades na Avaliação de Renovação;
 - Renovação do Registro;
 - Alteração de Escopo do Registro;

- VII – Tratamento de Reclamações;
- VIII – Suspensão ou Cancelamento do Registro;
- IX - Selo de Identificação da Conformidade;
- X - Responsabilidades e Obrigações;
- XI – Acompanhamento no Mercado;
- XII – Penalidades;
- XIII - Denúncias.

§2º Excepcionalmente, as disposições contidas nos Requisitos ora aprovados poderão ser alteradas, em observância às especificidades do serviço a ser avaliado, nos Requisitos de Avaliação da Conformidade.

§3º Nos casos em que ocorrerem as condições do parágrafo anterior, estas deverão estar claramente definidas nos Requisitos de Avaliação da Conformidade.

Art. 3º Determinar que todos os Programas de Avaliação da Conformidade que adotarem o mecanismo de Declaração da Conformidade do Fornecedor para execução de serviços deverão ser estabelecidos em conformidade com os Requisitos ora aprovados.

§1º A determinação contida no *caput* deste artigo é aplicável aos Requisitos de Avaliação da Conformidade novos ou aperfeiçoados a partir de sua entrada em vigor.

§2º Os Requisitos de Avaliação da Conformidade publicados antes da entrada em vigor dos Requisitos ora aprovados serão adequados ao mesmo na medida em que forem aperfeiçoados.

Art. 4º Revogar a Portaria Inmetro n.º 485, de 19 de dezembro de 2011, publicada no Diário Oficial da União de 21 de dezembro de 2011, seção 01, páginas 99 a 100.

Art. 5º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



REQUISITOS GERAIS PARA DECLARAÇÃO DA CONFORMIDADE DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS

1 OBJETIVO

Este documento estabelece os requisitos gerais para concessão, manutenção e renovação do registro, comuns a todos os Programas de Avaliação da Conformidade que utilizem o mecanismo de Declaração da Conformidade do Fornecedor, para execução de serviços, com a participação da RBMLQ-I, de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 04, de 16 de dezembro de 1998 e pela Resolução nº 05, de 06 de maio de 2008 do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Conmetro. As particularidades de cada um dos Programas de Avaliação da Conformidade serão expressas em Requisitos de Avaliação da Conformidade que detalharão a matéria, considerando as especificidades do objeto da declaração.

1.1 ESCOPO DE APLICAÇÃO

O escopo de aplicação do Programa de Avaliação da Conformidade será detalhado no RAC específico do objeto da declaração.

1.2 AGRUPAMENTO PARA EFEITO DE REGISTRO

O agrupamento de objetos para efeitos de Registro obedecerá aos critérios estabelecidos pelo RAC específico.

2 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade
Dipac	Divisão de Regulamentação Técnica e Programas de Avaliação da Conformidade
Dconf	Diretoria de Avaliação da Conformidade
DOU	Diário Oficial da União
GRU	Guia de Recolhimento da União
IEC	International Electrotechnical Commission
INI	Instrução Normativa Inmetro
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	International Organization for Standardization
NBR	Norma Brasileira
PAC	Programa Avaliação da Conformidade
RAC	Requisitos de Avaliação da Conformidade
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro
RGAC	Requisitos Gerais de Avaliação da Conformidade
RGDF Serviços	Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor de Serviços
RTQ	Regulamento Técnico da Qualidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

3 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Lei nº 9933/1999	Dispõe sobre as competências do Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, institui a Taxa de Serviços Metrológicos, e dá outras providências.
Lei nº 8078/1990	Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.
Manual de Aplicação de Selos de Identificação da Conformidade do Inmetro	www.inmetro.gov.br/imprensa/pdf/manual_selo2.pdf
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17000	Avaliação da Conformidade – Vocabulário e princípios gerais.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17050-1	Avaliação da Conformidade – Declaração da Conformidade do Fornecedor - Parte 1: Requisitos gerais.
Norma ABNT NBR ISO/IEC 17050-2	Avaliação da Conformidade – Declaração da Conformidade do Fornecedor - Parte 2: Documentação de suporte.
Norma NIE-Dqual-151	Vocabulário de Avaliação da Conformidade.
Portaria Inmetro nº 179/2009	Aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório – BPL e dos Selos de Identificação do Inmetro.
Portaria Inmetro vigente	Aprova o procedimento para Registro de Objeto no Inmetro.

4 DEFINIÇÕES

Nos PAC estabelecidos pelo Inmetro que utilizem o mecanismo da Declaração da Conformidade do Fornecedor são adotadas as definições constantes da Norma NIE-Dqual-151, da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17000 vigente e da Resolução Conmetro nº 04/2002, com adaptações e acréscimos necessários ao SBAC, descritos nos subitens seguintes. Definições específicas utilizadas em cada PAC estarão descritas no respectivo RAC.

4.1 Acompanhamento no Mercado

Processo sistematizado que tem por objetivo monitorar, no mercado, os objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada, no âmbito do SBAC, identificando o atendimento ou não aos requisitos estabelecidos, através de ações de fiscalização ou verificação da conformidade, visando à retirada dos objetos irregulares do mercado ou o aperfeiçoamento dos Programas de Avaliação da Conformidade.

4.2 Amostra

Subconjunto de uma população do objeto submetido à avaliação da conformidade por meio do qual se estabelecem ou estimam as propriedades e características dessa população.

4.3 Amostragem

Fornecimento de uma amostra do objeto da avaliação da conformidade, de acordo com um procedimento.

4.4 Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade

Autorização dada pelo Inmetro ao fornecedor, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC e de acordo com os requisitos estabelecidos nos documentos pertinentes, quanto ao direito de utilizar o Selo de Identificação da Conformidade em produtos, processos, serviços, sistemas e profissionais que são objeto de Programas de Avaliação da Conformidade estabelecidos pelo Inmetro. Para objeto passível de Registro, conforme Resolução Conmetro nº 05/2008, a autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade será concedida na forma e nas hipóteses previstas nesta Resolução, que autoriza condicionado à existência do Atestado de Conformidade, a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e a comercialização do produto.

