	REQUISITOS PARA ATUAÇÃO DA RBMLQ-I NAS ATIVIDADES RELACIONADAS À AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	NORMA Nº NIG-DQUAL-034	REV. Nº 02
		APROVADA EM SET/2011	PÁGINA 01/15

SUMÁRIO

1. Objetivo
 2. Campo de Aplicação
 3. Responsabilidade
 4. Documentos de Referência
 5. Documentos Complementares
 6. Registros da Qualidade
 7. Definições
 8. Critérios para atuação da RBMLQ-I nas atividades relacionadas à Avaliação da Conformidade
 9. Tratamento das Não Conformidades
 10. Histórico das Revisões
- ANEXO – Perfil de Competências**

1. OBJETIVO

Esta norma define os requisitos a serem atendidos pela RBMLQ-I (Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro) referente às atividades delegadas pelo Inmetro relacionadas à Avaliação da Conformidade conforme convênio firmado entre as partes.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma deve ser aplicada no sistema de gestão da RBMLQ-I na realização das atividades relacionadas à Avaliação da Conformidade.

3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e pelo cancelamento desta norma é do Inmetro/Dqual/Divec.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

ABNT NBR ISO 9000

ABNT NBR ISO 9001

ABNT NBR ISO 17000

Convênios do Inmetro com os Órgãos Delegados da RBMLQ-I


Decreto 5.940 de 25 de outubro de 2006 (Trata dos resíduos descartados pelos órgãos e entidades públicas federais)

Guia para Elaboração do Plano Anual de Fiscalização

NIG-Ouvid-005 Tratamento das denúncias recebidas pela Ouvidoria, Dimel e Dqual, encaminhadas à RBMLQ-I

NIT-Divec-004 Procedimento para Execução do Programa de Verificação da Conformidade

NIT-Divec-006 Procedimento para auditoria das atividades da área da qualidade executada na

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 02/15
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

NIT-Divec-010 RBMLQ-I
 Procedimento para Capacitação de Agentes Fiscais da Qualidade da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro – RBMLQ-I
 PLANFISC Plano Anual de Fiscalização
 PF Procedimentos de Fiscalização
 Portaria Inmetro nº 319 de 29 de julho de 2011

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

MOD-Dqual-001 Registro de Visita
 MOD-Dqual-002 Documento Único de Fiscalização de Produtos
 MOD-Dqual-003 Termo de Coleta de Produtos
 MOD-Dqual-004 Auto de Infração
 MOD-Dqual-005 Modelo de coleta de amostra


6. REGISTROS DA QUALIDADE

FOR-Dqual-189 Registro de Não Conformidade – RNC
 FOR-Dqual-192 Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I – RAQ

7. DEFINIÇÕES

7.1 Siglas

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas
 Dicom Divisão de Comunicação Social do Inmetro
 Divec Divisão de Fiscalização e Verificação da Conformidade
 DPDC Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor
 Dqual Diretoria da Qualidade
 EPI Equipamento de Proteção Individual
 Fisqual Sistema Informatizado para Fiscalização da Qualidade
 FOR Formulário
 Inmetro Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
 ISO International Organization for Standardization
 NBR Norma Brasileira
 NIT Norma Inmetro Técnica
 OD Órgão Delegado
 PBAC Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade
 PF Procedimentos de Fiscalização
 Planfisc Plano Anual de Fiscalização
 RBMLQ-I Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro
 RAC Requisito da Avaliação da Conformidade
 SA Solicitação de Auditoria
 SGI Sistema de Gestão Integrada

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 03/15
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

7.2. Termos

Para os fins desta norma são adotadas as definições apresentadas nos subitens 7.1 a 7.11, complementadas pelas contidas na ABNT NBR ISO 9000 e ABNT NBR ISO 17000.

7.2.1. 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.

