



Portaria n.º 245, de 22 de maio de 2015.

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 outorga ao Inmetro competência para estabelecer diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade;

Considerando o aumento contínuo, tanto no País, quanto no exterior, do número de organizações interessadas em implementar as práticas de Responsabilidade Social, de forma sistematizada e integrada aos seus negócios;

Considerando a necessidade de manter, para as organizações interessadas em implantar as práticas de Responsabilidade Social, a possibilidade de ter o Sistema de Gestão da Responsabilidade Social certificado no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC;

Considerando a necessidade de estabelecer critérios para a certificação do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, visando que as organizações formulem e implementem políticas e objetivos que levem em conta seus compromissos com a responsabilização, a transparência, o comportamento ético, o respeito pelos interesses das partes interessadas, o atendimento aos requisitos legais, o respeito às normas internacionais de comportamento, o respeito aos direitos humanos e a promoção do desenvolvimento sustentável;

Considerando a necessidade de atualização do Programa de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º Aprovar o aperfeiçoamento dos Requisitos de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, disponibilizados no sítio [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br) ou no endereço abaixo:

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – Inmetro  
Divisão de Articulação Externa e Desenvolvimento de Projetos Especiais – Diape  
Rua da Estrela n.º 67 – 4º andar – Rio Comprido  
CEP 20.251-900 – Rio de Janeiro – RJ

Art. 2º Cientificar que a Consulta Pública que colheu contribuições da sociedade em geral para a elaboração dos Requisitos ora aprovados foi divulgada pela Portaria Inmetro n.º 410, de 29 de agosto de 2014, publicada no Diário Oficial da União de 1º de setembro de 2014, seção 01, página 86.

Art. 3º Cientificar que fica mantida, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, a certificação voluntária para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, a qual deverá ser realizada por Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social – OCR, acreditado pelo Inmetro, consoante o estabelecido nos Requisitos ora aprovados.

Art. 4º Revogar, em 06 de agosto de 2015, a Portaria Inmetro n.º 275, de 24 de setembro de 2009, publicada no Diário Oficial da União de 25 de setembro de 2009, seção 01, página 51.

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

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



## REQUISITOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE PARA SISTEMA DE GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

### 1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social, com foco na Responsabilidade Social, por meio do mecanismo de certificação, atendendo aos requisitos da norma ABNT NBR 16001, visando que as organizações formulem e implementem política e objetivos que levem em conta seus compromissos com:

- a) a responsabilização;
- b) a transparência;
- c) o comportamento ético;
- d) o respeito pelos interesses das partes interessadas;
- e) o atendimento aos requisitos legais e outros requisitos subscritos pela organização;
- f) o respeito às normas internacionais de comportamento;
- g) o respeito aos direitos humanos; e
- h) a promoção do desenvolvimento sustentável.

### 2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR 16001 Responsabilidade Social – Sistema de Gestão – Requisitos

~~ABNT NBR 16002 Responsabilidade Social – Sistema de Gestão –  
Qualificação de auditores~~

**(Excluído pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

ABNT NBR 16003	Responsabilidade Social – Diretrizes para execução de auditorias
ABNT NBR ISO 19011	Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão
ABNT NBR ISO/IEC 17000	Avaliação da Conformidade – Vocabulário e princípios gerais
ABNT NBR ISO/IEC 17021	Avaliação da Conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão
NIT-DICOR-008	Critérios de acreditação para organismos de certificação de sistemas de gestão
Portaria Inmetro n.º 274/2014	Regulamento para o Uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do Inmetro.
Portaria Inmetro n.º 453/2013	Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade com termos e definições usualmente utilizados pela Diretoria de Avaliação da Conformidade do Inmetro.

### 3 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
IAF	International Accreditation Forum

IEC	International Electrotechnical Commission
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
ISO	International Organization for Standardization
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
OCR	Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social
PAC	Programa de Avaliação da Conformidade
RAC	Requisitos de Avaliação da Conformidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SGRS	Sistema de Gestão da Responsabilidade Social

## **4 DEFINIÇÕES**

Para fins deste RAC, são adotadas as definições a seguir, complementadas por aquelas apresentadas nas normas ABNT NBR 16001 e ABNT NBR ISO/IEC 17000 e na Portaria Inmetro nº 453 de 2013.

### **4.1 Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Responsabilidade Social (OCR)**

Organismo de Avaliação da Conformidade acreditado pela Cgcre, de acordo com os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17021, para executar o processo de avaliação da conformidade do Sistema de Gestão da Responsabilidade Social das organizações, baseado na norma ABNT NBR 16001.