Nota: De acordo com Portaria Inmetro, que aprova o Regulamento para Uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório - BPL e dos Selos de Identificação do Inmetro, o uso do Selo de Identificação da Conformidade é restrito a objetos que tenham sido avaliados com base em Programas de Avaliação da Conformidade implantados pelo Inmetro.

4.5 Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade em material publicitário

Autorização dada ao fornecedor, através de documento emitido pela Dconf, para o Uso do Selo de Identificação da Conformidade em material publicitário referente a objetos de Programas de Avaliação da Conformidade estabelecidos pelo Inmetro, em atendimento à Portaria Inmetro em vigor que aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das Boas Práticas de Laboratório - BPL e dos Selos de Identificação do Inmetro.

4.6 Avaliação da Conformidade

Processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos pela base normativa, com o menor custo possível para a sociedade.

4.7 Base Normativa

Documento que estabelece os requisitos técnicos que devem ser avaliados e atendidos pelo objeto.

Nota: A base normativa pode ser uma Norma Técnica, um Regulamento Técnico, uma Instrução Normativa ou outro documento normativo estabelecido por entidade normativa reconhecida pelo Sinmetro ou por autoridade regulamentadora.

4.8 Declaração da Conformidade do Fornecedor

Emissão de uma afirmação por uma primeira parte de que os requisitos especificados relativos a um produto, processo, serviço ou profissional foram atendidos.

4.9 Família de Produto

Agrupamento de modelos do produto, para um mesmo fim, de um mesmo fabricante, de uma mesma unidade fabril, de um mesmo processo produtivo, que possuem em comum alguma(s) da(s) seguinte(s) característica(s): memorial descritivo, projeto, dimensões, massa, matéria-prima, configuração, uso, entre outras, conforme definido em cada Requisito de Avaliação da Conformidade específico.

4.10 Fiscalização

Modalidade de acompanhamento no mercado, dotada de poder de polícia administrativa, executada pelo Inmetro ou por entidades públicas por ele delegadas, que constituem a Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro - RBMLQ-I, a partir de orientações definidas previamente pelo Inmetro, feita por meio de inspeção visual da presença do selo de identificação da conformidade e de informações obrigatórias exigidas para objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada compulsoriamente.

4.11 Fornecedor

Pessoa jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, legalmente estabelecida no país, que desenvolve atividades de produção, criação, construção, montagem, transformação, recuperação, reparação, importação, exportação, distribuição, comercialização do produto ou prestação de serviços.

4.12 Instrução Normativa Inmetro (INI)

Documento que define os requisitos técnicos de um objeto no campo voluntário, para atendimento pelos fornecedores, pelos Organismos de Avaliação da Conformidade e demais partes impactadas. A depender da autoridade regulamentadora, quando o Inmetro atuar por delegação da mesma, pode ter outra denominação.

4.13 Mecanismos de Avaliação da Conformidade

Principal ferramenta utilizada para atestar a conformidade, no âmbito do SBAC, podendo ser Certificação, Declaração da Conformidade do Fornecedor, Inspeção e Ensaio.

4.14 Memorial Descritivo

Documento apresentado pelo fornecedor que descreve o objeto a ser avaliado e o identifica sem ambiguidade, com o objetivo de explicitar as informações necessárias, como por exemplo, o projeto contemplando os detalhes construtivos e funcionais do objeto.

4.15 Modelo de Produto

Conjunto com especificações próprias, estabelecidas por características construtivas, ou seja, mesmo projeto, processo produtivo, dimensões e demais requisitos normativos, podendo também ser identificado por apresentar a mesma referência comercial.

4.16 Objeto

Qualquer material, produto, serviço, processo ou profissional particulares aos quais a avaliação da conformidade é aplicada.

4.17 Órgão Regulamentador

Órgão federal que emite Regulamentos Técnicos, estabelecendo características de um produto, processo ou serviço, incluindo as disposições administrativas aplicáveis, cujo cumprimento é obrigatório.

4.18 Orquestra

Sistema informatizado utilizado para a gestão do processo de Registro, disponibilizado em www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

4.19 Programa de Avaliação da Conformidade (PAC)

Conjunto de documentos que define os requisitos para Avaliação da Conformidade do objeto, de forma sistêmica e formalmente atestada, propiciando adequado grau de confiança na conformidade, com o menor custo possível para a sociedade. É composto pelos Requisitos Gerais de Avaliação da Conformidade, pelos Requisitos de Avaliação da Conformidade e pela base normativa, específicos para o objeto em avaliação.

4.20 Registro de Objeto

Ato pelo qual o Inmetro, na forma e nas hipóteses previstas na Resolução Conmetro nº 05/2008, autoriza, condicionado à existência do Atestado de Conformidade, a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e, no campo compulsório, a comercialização do objeto.

4.21 Regulamento Técnico da Qualidade (RTQ)

Documento que define os requisitos técnicos de um objeto no campo compulsório, para atendimento pelos fornecedores, pelos Organismos de Avaliação da Conformidade e demais partes impactadas. A

depende da autoridade regulamentadora, quando o Inmetro atuar por delegação da mesma, pode ter outra denominação.

4.22 Requisitos de Avaliação da Conformidade (RAC)

Documento que contém requisitos específicos aplicáveis à avaliação da conformidade de um determinado objeto aos requisitos preestabelecidos pela base normativa, complementando os Requisitos Gerais de Avaliação da Conformidade.