7.2.2. Agente Fiscal da Qualidade

Pessoa física com investidura na função para exercer o poder de polícia administrativa na área de Avaliação da Conformidade, em relação aos objetos regulamentados e/ou com a conformidade avaliada compulsoriamente.

7.2.3. Agente Verificador

Pessoa do OD com competência para analisar documentação e realizar verificação inicial e de manutenção nos processos de registro/renovação de empresas enquadradas no mecanismo da avaliação da conformidade “Declaração da Conformidade do Fornecedor”.

7.2.4. Atividades Complementares

Atividades desempenhadas pelo OD nas funções precípua das atividades relacionadas à Avaliação da Conformidade, compreendendo os processos administrativos, multiplicação de treinamentos, tratamento das denúncias e reclamações, monitoramento dos indicadores de desempenho do Planfisc, fluxo de informações Inmetro - RBMLQ-I e, ainda, a manutenção dos recursos humanos e infra-estruturais para suportar o cumprimento do convênio firmado com o Inmetro, no que tange às referidas atividades.

7.2.5. Fiscalização da Qualidade

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

7.2.6. Gestão

Atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização.


7.2.7. Interlocutor

Pessoa do OD responsável por mediar os eventos de capacitação entre a Cored, a Divec/Nucaf e o OD.

7.2.8. Ouvidor

Pessoa do OD responsável em receber elogios, críticas, reclamações e sugestões e agir conforme diretrizes do Inmetro.

7.2.9. Planfisc

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 04/15
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

Sistema utilizado pelos Órgãos Delegados para elaboração do Plano Anual de Fiscalização, além de propiciar o acompanhamento pelo Inmetro da execução deste plano.

7.2.10. Procedimento de Fiscalização - PF

Define a metodologia a ser seguida, quando da execução das ações fiscais, de forma a averiguar o atendimento aos requisitos estabelecidos nos dispositivos legais definidos pelo Inmetro pertinentes aos objetos regulamentados e/ou com a conformidade avaliada compulsoriamente.

7.2.11. Programa de Análise de Produtos

O Programa de Análise de Produtos simula a aquisição, o uso e o descarte de produtos e serviços, a fim de constatar sua adequação a critérios estabelecidos em normas e regulamentos técnicos, proporcionando à sociedade, por meio de divulgação na mídia, um panorama da tendência da qualidade dos produtos/serviços analisados. A divulgação do resultado das análises em mídia nacional é um importante instrumento de informação ao consumidor, que orienta suas decisões de compra, induzindo, por meio de suas escolhas, o processo de melhoria contínua do produto nacional. Assim, além de orientar os consumidores, contribui decisivamente para estimular a competitividade do setor produtivo. Sendo de caráter apenas informativo, o programa tem impacto direto na qualidade de produtos e serviços, cujas não conformidades colocam em risco a saúde e a segurança dos consumidores e do meio ambiente, sendo dessa forma, insumo para o desenvolvimento de Programas de Avaliação da Conformidade.

7.2.12. Programa de Verificação da Conformidade – PVC

É a verificação da permanência, quando no mercado, da conformidade de um produto ou serviço aos requisitos especificados, com o intuito de comprovar a eficácia dos Programas de Avaliação da Conformidade e identificar oportunidades de aperfeiçoamento desses Programas.

7.2.13. Solicitação de Auditoria - SA

Documento encaminhado pela Audin ao Órgão Delegado a ser auditado, contendo questionamentos, solicitando justificativas, informações, documentos, registros e outros assuntos relevantes, referente às áreas que serão auditadas.

7.2.14. Sistema de Gestão Integrada - SGI

Sistema elaborado para gestão técnica/administrativo dos Órgãos Delegados.

7.2.15. Sistema de Fiscalização da Qualidade - FISQUAL


Elaborado para harmonizar a captação e lançamento dos dados estatísticos da fiscalização.