## **5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

O mecanismo de avaliação da conformidade utilizado para Sistema de Gestão da Responsabilidade Social é o de Certificação.

**5.1** Todas as etapas do processo de certificação devem ser conduzidas pelo OCR.

## **6 ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

### **6.1 Avaliação Inicial**

#### **6.1.1 Solicitação de Certificação**

O início do processo de Certificação está condicionado a uma manifestação formal da organização, que deve ser feita diretamente a um OCR, de acordo com o item 9.2.1 da ABNT NBR ISO/IEC 17021.

#### **6.1.2 Análise da Solicitação**

Antes de prosseguir para a auditoria, o OCR deve realizar uma análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação, conforme item 9.2.2 da ABNT NBR ISO/IEC 17021.

#### **6.1.3 Auditoria Inicial**

O processo para concessão da Certificação do SGRS de uma organização compreende as seguintes fases: Auditoria Fase 1, Consulta e Auditoria Fase 2.

##### **6.1.3.1 Auditoria Fase 1**

Esta fase deve ser realizada de acordo com o item 9.2.3.1 da ABNT NBR ISO/IEC 17021.

##### **6.1.3.2 Consulta**

**6.1.3.2.1** A consulta às partes interessadas deve ser realizada antes da Auditoria Fase 2 e antes da Auditoria de Recertificação. O OCR pode, ainda, sempre que julgar necessário, realizar nova Consulta.

**6.1.3.2.2** O OCR deve estabelecer procedimento de priorização das partes interessadas a serem consultadas e o mecanismo de consulta.

**6.1.3.2.3** O OCR deve, até o final da Auditoria Fase 1, estabelecer os recursos necessários para a consulta às partes interessadas.

**6.1.3.2.4** O OCR deve estabelecer mecanismo de consulta às partes interessadas, conforme roteiro abaixo:

- a) confirmar com a organização, a lista das partes interessadas a serem consultadas no processo de certificação e definir os mecanismos de consulta apropriados, levando-se em conta a documentação analisada, resultados de auditorias e o conhecimento prévio que o OCR tem da organização;
- b) realizar consulta às partes interessadas, utilizando, quando apropriado, as informações coletadas como base para a realização da Auditoria no local;
- c) registrar os comentários recebidos da consulta nos protocolos da Auditoria Fase 2.

**6.1.3.2.5** O OCR deve utilizar o Anexo **F** para realização da consulta às partes interessadas.

**(Alterado pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

**6.1.3.2.6** O OCR deve obter a visão das partes interessadas sobre as atividades da organização e os impactos decorrentes destas atividades. Deve ser buscado o entendimento e/ou informações das partes interessadas sobre, no mínimo, os seguintes assuntos:

- a) os impactos reais e potenciais das decisões e atividades da organização;
- b) oportunidades de melhoria e inovação;
- c) pendências legais;
- d) temas e questões relevantes, conforme avaliação da equipe auditora;
- e) avaliação do engajamento da organização com as partes interessadas, e
- f) quaisquer outras informações relevantes para a auditoria.

### **6.1.3.3 Auditoria Fase 2**

Esta fase deve ser realizada de acordo com o item 9.2.3.2 da ABNT NBR ISO/IEC 17021, complementada, quando necessário, por consulta às partes interessadas.

**6.1.3.3.1** A Auditoria Fase 2 deverá ter início, no mínimo, após 30 dias do final da Auditoria Fase 1 visando assegurar tempo adequado para realização da consulta às partes interessadas bem como obtenção das informações resultantes do processo de consulta.

**6.1.3.3.2** A Auditoria Fase 2 deverá ter início, no máximo, após 90 dias do final da Auditoria Fase 1. Caso este tempo não seja atendido, deverá ser realizada nova Auditoria Fase 1 e conseqüentemente nova Consulta.

**6.1.23.3.3** O OCR deve considerar a tabela definida no Anexo A para determinação do tempo de Auditoria.

**6.1.23.3.3.1** A Auditoria Fase 2 deve cobrir todos os turnos de trabalho existentes na organização.

**6.1.23.3.4** Como um dos instrumentos para proporcionar transparência ao processo, o OCR deve disponibilizar às partes interessadas informações sobre a auditoria, desde que devidamente autorizadas pela organização, seguindo o modelo de sumário apresentado no Anexo C.

**6.1.23.3.5** Caso seja necessária a realização de consulta às partes interessadas, incluindo entrevistas com a força de trabalho, sua duração não deve exceder a 20% do tempo da Auditoria Fase 2.