4.23 Requisitos Gerais de Avaliação da Conformidade (RGAC)

Documento que estabelece regras gerais para cada mecanismo de avaliação da conformidade, e dá tratamento sistêmico à avaliação da conformidade de um determinado objeto. Pode ser: Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP), Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor de Serviços (RGDF Serviços) ou Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor de Produtos (RGDF Produtos).

4.24 Requisitos Gerais para Declaração da Conformidade do Fornecedor de Serviços (RGDF Serviços)

Documento que define os requisitos gerais aplicáveis a todos os Programas de Avaliação da Conformidade para fornecimento de serviços, que adotem o Mecanismo de Declaração da Conformidade do Fornecedor.

4.25 Selo de Identificação da Conformidade

Identificação que informa o foco do Programa de Avaliação da Conformidade (saúde, segurança, meio ambiente, desempenho), bem como o campo de aplicação (voluntário ou compulsório), e evidencia que o objeto avaliado está em conformidade com os critérios estabelecidos em RAC, RGAC, na Portaria Inmetro nº 179/2009 e nas suas substitutivas, bem como no Manual de Aplicação de Selos de Identificação da Conformidade do Inmetro.

4.26 Termo de Compromisso

Documento emitido pelo fornecedor e assinado por seu representante legal, no qual declara que conhece e cumpre todas as disposições legais e normativas referentes ao objeto registrado, como também os comandos das Leis nº 9.933/1999 e 5.966/1973, sujeitando-se às penalidades cabíveis no caso de descumprimento dos mesmos.

4.27 Verificação da Conformidade

Modalidade de acompanhamento no mercado, por meio da realização de ensaios em amostras coletadas do objeto regulamentado ou com conformidade avaliada.

4.28 Verificação da Conformidade pelo Inmetro em Objetos com Programa de Avaliação da Conformidade

Modalidade de acompanhamento no mercado, de caráter proativo, que avalia, por meio da realização de ensaios em amostras coletadas pela Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade, o objeto com conformidade avaliada voluntária ou compulsoriamente, com o objetivo de evidenciar se são mantidas as condições nas quais a conformidade do produto foi atestada, para identificar possíveis aperfeiçoamentos para o Programa de Avaliação da Conformidade ou aplicação de medidas punitivas.

5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O mecanismo de Avaliação da Conformidade utilizado neste documento é o da Declaração da Conformidade do Fornecedor.

A compulsoriedade ou voluntariedade de cada programa é definida na Portaria que dá publicidade ao RAC do objeto em questão.

6 ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

6.1 Avaliação Inicial

6.1.1 Solicitação da Concessão do Registro

6.1.1.1 A ferramenta adotada para a gestão do processo de Registro é o sistema informatizado Orquestra. O fornecedor deve solicitar o Registro, formalmente ao Inmetro, através do Sistema Orquestra no sítio www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

Nota: As informações sobre a utilização do Sistema Orquestra estão disponíveis no “Manual do Orquestra”, no endereço www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

6.1.1.2 Os documentos para a solicitação do Registro a serem anexados ao Sistema Orquestra são:

- a) Declaração da Conformidade do Fornecedor, conforme formulário específico do Inmetro, respeitadas as disposições previstas no RAC específico do objeto em avaliação;
- b) Termo de Compromisso da Avaliação da Conformidade, assinado pelo fornecedor, com firma reconhecida, conforme formulário específico do Inmetro;
- c) Atos constitutivos do fornecedor devidamente registrados no órgão competente;

Nota: Em se tratando de Contrato Social este deve estar conforme a Lei 10.406, de 10/01/2002. Quando isto não ocorrer, o fornecedor deve apresentar o Contrato Social primitivo e:

- 1) Alteração Contratual Consolidada, em conformidade com a Lei 10.406, de 10/01/2002;
 - 2) Quando o documento referido no item “1” desta Nota não for a última Alteração Contratual, esta deve também ser enviada e estar também em conformidade com a Lei 10.406, de 10/01/2002.
- d) Cópia autenticada da Carteira de Identidade do representante legal do fornecedor;
 - e) Cópia autenticada do Alvará de Licença para o estabelecimento, contemplando, no mínimo, a prestação de serviço a ser registrada;
 - f) Cópia autenticada do Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica atualizado – CNPJ;
 - g) Documentos referentes à infraestrutura necessária para realização do serviço conforme estabelecido no RAC;
 - h) Outros documentos, se pertinentes, discriminados no RAC específico do objeto a ser registrado, tais como descrição das atividades, memorial descritivo, *layout*, entre outros.

Nota: Os originais do Termo de Compromisso, da Declaração da Conformidade do Fornecedor e do documento hábil comprovando que o solicitante está legalmente investido de poderes para representar o fornecedor, quando estabelecido no RAC, deverão ser entregues ao representante do órgão delegado no ato da Verificação de Acompanhamento Inicial.

6.1.1.3 Os formulários específicos citados neste documento estão disponíveis no sítio do Inmetro no endereço www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

6.1.1.4 A apresentação dos documentos relacionados é de responsabilidade do fornecedor e deve ser feita através do Sistema Orquestra. Na impossibilidade de encaminhá-los por esse meio, o fornecedor deve entrar em contato com a Dipac / Dconf para receber orientações sobre a melhor forma de solucionar o problema.

6.1.1.5 Após preenchimento do formulário do Sistema Orquestra e anexados os documentos necessários, o solicitante deverá confirmar a solicitação de concessão do registro, gerando automaticamente a GRU, referente à Taxa de Avaliação da Conformidade.

6.1.1.6 A GRU deverá ser paga no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir de sua emissão e, após o reconhecimento do pagamento da GRU através do Sistema Orquestra, o processo seguirá automaticamente para o representante do órgão delegado, para a continuidade do processo de concessão do Registro.

6.1.1.7 O não pagamento da GRU, no prazo determinado, acarretará o cancelamento do processo de concessão do Registro.

6.1.1.8 Fica sob a responsabilidade do fornecedor acompanhar, via Sistema Orquestra, o andamento de todas as etapas do processo, independentemente do recebimento de qualquer notificação pelo endereço eletrônico (*e-mail*) cadastrado no ato da solicitação do Registro.