7.2.16. Verificação de Acompanhamento Inicial

Ação desenvolvida pela RBMLQ-I, cujo objetivo é evidenciar, por meio de verificação presencial do (s) representante (s) do Órgão Delegado, a conformidade dos dados da documentação encaminhada pela empresa solicitante do registro no Inmetro, bem como a conformidade do processo aos requisitos normativos.

7.2.17. Verificação de Acompanhamento de Manutenção

Ação desenvolvida pela RBMLQ-I, cujo objetivo é comprovar, por meio de verificação presencial do(s) representante(s) do Órgão Delegado, a permanência da conformidade aos requisitos que originaram a concessão do registro no Inmetro, visando à manutenção do mesmo. É realizada periodicamente, devendo atender aos prazos constantes nos documentos normativos.

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 05/15
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

8. REQUISITOS PARA ATUAÇÃO DA RBMLQ-I NAS ATIVIDADES RELACIONADAS À AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

8.1. Estrutura Organizacional

8.1.1. Estabelecer organograma do OD dispondo de equipe(s) bem como descrever as atividades por cargo referentes à avaliação da conformidade.

8.1.2. Indicar formalmente o responsável pela coordenação das atividades relativas à avaliação da conformidade delegadas pelo Inmetro ao OD através do Convênio.

8.1.3. Monitorar, coordenar e executar as atividades delegadas na sua jurisdição conforme estabelecido no convênio com o Inmetro.

8.2. Recursos Humanos

8.2.1. O efetivo de pessoal alocado na fiscalização de objetos regulamentados deve possuir investidura na função para realização das suas atividades.

8.2.2. Os treinamentos para a execução das atividades delegadas ministrados pelo OD devem ser realizados conforme a norma NIT-Divec-010.

8.2.3. Indicar formalmente o interlocutor de treinamento.

8.2.4. O interlocutor do OD deve realizar suas atribuições conforme a norma NIT-Divec-010.


8.2.5. Deve ter e disponibilizar cadastro dos profissionais que atuam nas atividades de fiscalização e da avaliação da conformidade, bem como dispor de cópia do certificado emitido pelo Inmetro que comprove aprovação no curso de capacitação dos profissionais do OD para o exercício dessas atividades.

8.2.6. Identificar, ter registros das necessidades e indicar os profissionais adequados, de acordo com o perfil de competências estabelecido pela Dqual, a serem submetidos aos programas de treinamento, disponibilizados por esta diretoria, para a fiscalização e verificação de acompanhamento de objetos regulamentados.

8.2.7. Realizar o repasse dos conhecimentos adquiridos nos programas de capacitação realizados pelo Inmetro e manter registro que deve conter no mínimo: data do curso, nome do instrutor, participantes, conteúdo programático e carga horária.

8.2.8. Garantir a qualificação técnica dos seus profissionais para atuarem nas atividades relacionadas à avaliação da conformidade, solicitando, sempre que necessário, o apoio do Inmetro, observando os critérios estabelecidos no Perfil de Competências (anexo).

8.3. Infraestrutura

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 06/15
---	----------------------	--------------------------	-------------------------------

8.3.1. Manter instalações e infraestrutura adequadas (informática, veículos, instrumentos e equipamentos) para execução das ações de acompanhamento no mercado de produtos e serviços regulamentados de forma a atender às metas pactuadas no Plano Anual de Fiscalização específico.

8.3.2. Delimitar uma área, acessível somente a pessoal autorizado, destinada à guarda e preservação da integridade dos produtos apreendidos ou coletados, mantendo-os devidamente identificados de forma a facilitar sua rastreabilidade, de acordo com a Portaria Inmetro nº 319 de 29 de julho de 2011.

8.3.3. Disponibilizar equipamento de medição e EPI ao agente fiscal/agente verificador para realização da fiscalização/ensaio conforme procedimento específico do objeto.

8.4. Documentação

8.4.1. Deve manter toda documentação (procedimentos de fiscalização e legislação aplicável) referente às atividades de acompanhamento no mercado no âmbito do SBAC de forma controlada, atualizada, legível, rastreável e prontamente identificável, de forma a assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso (meio físico e/ou eletrônico).