**Nota:** O OCR deve utilizar o Anexo ~~F~~ E para realização da consulta às partes interessadas.

### **(Alterados pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

#### **6.1.4 Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação Inicial**

**6.1.4.1** Caso seja identificada alguma não conformidade na avaliação inicial, o solicitante da certificação terá prazo acordado com o OCR para que tome as devidas ações corretivas para sanar as não conformidades.

**6.1.4.1.1** Novos prazos podem ser acordados, considerada a pertinência pelo OCR, desde que formalmente requeridos pelo solicitante da certificação com apresentação de justificativas. Estes prazos também se aplicam para não conformidades ou pendências identificadas na análise da solicitação. A prorrogação não pode, entretanto, ultrapassar o período 6 meses. Caso isso ocorra dever-se-á realizar nova avaliação inicial.

**6.1.4.2** A análise crítica das causas das não conformidades, bem como a proposição de ações corretivas, é responsabilidade do solicitante da certificação.

**6.1.4.2.1** O OCR deve avaliar a necessidade de nova auditoria para verificar a implementação das ações corretivas.

**6.1.4.3** O OCR deve avaliar a eficácia das ações corretivas implementadas.

**6.1.4.3.1** A evidência objetiva do tratamento das não conformidades é requisito para a emissão do Certificado de Conformidade.

#### **6.1.5 Emissão do Certificado de Conformidade**

**6.1.5.1** O OCR deve constituir, coordenar e manter em funcionamento uma Comissão de Certificação.

**6.1.5.1.1** A Comissão de Certificação do OAC deve estar livre de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras, que possam influenciar em suas decisões e ter uma estrutura cujos membros são escolhidos, de forma a existir um equilíbrio de interesses, no qual não predomine interesse particular. Sua composição conta, preferencialmente, com representantes do setor produtivo, do setor ambiental, da sociedade civil organizada e das entidades de classe, consumidores, representantes de órgãos de defesa do consumidor e órgãos de normalização, entre outros, com reconhecida representatividade e/ou capacitação em sua área de atuação.

**6.1.5.1.2** A Comissão de Certificação possui caráter consultivo e permanente, tendo como finalidade apreciar o processo e recomendar ao OCR a concessão ou não da certificação.

**6.1.5.1.3** A Comissão de Certificação deverá se reunir, pelo menos a cada 3 (três) meses, com a finalidade de realizar uma análise crítica nos certificados emitidos, renovados, suspensos, cancelados ou encerrados neste período.

**6.1.5.1.4** As reuniões poderão ser realizadas por videoconferência desde que os membros da Comissão tenham acesso a toda documentação, a sua livre escolha.

**6.1.5.1.5** A decisão sobre a concessão da certificação é de responsabilidade do OCR e deve ocorrer com base nas informações obtidas durante a etapa de análise da documentação e auditoria inicial (Fase I, Consulta e Fase II), considerada a recomendação da Comissão de Certificação.

**6.1.5.1.6** O parecer da Comissão de Certificação tem caráter consultivo e, de forma alguma, isenta o OCR da responsabilidade nos certificados concedidos, mantidos ou renovados.

**6.1.5.2** O OCR deve realizar uma análise crítica incluindo as informações sobre a documentação, auditorias, tratamento de não conformidades e tratamento de reclamações. Cumpridos todos os requisitos da ABNT NBR 16001 e deste documento, a certificação será concedida ao solicitante que tenha em seu processo todas as não conformidades eliminadas, isto é, todas as etapas do processo devem estar aprovadas e evidenciadas pelo OCR. Estes registros devem ser mantidos pelo OCR como evidências da conformidade do processo de certificação.

**6.1.5.3** O certificado terá validade de, no máximo, 3 (três) anos. Após este prazo o solicitante da certificação deverá ser submetido à avaliação de recertificação, conforme subitem 6.3 deste documento.

**6.1.5.4** O OCR deve emitir o Certificado de Conformidade e registrar a informação acerca dos dados do solicitante da certificação e de suas atividades.

**6.1.5.4.1** A decisão da concessão da certificação deve ser formalizada por meio da emissão do certificado de conformidade. Caso a decisão seja contrária à concessão, o OCR deve comunicar, formalmente, o fato com as devidas justificativas ao solicitante da certificação.