6.1.2 Análise da Documentação

6.1.2.1 O representante do órgão delegado, após o reconhecimento do pagamento da referida GRU no Sistema Orquestra, em até 15 (quinze) dias corridos, deve:

- a) Verificar a conformidade dos documentos recebidos, conforme descrito no item 6.1.1.2 deste RGDF Serviços;
- b) Preencher e anexar o formulário específico do Inmetro referente à análise da documentação no Sistema Orquestra;

6.1.2.2 Caso a documentação esteja conforme, o representante do órgão delegado deve agendar a Verificação de Acompanhamento Inicial.

6.1.2.3 O acompanhamento e cumprimento de todas as etapas do processo devem ser evidenciados pelo representante do órgão delegado através do Sistema Orquestra.

6.1.3 Verificação de Acompanhamento Inicial

6.1.3.1 No prazo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de conclusão da Análise da Documentação, deverá ser agendada a Verificação de Acompanhamento Inicial na infraestrutura do fornecedor onde será executado o serviço declarado.

6.1.3.2 A Verificação de Acompanhamento Inicial deverá ocorrer no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos a contar do agendamento da mesma.

6.1.3.3 No caso de alteração do endereço cadastrado durante a etapa de Avaliação Inicial, o fornecedor deverá comunicar o fato ao representante do órgão delegado antes da data agendada para a Verificação de Acompanhamento Inicial. O fornecedor deverá apresentar a nova documentação de acordo com a relação descrita no item 6.1.1.2.

6.1.3.4 Na Verificação de Acompanhamento Inicial, o representante do órgão delegado deve conferir os documentos originais relacionados no item 6.1.1.2.

6.1.3.5 O representante do órgão delegado deve registrar o resultado da Verificação de Acompanhamento Inicial no formulário específico do Inmetro, devendo o fornecedor ficar de posse de uma via do documento original, devidamente assinada pelo representante do órgão delegado.

6.1.3.6 O representante do órgão delegado deve, em até 05 (cinco) dias corridos, anexar no Sistema Orquestra, o documento descrito em 6.1.3.5.

6.1.4 Ensaios Iniciais

6.1.4.1 Definição dos ensaios a serem realizados

Os ensaios a serem realizados e os critérios de aceitação / rejeição devem ser definidos no RAC específico.

6.1.4.2 Definição da amostragem

A definição da amostragem deve ser estabelecida no RAC específico.

6.1.5 Tratamento de não conformidades na Avaliação Inicial

6.1.5.1 Caso seja(m) identificada(s) não conformidade(s) na Avaliação Inicial, o representante do órgão delegado deve registrá-la(s) no formulário específico do Inmetro, devendo o fornecedor ficar de posse de uma via do documento original, devidamente assinada pelo representante do órgão delegado.

6.1.5.2 O representante do órgão delegado deve, em até 05 (cinco) dias corridos, anexar no Sistema Orquestra, o documento descrito em 6.1.5.1.

6.1.5.3 A análise crítica das causas das não conformidades é de responsabilidade do fornecedor.

6.1.5.4 O fornecedor deve, em até 10 (dez) dias úteis, registrar para aprovação no Sistema Orquestra, a proposta das ações corretivas a serem tomadas de modo a sanar a(s) não conformidade(s) evidenciada(s).

6.1.5.5 O representante do órgão delegado deve, em até 15 (quinze) dias corridos, analisar a proposta das ações corretivas e se pronunciar sobre seu aceite ou não, via Sistema Orquestra.

6.1.5.6 Aprovada a proposta, o fornecedor deve informar, via Sistema Orquestra, a implementação das ações corretivas no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos.

6.1.5.7 O não cumprimento da exigência, no prazo estipulado, resultará no cancelamento do processo de concessão do Registro, que será notificado ao fornecedor pelo endereço eletrônico (*e-mail*) cadastrado no ato da solicitação do Registro.

6.1.5.8 Novos prazos podem ser estabelecidos pelo Inmetro para a correção da(s) não conformidade(s) que demande(m) mais de 60 (sessenta) dias corridos, desde que formalmente solicitados e justificados

pelo fornecedor, e analisado e recomendado pelo representante do órgão delegado. Estes prazos se aplicam para as não conformidades identificadas na Análise da Documentação e na Verificação de Acompanhamento Inicial.

6.1.5.9 Caso a solicitação de novo prazo não seja considerada pertinente, ou caso o(s) prazo(s) estabelecido(s) não seja(m) atendido(s), o processo de concessão do Registro será cancelado.

6.1.5.10 Em caso de cancelamento do processo, o fornecedor poderá solicitar nova concessão de Registro, desde que iniciando um novo processo completo de Avaliação da Conformidade.

6.1.5.11 Caso haja a necessidade do representante do órgão delegado retornar ao local para constatação da implementação das ações corretivas, esta operação será agendada e realizada uma única vez, sem qualquer custo para o fornecedor.

6.1.5.12 Na ausência de evidências da implementação das ações corretivas propostas, o órgão delegado deverá incluir parecer no Sistema Orquestra, não recomendando a concessão do Registro. O Inmetro, confirmando o parecer do órgão delegado, indeferirá a solicitação de concessão do Registro.

6.1.6 Concessão do Registro

6.1.6.1 A concessão do Registro é de responsabilidade do Inmetro.

6.1.6.2 Concluída a Avaliação Inicial o representante do órgão delegado deve comunicar formalmente ao Inmetro seu parecer sobre o processo de concessão do Registro do serviço avaliado.

6.1.6.3 O Inmetro, baseado no parecer do representante do órgão delegado, irá deliberar sobre o processo de concessão do Registro.