8.4.2. O OD deve controlar a guarda de todos os registros decorrentes das atividades de acompanhamento no mercado dos objetos regulamentados e/ou com a conformidade avaliada compulsoriamente por no mínimo 05 (cinco) anos, arquivando-os de forma a serem identificados e rastreados em local próprio, adequado e prontamente identificável (meio físico e/ou eletrônico).

8.4.3. Possuir procedimento documentado para controle de documentos incluindo todos os registros.

8.4.4. O OD deve apresentar ao auditor líder e/ou auditor da Dqual as respostas/documentação relativas à SA no início das atividades da equipe auditora.


8.5. Requisitos Específicos da Atividade de Fiscalização

8.5.1. Realizar, conforme estabelecido no Plano Anual de Fiscalização Específico do OD, fiscalização quanto à presença e à adequação do Selo de Identificação da Conformidade e ao cumprimento dos critérios estabelecidos nos dispositivos legais definidos pelo Inmetro pertinentes aos objetos regulamentados e/ou com a conformidade avaliada compulsoriamente.

8.5.2. Elaborar e submeter à apreciação do Inmetro o Plano Anual de Fiscalização com base no Guia de Orientação para Elaboração do Plano Anual de Fiscalização da RBMLQ-I, disponibilizado no sítio do portal/RBMLQ-I.

8.5.3. Ajustar o Plano Anual de Fiscalização, em função dos eventuais resultados em desacordo com o planejado, de forma justificada e aprovada pela Dqual.

8.5.4. Executar as atividades pactuadas no Plano Anual de Fiscalização, tais como: lançar os registros referentes à atividade de fiscalização no Fisqual ou no SGI até o dia 10 do mês subsequente, garantir a migração desses dados para o Planfisc.

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 07/15
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

8.5.5. Deve elaborar um Plano Anual de Visitas condizente com o cumprimento da Abrangência Territorial e encaminhá-lo a Divec em meio físico e/ou eletrônico até o último dia útil do ano vigente com a programação contemplando os municípios que serão visitados no ano subseqüente.

8.5.6. Deve realizar as Operações Especiais programadas pela Dqual seguindo suas diretrizes.

8.5.7. Manter registro relativo às seguintes atividades:

- a) Fiscalização de objetos regulamentados e/ou com a conformidade avaliada compulsoriamente;
- b) Operações Especiais;
- c) Abrangência Territorial.

8.5.8. O agente fiscal deve:

- a) Portar e/ou ter acesso, em meio físico ou eletrônico, a Lei 9.933/99 e a Medida Provisória nº 541 de 02 de agosto de 2011, bem como as resoluções, portarias atualizadas e procedimentos de fiscalização, dos produtos/serviços objetos da ação de fiscalização;
- b) Exercer as atividades da ação de fiscalização conforme Procedimento de Fiscalização estabelecido pelo Inmetro aplicável aos objetos;
- c) Preencher de forma clara e correta os seguintes documentos: Registro de Visita e, quando aplicável, o Termo/Documento Único de Fiscalização (notificação, interdição, apreensão, termo de ocorrência e termo de coleta) neste caso, deve ser entregue uma cópia ao responsável pela organização visitada.
- d) Embalar o produto apreendido com material plástico resistente e transparente e lacrar na presença do fiscalizado. Quando as dimensões e características não permitirem a embalagem do produto apreendido, o próprio produto deve ser lacrado.
- e) Portar identificação visível durante todo período da ação de fiscalização.

8.6. Análise Crítica

8.6.1. Deve analisar criticamente o sistema de gestão, a intervalos planejados semestrais, para assegurar a contínua adequação. Essa análise crítica deve ser coordenada pelo dirigente máximo do OD ou por pessoa designada por este.

Devem ser mantidos registros das análises críticas.