**6.1.5.4.2** O Certificado de Conformidade, como um instrumento formal emitido pelo OCR, deve conter a seguinte redação "A validade deste Certificado está atrelada à realização das avaliações de manutenção e tratamento de possíveis não conformidades de acordo com as orientações do OCR e previstas na Portaria Inmetro específica", além da descrição do escopo da certificação (abrangência e limites da certificação) e das seguintes informações:

- a) razão social, CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica) e nome fantasia do solicitante da certificação;
- b) endereços e localizações geográficas;
- c) descrição das localizações físicas (unidades organizacionais, atividades e processos);
- d) data de emissão e da validade do Certificado de Conformidade;
- e) nome, número de registro e assinatura do responsável pelo OCR.

**6.1.5.5** Após a emissão do certificado, o OCR deve informar ao Inmetro sobre a concessão, manutenção, extensão, redução, suspensão, cancelamento, encerramento ou recertificação dos solicitantes da certificação.

## **6.2 Avaliação de Manutenção**

### **6.2.1 Auditoria de Manutenção**

**6.2.1.1** As auditorias de manutenção devem ser realizadas no mínimo uma vez por ano. A data da primeira Auditoria de Manutenção, após a certificação inicial, não deve ultrapassar 12 (doze) meses a partir do último dia da Auditoria Fase 2.

**6.2.1.1.1** Poderá haver outras auditorias de manutenção, além das programadas, baseadas em evidências que as justifiquem, mediante deliberação do OCR ou do Inmetro.

**6.2.1.2** O OCR deve analisar a documentação (original) anteriormente enviada, em particular quanto a sua disponibilidade, organização e recuperação.

**6.2.1.3** O OCR deve analisar os registros da implementação do SGRS, para constatar se as condições técnico-organizacionais que deram origem à concessão inicial da certificação continuam sendo cumpridas.

**6.2.1.4** As auditorias de manutenção devem contemplar, obrigatoriamente, os itens 3.2, 3.3, 3.4.3, 3.4.4 e 3.6 da ABNT NBR 16001. Os demais itens da ABNT NBR 16001 devem ser auditados ao menos uma vez durante a validade da certificação.

## **6.2.2 Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação de Manutenção**

**6.2.2.1** Caso seja identificada alguma não conformidade durante a auditoria de manutenção, o solicitante da certificação terá prazo acordado com o OCR para sanar as não conformidades.

**6.2.2.2** Caso o prazo acordado para sanar as não conformidades identificadas não seja atendido, o OCR deve suspender imediatamente o Certificado e a Autorização para o Uso do Selo de Identificação da Conformidade. O OCR deve notificar o solicitante da certificação por escrito, informando que só poderá retomar o processo de certificação quando as não conformidades encontradas forem sanadas.

**6.2.2.3** O solicitante da certificação deverá apresentar o plano de ações corretivas em até 15 (quinze) dias corridos a partir da suspensão da sua certificação. A certificação volta a vigorar quando o OCR constatar a efetividade da implementação das ações corretivas.

**6.2.2.4** Novos prazos podem ser acordados com o solicitante da certificação, desde que formalmente solicitados, justificados, e avaliada a pertinência pelo OCR.

**6.2.2.5** Caso o solicitante da certificação não atenda aos prazos estabelecidos, e desde que não tenha sido acordado novo prazo, a certificação será cancelada.

**6.2.2.6** Em caso de recusa do solicitante da certificação em implementar as ações corretivas, o OCR deve cancelar o Certificado de Conformidade e comunicar formalmente ao Inmetro.

## **6.2.3 Confirmação da Manutenção**

**6.2.3.1** Após a análise crítica, incluindo as informações sobre a documentação, auditorias, tratamento de não conformidades e tratamento de reclamações, o OCR deve emitir a confirmação da manutenção, observando os requisitos pertinentes do subitem 6.1.5 deste documento, de que o atendimento aos requisitos foi demonstrado.

**6.2.3.2** A decisão sobre a manutenção da certificação é de responsabilidade do OCR e deve ocorrer com base nas informações obtidas durante as etapas de análise da documentação e de auditoria.



**6.2.3.3** As alterações no SGRS devem ser formalmente comunicadas ao OCR para que este avalie a manutenção da certificação. Quando houver modificações das condições que deram origem à certificação, a recomendação da Comissão de Certificação deve ser considerada.

**6.2.3.4** Cumpridos os requisitos exigidos neste documento, o OCR emite o documento formalizando que a certificação está mantida.

### **6.3 Avaliação de Recertificação**

#### **6.3.1 Solicitação de Recertificação**

Para que não haja interrupção na validade da certificação, a solicitação de recertificação deve ser realizada com antecedência suficiente para possibilitar que a confirmação da recertificação ocorra antes de encerrar o prazo de validade do Certificado de Conformidade.