6.1.6.4 O Registro no Inmetro somente será concedido depois de evidenciado o atendimento aos requisitos estabelecidos neste RGDF Serviços e no RAC específico, assim como a implementação das ações corretivas para a(s) não conformidade(s) eventualmente encontrada(s).

6.1.6.5 Cumpridos todos os requisitos, o Inmetro no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar do recebimento da solicitação formal do órgão delegado, deve:

- a) Conceder o Registro;
- b) Dar publicidade do Registro concedido no sítio do Inmetro.

6.1.6.6 Posteriormente à publicidade no sítio do Inmetro, o Registro será publicado, por meio de Portaria, no DOU.

6.1.6.7 O Registro concedido para o serviço avaliado é exclusivo do fornecedor solicitante do mesmo, não sendo extensivo a terceiros.

6.1.6.8 O Registro dá a autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade e execução dos serviços declarados pelo fornecedor.

6.1.6.9 O fornecedor somente pode executar os serviços enquanto seu Registro no Inmetro estiver válido.

6.1.6.10 O Registro concedido para o serviço é exclusivo para a unidade que teve a infraestrutura avaliada, constante do endereço do local onde o serviço é executado e CNPJ, não sendo extensivo às outras unidades ou filiais.

6.1.6.11 A validade do Registro deverá ser definida no RAC.

6.1.6.12 Caso seja interrompido o processo de Registro por conta da não observância dos requisitos estabelecidos no RAC pelo fornecedor, não haverá devolução do valor pago.

6.2 Avaliação de Manutenção

Na Avaliação de Manutenção, o representante do órgão delegado deve verificar se as condições técnico-organizacionais que originaram a concessão do Registro estão sendo mantidas.

A Avaliação de Manutenção inclui, quando pertinente, a análise dos documentos, conforme descrito no item 6.1.2 e no RAC específico, e a verificação das atividades inerentes à execução do serviço, segundo os critérios e a periodicidade, correspondente ao intervalo entre as verificações, em número de meses, estabelecidos no RAC.

6.2.1 Solicitação de Avaliação de Manutenção

6.2.1.1 Após a concessão do Registro e durante a sua vigência, o fornecedor deve formalizar a solicitação de manutenção do Registro, com pelo menos 65 (sessenta e cinco) dias corridos antes do seu vencimento, por meio do Sistema Orquestra, disponível no sítio www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

6.2.1.2 O fornecedor que solicitar a manutenção do Registro dentro do prazo estabelecido em 6.2.1.1 não será prejudicado por atrasos que venham ocorrer no processo de Verificação de Acompanhamento de Manutenção, desde que não sejam evidenciadas não conformidades ou não atendimento aos critérios estabelecidos no RAC.

6.2.1.3 Após registrar a solicitação de manutenção no sistema Orquestra e anexados, quando pertinente, os documentos necessários, o solicitante deverá confirmar a solicitação de manutenção do Registro, gerando automaticamente a GRU, referente à Taxa de Avaliação da Conformidade.

6.2.1.4 A GRU deverá ser paga no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a partir de sua emissão e, após o reconhecimento do pagamento da GRU através do sistema Orquestra, o processo seguirá automaticamente para o representante do órgão delegado, para a continuidade do processo de manutenção de Registro.

6.2.1.5 O não pagamento da GRU, no prazo determinado, acarretará o cancelamento do processo de manutenção do Registro.

6.2.2 Análise da Documentação

6.2.2.1 O representante do órgão delegado, após o reconhecimento do pagamento da referida GRU pelo Sistema Orquestra, em até 15 (quinze) dias corridos, deve:

- a) Verificar a conformidade dos documentos recebidos, quando pertinente, conforme descrito no item 6.1.1.2 deste RGDF Serviços;

- b) Preencher e anexar o formulário específico do Inmetro referente à análise da documentação no Sistema Orquestra;

6.2.2.2 Caso a documentação esteja conforme, o representante do órgão delegado deve agendar a Verificação de Acompanhamento de Manutenção.

6.2.2.3 O acompanhamento e cumprimento de todas as etapas do processo devem ser evidenciados pelo representante do órgão delegado através do Sistema Orquestra.

6.2.3 Verificação de Acompanhamento de Manutenção

6.2.3.1 No prazo de 05 (cinco) dias corridos, contados a partir da data de conclusão da Análise da Documentação, o representante do órgão delegado deve agendar a Verificação de Acompanhamento de Manutenção, referente a esta verificação.

6.2.3.2 O fornecedor deve atender às disposições contidas no RAC quanto à Verificação de Acompanhamento de Manutenção, cabendo ao órgão delegado a execução dessas verificações.

6.2.3.3 O representante do órgão delegado deve registrar o resultado dessa verificação no formulário específico do Inmetro, devendo o fornecedor ficar de posse de uma via do documento original, devidamente assinada representante do órgão delegado.

6.2.3.4 O representante do órgão delegado deve, em até 05 (cinco) dias corridos, anexar no Sistema Orquestra, o documento descrito em 6.2.3.3.

6.2.3.5 A mudança de endereço do local onde o serviço é executado acarreta o cancelamento do Registro, sendo necessário iniciar um novo processo, seguindo o rito estabelecido em 6.1 deste documento, incidindo, inclusive, cobrança da Taxa para Verificação de Acompanhamento Inicial.

6.2.3.6 O fornecedor que estiver em fase de mudança, conforme descrito no item 6.2.3.5, deve acordar o prazo e a logística desta operação com o representante do órgão delegado, utilizando o Sistema Orquestra, observando os critérios estabelecidos no RAC específico, para que não haja prejuízo dos serviços executados.

6.2.3.7 O Registro será cancelado após a emissão da concessão do novo Registro para o novo endereço de execução dos serviços.

6.2.4 Ensaios de Manutenção

6.2.4.1 Definição dos ensaios a serem realizados

Os ensaios a serem realizados e os critérios de aceitação / rejeição devem ser definidos no RAC específico.

6.2.4.2 Definição da amostragem

A definição da amostragem deve ser estabelecida no RAC específico.

6.2.5 Tratamento de não conformidades na Avaliação de Manutenção

6.2.5.1 Caso seja(m) identificada(s) não conformidade(s) na Avaliação de Manutenção, o representante do órgão delegado deve registrá-la(s) no formulário específico do Inmetro, devendo o fornecedor ficar de posse de uma via do documento original, devidamente assinada pelo representante do órgão delegado.

6.2.5.2 O representante do órgão delegado deve, em até 05 (cinco) dias corridos, anexar no sistema Orquestra, o documento descrito em 6.2.5.1.

6.2.5.3 O fornecedor deve, em até 10 (dez) dias úteis, registrar para aprovação no Sistema Orquestra, a proposta das ações corretivas a serem tomadas de modo a sanar a(s) não conformidade(s) evidenciada(s).

6.2.5.4 O representante do órgão delegado deve, em até 15 (quinze) dias corridos, analisar a proposta das ações corretivas e se pronunciar sobre seu aceite ou não, via Sistema Orquestra.

6.2.5.5 Aprovada a proposta, o fornecedor deve informar, via Sistema Orquestra, a implementação das ações corretivas no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

6.2.5.6 Novos prazos podem ser estabelecidos pelo Inmetro para a correção da(s) não conformidade(s) que demandem mais de 30 (trinta) dias corridos, desde que solicitados e justificados pelo fornecedor e analisados e recomendados pelo representante do órgão delegado através do sistema Orquestra.

6.2.5.7 Caso a solicitação de novo prazo não seja considerada pertinente, ou caso o(s) prazo(s) estabelecido(s) não seja(m) atendido(s), o Registro será suspenso.

6.2.5.8 Caso haja a necessidade de o representante do órgão delegado retornar ao local para constatação da implementação das ações corretivas, esta nova operação será agendada e realizada uma única vez, sem qualquer custo para o fornecedor.

6.2.5.9 Caso as ações corretivas não sejam implementadas, o representante local do órgão delegado deve informar ao Inmetro, no prazo máximo de 07 (sete) dias corridos, para que sejam aplicadas as penalidades cabíveis.

6.2.5.10 A recomendação de penalidades pelo órgão delegado deverá ser feita mediante solicitação, via Ofício à Dconf/Dipac, anexado ao Sistema Orquestra.

6.2.5.11 O fornecedor será notificado pelo Inmetro da penalidade e, passados 15 (quinze) dias corridos, não apresentando argumentos técnicos suficientes, terá seu Registro e a Autorização para Uso do Selo de Identificação da Conformidade suspensos.

6.2.5.12 A partir do recebimento da Notificação de Suspensão, e a consequente disponibilização dessa informação no sítio do Inmetro, sinalizada como “**suspense**”, o fornecedor detentor do Registro fica impossibilitado de executar o serviço, até que regularize a situação junto ao representante do órgão delegado e volte à situação de “**ativo**” no sítio do Inmetro.

6.2.5.13 O fornecedor deverá apresentar o plano de ações corretivas em até 15 (quinze) dias corridos a partir da suspensão do Registro.

6.2.5.14 Transcorridos 15 (quinze) dias corridos após o recebimento da notificação de suspensão, não sendo apresentados argumentos técnicos suficientes, o fornecedor será notificado do cancelamento de seu Registro no Inmetro, permanecendo impossibilitado de prestar o serviço.

6.2.5.15 O Registro volta a vigorar se as ações corretivas implementadas forem consideradas efetivas pelo Inmetro.

6.2.5.16 Na ocorrência de não conformidade relativa a um componente de uma família, deve ser aplicada a penalidade de suspensão ou de cancelamento do Registro da família.

6.2.5.17 Em caso de recusa do fornecedor em implementar as ações corretivas, o Inmetro deve cancelar o Registro para o(s) modelo(s) / família(s) do(s) serviço(s) registrado(s).

6.2.5.18 A execução de serviços durante o período em que o fornecedor estiver suspenso acarreta o cancelamento do Registro.

6.2.5.19 O Inmetro pode, a qualquer momento, solicitar ao fornecedor a apresentação de documentos fiscais, para verificar se o mesmo executou serviços durante o período que esteve sob a condição de suspenso.

6.2.5.20 Caso o processo de manutenção do Registro seja interrompido por conta da não observância dos requisitos estabelecidos no RAC pelo fornecedor detentor do Registro, não haverá devolução do valor pago.

6.2.6 Manutenção do Registro

A manutenção do Registro somente será concluída depois de evidenciado o atendimento aos requisitos estabelecidos neste RGDF Serviços e no RAC específico, assim como a implementação das ações corretivas para a(s) não conformidade(s) eventualmente encontrada(s).

6.3 Avaliação da Renovação

6.3.1 Solicitação da Renovação do Registro

A manutenção realizada no final do período de validade do Registro concedido, conforme prazo estabelecido no RAC específico será considerada como Renovação, respeitando os requisitos estabelecidos neste capítulo e no RAC.

6.3.1.1 O fornecedor deve solicitar a renovação do Registro, com pelo menos 95 (noventa e cinco) dias corridos antes do seu vencimento, por meio do Sistema Orquestra, disponível no sítio www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

6.3.1.2 Os documentos a serem anexados ao Sistema Orquestra para a solicitação de Renovação do Registro estão relacionados no item 6.1.1.2.

6.3.1.3 Caso o fornecedor não solicite a renovação no prazo estabelecido, o Inmetro deve proceder a suspensão do Registro na data de seu vencimento, e sinalizar os dados do fornecedor como “suspenso” no sítio do Inmetro.