#### **6.3.2 Análise da Solicitação**

Ao receber a solicitação de recertificação, o OCR deve abrir um processo de recertificação e proceder conforme requisitos do subitem 6.1.2 deste documento.

#### **6.3.3 Auditoria de Recertificação**

A avaliação de recertificação deve ser programada pelo OCR, de acordo com os critérios estabelecidos no subitem 6.1.3 deste documento.

#### **6.3.4 Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação de Recertificação**

Devem ser observadas as orientações descritas no subitem 6.2.2 deste documento.

#### **6.3.5 Confirmação da Recertificação**

Após a análise crítica, incluindo as informações sobre a documentação, auditorias, tratamento de não conformidades e tratamento de reclamações, o OCR deve emitir a confirmação da recertificação, observando os requisitos pertinentes do subitem 6.1.5 deste documento, de que o atendimento aos requisitos foi demonstrado.

## **7 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

**7.1** O processo de tratamento de reclamações, que se aplica ao solicitante da certificação e ao OCR, deve contemplar:

- a) um sistema para tratamento das reclamações, assinado por um responsável formalmente designado para tal, que evidencie que o solicitante da certificação e o OAC: valorizam e dão efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes; analisam criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas; definem responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações; comprometem-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos; comprometem-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) número de telefone ou outros meios acessíveis para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações.

**7.2** O solicitante da certificação e o OAC devem ainda 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 ENCERRAMENTO DA CERTIFICAÇÃO**

O encerramento da certificação dar-se-á nas hipóteses de cancelamento da certificação por parte do OCR, a pedido do solicitante da certificação, a não recertificação ou de transferência para outro OCR. Em todos os casos o OCR deverá informar à Diretoria de Avaliação da Conformidade.

## **9 SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE**

O Selo de Identificação da Conformidade tem por objetivo identificar que o SGRS da organização foi submetido ao processo de avaliação e atendeu aos requisitos contidos neste documento.

**9.1** O Selo de Identificação da Conformidade e a marca do Programa Brasileiro de Certificação em Responsabilidade Social devem estar impressos no certificado, de forma visível, conforme estabelecido no Anexo D deste documento.

**9.2** O Selo de Identificação da Conformidade deve estar em conformidade com a Portaria Inmetro n.º 274/2014.

## **10 AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE**

**10.1** A concessão da autorização do Selo de Identificação da Conformidade será feita através de instrumento formal, assinado entre o OCR e a organização solicitante, após a etapa de Tratamento de não conformidades na etapa de Avaliação Inicial.

**10.2** A manutenção da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade está atrelada à validade da certificação concedida. No caso de suspensão ou cancelamento do certificado por descumprimento de qualquer dos requisitos estabelecidos por este documento, ficará a autorização para uso do Selo sob a mesma condição.

**10.3** O certificado, bem como a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e da marca do PBCRS, não transfere para o Inmetro, ou para o OCR, em qualquer hipótese, as responsabilidades do solicitante da certificação quanto ao SGRS certificado.

## **11 QUALIFICAÇÃO DE AUDITORES**

**11.1** A qualificação dos auditores deve atender ao disposto na -norma ABNT NBR ~~16002~~ [16003](#) e na [ABNT NBR ISO/IEC 17021](#).

**(Alterado pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

**11.2** O OCR é responsável pela verificação da adequação do treinamento recebido pelo auditor líder, de acordo com os padrões mínimos contidos no Anexo B deste documento. Essa verificação será objeto de avaliação para acreditação pela Cgcre/Inmetro.

## 12 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

### 12.1 Obrigações do Solicitante da Certificação

**12.1.1** Acatar todas as condições estabelecidas neste documento, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes à autorização, independente de sua transcrição.

**12.1.2** Submeter previamente ao OCR todo o material de divulgação que faça referência à certificação do SGRS.

**12.1.3** Vincular o Selo de Identificação da Conformidade exclusivamente ao SGRS certificado, conforme critérios estabelecidos neste documento.

**12.1.4** Comunicar corretamente, tanto ao público interno quanto ao externo, o significado da certificação do SGRS.

A organização não pode, em nenhuma hipótese, associar a certificação do SGRS com:

- a qualidade do produto ou serviço fornecido;
- a conformidade do produto ou serviço com requisitos estabelecidos;
- a conformidade de outros sítios que não aqueles que foram certificados; e
- ser socialmente responsável.
- conformidade de outros sítios que não aqueles que foram certificados

**12.1.5** A organização deve, ao fazer referência à certificação obtida, deixar claro o seu significado, isto é, que ela possui um SGRS em conformidade com a norma ABNT NBR 16001.

**12.1.6** Acatar as decisões pertinentes à Certificação tomadas pelo OAC , recorrendo ao Inmetro, nos casos de reclamações e apelações, via Ouvidoria do Inmetro.

**12.1.7** Facilitar ao OAC ou ao seu contratado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de auditoria e acompanhamento, assim como a realização outras atividades de Certificação previstas neste documento.

**12.1.8** Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, informando, previamente ao OCR ~~OAC~~, qualquer modificação que pretenda fazer nas ~~atividades de manejo florestal das áreas certificadas~~ suas atividades que possam impactar o sistema de gestão da responsabilidade social certificado.

**(Alterado pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

**12.1.9** Comunicar imediatamente ao OCR ~~OAC~~ no caso de cessar, definitivamente, as atividades relativas ao sistema de gestão da responsabilidade social ~~de Manejo Florestal Sustentável das áreas certificadas~~.

**(Alterado pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

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

**12.1.11** Fornecer ao Inmetro todas as informações solicitadas por este, referentes ao processo de certificação, encaminhando, quando necessário, documentos comprobatórios.

**12.1.12** O solicitante da certificação tem responsabilidade técnica, civil e penal referente às unidades certificadas, bem como a todos os documentos referentes à Certificação, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.

## **12.2 Obrigações do OCR**

**12.2.1** Implementar o PAC conforme os requisitos estabelecidos neste documento, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

~~**12.2.2** Utilizar o sistema de banco de dados fornecido pelo Inmetro para manter atualizadas as informações acerca da situação das certificações no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a emissão do Certificado de Conformidade ou alteração em sua situação.~~

**12.2.2** Manter o Inmetro atualizado sobre as informações acerca da situação das certificações no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a emissão do Certificado de Conformidade ou alteração em sua situação, no caso de suspensão, extensão, redução e cancelamento da Certificação, através de meio físico ou eletrônico. Os contatos da equipe técnica do PBCRS estão disponíveis em: [http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade\\_social/equipe.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/responsabilidade_social/equipe.asp).

**(Alterado pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

~~**12.2.3** Notificar em até 5 (cinco) dias úteis a Diretoria de Avaliação da Conformidade do Inmetro, no caso de suspensão, extensão, redução e cancelamento da Certificação, através de meio físico ou eletrônico, bem como alimentar, no mesmo período de tempo, o sistema de banco de dados fornecido pelo Inmetro.~~

**(Cancelado pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

**12.2.4.3** Possuir um Sistema de Tratamento de Reclamações nos moldes do previsto no Capítulo 7 deste documento.

**12.2.5.4** Não possuir pendências com o Inmetro.

**12.2.6.5** Caso o OCR tenha sua acreditação cancelada, deverá:

**(Alterados pela Portaria Inmetro nº 61, de 21 de dezembro de 2015)**

**12.2.6.1** Comunicar imediatamente a seus clientes a sua condição e instruí-los no processo de transição para outro OCR que esteja com sua acreditação ativa, ressaltando que os certificados já emitidos permanecerão válidos até a data da próxima manutenção ou renovação, o que ocorrer primeiro;

**12.2.6.2** Disponibilizar, quando solicitado, à Diretoria de Avaliação da Conformidade do Inmetro todos os registros e informações relativas aos processos de certificação por ele realizados;

**12.2.6.3** Disponibilizar aos seus clientes todos os registros, certificados, relatórios e demais documentos referentes ao(s) seu(s) processo(s) de certificação para subsidiá-los quando da contratação de outro OCR acreditado para a continuidade da sua certificação;

**12.2.6.4** Informar à Diretoria de Avaliação da Conformidade do Inmetro todas as ações realizadas durante o processo de migração dos solicitantes da certificação detentora de certificados com o objetivo de evitar danos aos clientes e aos consumidores.

**12.2.7** O OCR cancelado não pode realizar as atividades de manutenção ou renovação dos certificados emitidos.

### **13 PENALIDADES**

A inobservância das prescrições compreendidas neste documento acarretará a aplicação pelo OCR a seus infratores, das penalidades de advertência, suspensão e cancelamento da Certificação.

**ANEXO A - DIRETRIZ PARA DETERMINAÇÃO DO TEMPO DE AUDITOR**

Para determinação do tempo de auditor, devem ser considerados todos os atributos do sistema, processos e produtos/serviços da organização.

Ajustes adequados devem ser feitos para aqueles fatores que justifiquem mais ou menos tempo de auditor para uma auditoria efetiva. Fatores aditivos podem ser anulados por fatores subtrativos. Em todos os casos em que o tempo provido na tabela de Tempo de Auditor for ajustado, devem ser mantidos evidências e registros suficientes para justificar a alteração.