6.3.1.4 O fornecedor que solicitar a renovação do Registro no prazo estabelecido em 6.3.1.1 não será prejudicado por atrasos que venham ocorrer no processo de Verificação de Acompanhamento de Renovação, desde que não sejam evidenciadas não conformidades ou não atendimento aos critérios estabelecidos no RAC.

6.3.2 Análise da Documentação

Para análise da documentação são aplicáveis os requisitos descritos no item 6.2.2 deste documento.

6.3.3 Verificação de Acompanhamento de Renovação

A Verificação de Acompanhamento de Renovação segue os critérios estabelecidos no item 6.2.3.

6.3.4 Ensaios de Renovação

6.3.4.1 Definição dos ensaios a serem realizados

Os ensaios a serem realizados e os critérios de aceitação / rejeição devem ser definidos no RAC específico.

6.3.4.2 Definição da amostragem

A definição da amostragem deve ser estabelecida no RAC específico.

6.3.5 Tratamento de não conformidades na Avaliação de Renovação

O tratamento de não conformidades na Avaliação de Renovação segue os critérios estabelecidos no item 6.2.5.

6.3.6 Renovação do Registro

6.3.6.1 Cumpridos todos os requisitos estabelecidos na base normativa, neste RGDF Serviços e no RAC, o Inmetro, no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar do recebimento da solicitação formal do órgão delegado, deve:

- a) Conceder o Registro;
- b) Dar publicidade do Registro concedido no sítio do Inmetro.

6.3.6.2 Posteriormente à publicidade no sítio do Inmetro, o Registro será publicado, por meio de Portaria, no DOU.

6.3.7 Alteração do Escopo do Registro

6.3.7.1 O fornecedor detentor do Registro que desejar incluir ou excluir modelos de uma família já registrada deve fazer esta solicitação através do Sistema Orquestra, no endereço www.inmetro.gov.br/qualidade/regobjetos.asp.

6.3.7.2 O fornecedor deverá realizar a alteração de escopo através da tarefa “Alteração de Escopo”. Esta tarefa ficará disponível para solicitação após o Registro ser concedido e ficará desabilitada nos períodos da manutenção ou renovação do Registro.

6.3.7.3 Cabe ao RAC estabelecer os critérios para alteração do escopo de serviços já registrados.

7 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

O fornecedor deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações, críticas e sugestões de seus clientes.

A aplicação desta sistemática deve ser continuamente avaliada pelo representante do órgão delegado, durante os processos de Verificação de Acompanhamento da Manutenção ou da Renovação do Registro.

7.1 O processo de tratamento de reclamações do fornecedor deve contemplar:

- a) Um sistema para tratamento das reclamações, assinado pelo responsável formalmente designado para tal, que evidencie que o fornecedor:
- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
 - Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;
 - Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;
 - Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
 - Compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;
 - Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.
- b) Uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus clientes contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;
- c) A indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações;
- d) Um número de telefone, endereço eletrônico ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações.

7.2 O fornecedor deve realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados.

8 SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DO REGISTRO

8.1 A suspensão ou cancelamento do Registro deve ocorrer quando não forem atendidos quaisquer dos requisitos estabelecidos na base normativa, neste RGDF Serviços ou no RAC específico.

8.2 Enquanto perdurar a suspensão ou cancelamento do Registro a execução do serviço deve ser imediatamente interrompida e o fornecedor deve providenciar a retirada dos objetos não conformes do mercado.

8.3 Na condição de suspensão ou cancelamento, o fornecedor detentor do Registro fica impossibilitado de solicitar e apor o Selo de Identificação da Conformidade, devendo ainda cessar toda e qualquer publicidade que tenha relação com o mesmo.

8.4 A interrupção da suspensão do Registro está condicionada à comprovação, por parte do fornecedor, da correção das não conformidades que deram origem à suspensão.

8.5 Em caso de cancelamento do Registro, o fornecedor pode retornar ao sistema após a realização de um novo processo completo de Avaliação da Conformidade e uma nova solicitação de Registro ao Inmetro.

9 SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

O fornecedor detentor do Registro no Inmetro através do mecanismo de Declaração da Conformidade do Fornecedor, fica submetido à aplicação da Portaria Inmetro nº 179/2009, que regula o uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação e dos Selos de Identificação do Inmetro.

O modelo, as características, a rastreabilidade e as formas de aquisição e aposição do Selo de Identificação da Conformidade serão definidos no RAC do objeto, obedecidas às disposições deste RGDF Serviços e do Manual de Aplicação dos Selos de Identificação da Conformidade.

10 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

10.1 Obrigações do fornecedor

10.1.1 Acatar todas as condições estabelecidas neste documento, no RAC, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes ao Registro e à autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, independente de sua transcrição.

10.1.2 Manter atualizados e disponíveis na infraestrutura avaliada, para consulta a qualquer momento, todos os documentos relativos ao seu Registro.

10.1.3 Facilitar ao representante do órgão delegado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de Verificação de Acompanhamento, assim como a realização de ensaios e outras atividades previstas neste documento e no RAC.

10.1.4 Não é permitido ao fornecedor detentor do Registro usar a marca Inmetro para divulgação da sua condição de registrado, cabendo, apenas para fins de divulgação, a utilização da seguinte frase: “*Serviço de ... registrado no Inmetro sob nº.....*”.

Nota: O nº a ser incorporado na frase deve ser o código de Registro concedido ao fornecedor pelo Sistema Orquestra. A formação do código adotada é a numeração sequencial crescente, pelo ano em que foi concedido o Registro. Exemplo: Registro nº 000001/2010.

10.1.5 O fornecedor tem responsabilidade técnica, civil e penal referente aos objetos registrados, bem como a todos os documentos referentes ao Registro, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.

10.1.6 Manter todas as condições de funcionamento em atendimento à legislação pertinente de órgãos federais, estaduais ou municipais.