Número de pessoas na força de trabalho	Auditoria Fase 1	Auditoria Fase 2	Manutenção Anual	Recertificação	Consulta
1 a 10	0,5	1,5	0,5	1	0,5
11 a 25	1,0	2	1	1,5	0,5
26 a 45	1,0	2,5	1	2	0,5
46 a 65	1,0	3	1,5	3	1
66 a 85	1,0	4	1,5	3,5	1
86 a 125	1,5	4,5	2	4	1
126 a 175	1,5	5	2	4,5	1,5
176 a 275	2,0	6	2,5	5	1,5
276 a 425	2,0	6,5	3	5,5	1,5
426 a 625	2,0	7	3	6	2
626 a 875	2,5	8	3,5	6,5	2
876 a 1175	2,5	8,5	3,5	7	2
1176 a 1550	3,0	9	4	8	2
1551 a 2025	3,0	9,5	4	8,5	2,5
2026 a 2675	3,0	10	4,5	9	2,5
2676 a 3450	3,5	11	5	9,5	2,5
3451 a 4350	3,5	11,5	5	10	3
4351 a 5450	4,0	12	5,5	10,5	3
5451 a 6800	4,0	13	5,5	11	3
6801 a 8500	4,0	13,5	6	12	3,5
8501 a 10700	4,5	14	6	12,5	3,5
>10700	Segue a progressão da tabela				

a) Fatores a serem considerados para o aumento do número de dias de auditor:

- Logística complicada durante a realização da auditoria;
- Vários sítios envolvidos;
- Auditoria realizada em idioma que requer a atuação de intérprete;
- Alto grau de regulamentação;
- Alto número de partes interessadas envolvidas;
- Escopo envolvendo processos, produtos e serviços de alto potencial de danos para as partes interessadas;
- Conhecimento prévio de problemas no relacionamento com as partes interessadas.

b) Fatores a serem considerados para a diminuição do número de dias de auditor:

- Porcentagem alta de funcionários que realizam as mesmas atividades;
- Conhecimento prévio da gestão da organização;
- Processos, produtos e serviços sem ou com baixo nível de sensibilidade ou criticidade para as partes interessadas;

- Certificação em outras normas de sistema de gestão.

#### NOTAS:

- 1) O Tempo de Auditor definido pela tabela acima refere-se ao tempo requerido para a Auditoria Fase 1, Auditoria Fase 2, Auditoria de Manutenção, Auditoria de Recertificação e consulta às partes interessadas.
- 2) É improvável que a soma total de todos os ajustes feitos para uma determinada organização, considerando todos os fatores, reduza além de 30% do tempo encontrado na Tabela de Tempo de Auditor.
- 3) Para o ciclo de avaliação inicial, o tempo de auditor para a Auditoria de Manutenção de uma determinada organização foi definido como sendo proporcional ao tempo utilizado na Auditoria Inicial (Fase 1 + Fase2), sendo o total de tempo utilizado anualmente na manutenção aproximadamente 1/3 do tempo utilizado na Auditoria Inicial. A fim de considerar as mudanças na organização, maturidade do sistema, etc., convém realizar uma análise crítica periódica do tempo planejado para manutenção, no mínimo, na época da reavaliação.
- 4) O tempo de auditor para uma auditoria de recertificação, após um ciclo de certificação de 3 anos, deverá ser proporcional a 2/3 do do tempo de auditor para a Auditoria Fase 2, considerando a situação da organização no momento da recertificação.
- 5) A coluna “Consulta” indica o tempo necessário para realizar a consulta às partes interessada, antes da Auditoria Fase 2 e antes da Auditoria de Recertificação.
- 6) A equipe auditora pode utilizar parte do tempo da Auditoria Fase 2, Manutenção e Recertificação para realização entrevistas com a força de trabalho e para continuação e/ou finalização do processo de consulta às partes interessadas. Este tempo deveria ser proporcional a cerca de 20% do tempo definido para a auditoria em questão.
- 7) Tempo de viagem do auditor não é considerado tempo de auditoria e deve ser considerado como tempo adicional ao da tabela.
- 8) Um dia de auditor é equivalente a oito horas de auditoria.

**ANEXO B - CONTEÚDO MÍNIMO PARA TREINAMENTO NA ABNT NBR 16001**

- O papel do Estado e da Sociedade Civil
- Desenvolvimento Sustentável
- Dimensões e Valores para a Sustentabilidade
- Legislação e Requisitos Legais
- Acordos, tratados e convenções internacionais relacionados com o tema
- Ética e Responsabilidade Social
- Ferramentas para Gestão da Responsabilidade Social
- Diálogo e Engajamento das Partes Interessadas
- Termos e definições da ABNT NBR 16001
- Interpretação da ABNT NBR 16001
- Impactos da organização
- Princípios, Temas e questões da Responsabilidade Social da norma ABNT NBR 16001
- Melhoria Contínua



## **ANEXO C - MODELO DE SUMÁRIO DE AUDITORIA DO SISTEMA DA GESTÃO DA RESPONSABILIDADE SOCIAL**

1. O sumário do processo de auditoria do SGRS da organização deve conter, no mínimo, as informações abaixo:

a) Informações gerais sobre a organização:

- nome da organização, endereço do escritório central e pessoa de contato para o processo da certificação;
- nome(s) do(s) responsável(is) pelo SGRS da organização e informações para contato e histórico e caracterização da organização.

b) Definição dos locais incluídos no escopo da certificação;

c) Caracterização do(s) sítio(s) a ser(em) certificado(s);

d) Caracterização do contexto socioeconômico do(s) sítio(s) do SGRS.

e) Descrição geral do processo de avaliação da conformidade do(s) sítio(s):

- normas utilizadas para avaliação;
- identificação do OCR;
- identificação da equipe auditora do OCR;
- responsável pelo OCR;
- cronologia do processo de avaliação;
- descrição das etapas do processo de avaliação;
- partes interessadas contatadas;
- descrição do atendimento aos requisitos da Norma; e
- conclusões do processo de avaliação.

## ANEXO D – MODELO DE CERTIFICADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

# Razão Social do OCR

certifica que

razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ da organização;  
referência à norma técnica para a qual a organização foi certificada ;



Programa Brasileiro de Certificação em  
**Responsabilidade Social**  
Inmetro

Certificado nº \_\_\_\_\_  
Data da certificação; \_\_\_\_\_  
Data da expiração do certificado \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nome do OCR



## ANEXO E - ORIENTAÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE CONSULTA ÀS PARTES INTERESSADAS

### a) Ajuda prática: Mecanismos de consulta às partes interessadas

A consulta às partes interessadas pode ser realizada por meio da aplicação, por exemplo, de um dos mecanismos citados abaixo, ou uma combinação deles:

- carta;
- mensagem eletrônica;
- chamada telefônica;
- entrevista;
- consulta a base de dados de páginas na *internet*, por exemplo, consulta de processos judiciais em tramitação, redes sociais, páginas de reclamações;
- informações publicadas em revistas, jornais e outros meios de comunicação;
- questionário;
- audiência pública;
- ouvidoria;
- fórum de fornecedores;
- atendimento ao cliente;
- visita.

Convém que a escolha do mecanismo leve em consideração as particularidades da parte interessada que está sendo consultada. Por exemplo, o envio de mensagem eletrônica pode não ser o mecanismo mais apropriado para consultar representante(s) de uma comunidade.

Independentemente do(s) mecanismo(s) escolhido(s) para realização da consulta, convém que os objetivos desta sejam esclarecidos ao representante da parte interessada.

### b) Ajuda prática – Entrevista com a força de trabalho como etapa da consulta a partes interessadas

#### - Objetivo

O objetivo das entrevistas é levantar a percepção da força de trabalho quanto a temas pertinentes a responsabilidade social.

#### - Amostragem

A amostragem de entrevistas pode ser definida em termos percentuais, considerando o total de pessoas que integram a força de trabalho. Convém considerar os seguintes parâmetros na seleção dos entrevistados, buscando o equilíbrio e a proporcionalidade, sempre que exequível:

- gênero;
- etnia;
- idade;
- localização geográfica;
- nível de qualificação;
- função ou nível hierárquico;
- tempo de experiência na organização;
- pessoas com deficiência.

#### - Métodos

Conforme definição da equipe auditora, as entrevistas podem ser feitas em grupo ou individualmente. Antes do início das entrevistas, convém que a equipe auditora esclareça questões pertinentes, tais como:

- a organização decidiu se submeter a esta auditoria visando avaliar o seu Sistema da Gestão da Responsabilidade Social e foi informada previamente sobre o processo de entrevistas;

- há o compromisso de sigilo, ou seja, em nenhuma hipótese serão divulgados os nomes que fornecerem as informações;
- a entrevista não é um canal para que os funcionários façam reivindicações, tais como aumento salarial.