10.1.7 Manter as condições técnico-organizacionais e de infraestrutura que serviram de base para a obtenção do Registro. Qualquer modificação significativa, que cause impacto nestas condições, deve ser comunicada formalmente ao Inmetro.

10.1.8 No caso de transferência do local da instalação do serviço, bem como do local da empresa cadastrado para fins de Registro, o fornecedor não poderá executar os serviços enquanto não houver autorização do Inmetro.

10.1.9 Aplicar o Selo de Identificação da Conformidade em todos os objetos registrados, conforme critérios estabelecidos neste documento e no RAC.

10.1.10 Não utilizar a mesma codificação para um serviço registrado e outro não registrado.

10.1.11 Submeter ao Inmetro, para autorização, todo o material de divulgação onde figure o Selo de Identificação da Conformidade.

10.1.12 Nos manuais técnicos, de instruções, de informações ao usuário, bem como na divulgação através de informes publicitários, as referências sobre as características do serviço devem estar sempre atreladas ao serviço discriminado na Declaração da Conformidade do Fornecedor, registrado no Inmetro. Características não incluídas na declaração, não podem ser associadas ao Registro ou induzir o usuário a crer que as mesmas estejam garantidas por estas identificações.

10.1.13 Comunicar imediatamente ao Inmetro no caso de cessar definitivamente a prestação do serviço registrado, bem como quando desejar reduzir ou ampliar o escopo para o qual possui Registro no Inmetro.

10.1.14 Disponibilizar aos clientes, em local visível, o Registro concedido pelo Inmetro, bem como os telefones atualizados do órgão delegado e da Ouvidoria do Inmetro.

10.2 Obrigações do Órgão Delegado

10.2.1 Utilizar o sistema Orquestra para manter atualizadas as informações acerca dos Registros das Declarações da Conformidade do Fornecedor de serviços por ele assistidos.

10.2.2 Manter todas as condições de funcionamento em atendimento aos instrumentos jurídicos específicos e às legislações pertinentes.

10.2.3 Atuar, sob a coordenação do Inmetro, no acompanhamento dos fornecedores de serviços com Registro de Declaração da Conformidade do Fornecedor, conforme estabelecido no presente documento e no RAC, fazendo as Verificações de Acompanhamento estabelecidas.

10.2.4 Manter atualizados os registros referentes às ações/atividades executadas sob sua responsabilidade, especialmente as Verificações de Acompanhamento, no Sistema Orquestra, dirimindo obrigatoriamente eventuais dúvidas com o Inmetro.

10.2.5 A guarda da documentação das Verificações de Acompanhamento efetuadas, bem como da documentação exigida dos fornecedores, deverá ser mantida por um período mínimo de 05 (cinco) anos.

10.2.6 Notificar imediatamente ao Inmetro, para fins de suspensão e cancelamento do Registro de fornecedores, em caso de identificação da existência de não conformidade(s) com os requisitos estabelecidos neste RGDF Serviços e no RAC.

10.2.7 Tratar de forma confidencial todas as informações obtidas pelo Inmetro ou por representante do órgão delegado relativas ao fornecedor de serviços registrados ou em fase de obtenção de Registro.

10.2.8 Realizar, ao final de cada Verificação de Acompanhamento, uma reunião de encerramento da verificação com o representante legal do fornecedor, contemplando os seguintes objetivos:

- Relatar os resultados da verificação;
- Obter do representante legal o compromisso de que ações corretivas específicas serão adotadas;
- Reafirmar as responsabilidades do fornecedor quanto às ações corretivas;
- Ratificar os procedimentos e os prazos descritos no RAC para conclusão do processo de Registro, em caso de haver não conformidades (descrição dos procedimentos para apelação, dos prazos de retorno para verificação das ações corretivas, entre outros);
- Dirimir quaisquer dúvidas relativas ao processo de Verificação de Acompanhamento.

10.2.9 Cumprir os prazos estabelecidos no presente documento e no RAC específico para as ações sob sua responsabilidade.

11 ACOMPANHAMENTO NO MERCADO

11.1 O objeto registrado será acompanhado no mercado através de ações de Fiscalização e Verificação da Conformidade.

11.2 O fornecedor é responsável por repor as amostras do objeto retiradas do mercado pelo Inmetro ou por seus representantes de órgãos delegados, para fins de Verificação da Conformidade.

11.3 O fornecedor que tiver o objeto submetido à Verificação da Conformidade se compromete a prestar ao Inmetro, quando solicitado, todas as informações sobre o processo de Registro, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

11.4 Caso seja encontrada alguma não conformidade, considerada, pelo regulamentador, sistêmica ou de risco potencial à saúde, segurança ou meio ambiente, em algum dos objetos ensaiados na Verificação da Conformidade, o fornecedor deve suspender o serviço declarado imediatamente.

11.5 As não conformidades identificadas nesse acompanhamento poderão acarretar a aplicação das penalidades previstas no Capítulo 12 deste documento.

12 PENALIDADES

A inobservância das prescrições compreendidas nas Portarias, neste documento e no RAC acarretará a aplicação pelo Inmetro a seus infratores, das penalidades de advertência, suspensão e cancelamento do Registro. No caso dos PAC compulsórios, aplicam-se também as penalidades previstas na Lei n.º 9933, de 20 de dezembro de 1999 e na Resolução Conmetro n.º 05/2008.

13 DENÚNCIAS

A Ouvidoria do Inmetro recebe denúncias, reclamações e sugestões, através dos seguintes canais:

- e-mail: ouvidoria@inmetro.gov.br
- telefone: 0800 285 18 18
- sitio: www.inmetro.gov.br/ouvidoria
- endereço para correspondência:
Ouvidoria - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro)
Rua Santa Alexandrina, 416 – térreo
Rio Comprido - Rio de Janeiro – RJ
CEP 20261-232