8.6.2. Entradas para análise crítica.


As entradas para análise crítica devem incluir informações sobre:

- a) Plano Anual de Fiscalização Específico, quanto aos resultados obtidos em relação às metas acordadas quando da elaboração do Plano;
- b) Índice de irregularidades na fiscalização dos diferentes objetos;
- c) Empresas com Registro de Declaração de Conformidade do Fornecedor;
- d) Cumprimento da Abrangência Territorial e Operações Especiais;
- e) Ações de acompanhamento sobre as análises críticas anteriores;
- f) Mudanças que possam afetar o sistema de gestão;
- g) Recomendações para melhoria;
- h) Situação das ações corretivas relacionadas à auditoria integrada.

8.6.3. Saídas da análise crítica

As saídas da análise crítica devem incluir informações sobre:

- a) Elaborar Plano de Melhorias;

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 08/15
---	----------------------	------------------------------	-----------------------------------

- b) Melhoria da eficácia das ações implementadas para o cumprimento do Plano Anual de Fiscalização Específico;
- c) Necessidades de recursos;
- d) Melhoria das atividades delegadas relacionadas à área da qualidade e
- e) Identificação de pontos fortes e oportunidades de melhorias

8.7. Tratamento e Destinação de Produto Irregular

8.7.1. Atribuições/Responsabilidades

8.7.1.1. Do Dirigente Máximo

- a) designar responsável por manter a integridade e guarda dos produtos apreendidos na fiscalização, com documento comprobatório.
- b) analisar e definir em conjunto com a área jurídica do Órgão Delegado as ações necessárias em caso de danos ou extravios dos produtos apreendidos cautelarmente;
- c) decidir sobre a destinação final dos produtos apreendidos com base na legislação vigente (Portaria Inmetro nº 319 de 29 de julho de 2011), somente após o exaurimento de todos os recursos administrativos;
- d) cientificar as decisões a ser dada aos produtos apreendidos à comissão de desfazimento (se houver) e às áreas envolvidas na apreensão;
- e) cumprir as determinações da Resolução Conmetro n.º 08, de 20 de dezembro de 2006.
- f) coordenar a reunião de análise crítica do processo da Qualidade.

8.7.1.2. Dos Supervisores Responsáveis

- a) definir o planejamento de controle de armazenamento e preservação dos produtos apreendidos cautelarmente, em espaço físico (depósito) previamente definido;
- b) assegurar a identificação dos produtos apreendidos;
- c) assegurar o armazenamento dos produtos apreendidos, de forma a conservar adequadamente e prevenir danos ou extravios;
- d) comunicar à Diretoria responsável, casos de dano, extravio, roubo ou furto do produto, em qualquer tempo.


8.7.1.3. Dos Responsáveis pela Guarda

- a) receber o produto apreendido trazido pelas equipes de fiscalização e conferir o termo de apreensão (Documento/Termo Único de Fiscalização), as condições da embalagem e a integridade do lacre. Caso o produto apreendido não esteja embalado e lacrado, a conferência das quantidades, características e integridade dos produtos deverão ser realizadas;
- b) comunicar ao Supervisor a ocorrência de dano, extravio, roubo e furto do produto, em qualquer tempo;
- c) identificar e controlar em meio físico ou em sistema informatizado os produtos apreendidos cautelarmente até sua destinação final;
- d) relatar em documento próprio às condições do produto apreendido e/ou da embalagem em sua entrega e obter assinatura do agente fiscal responsável pela apreensão.

8.7.2. Identificação

8.7.2.1. Todo produto apreendido deve ser identificado com, no mínimo, os seguintes dados necessários à sua rastreabilidade:

- a) número do Termo/Documento Único de Fiscalização ou documento de coleta;

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 09/15
---	----------------------	--------------------------	-------------------------------

- b) nome/razão social e CNPJ da empresa fiscalizada;
- c) quantidade e descrição do produto;
- d) nome do agente fiscal responsável.

Nota: A identificação poderá ser por meio de cópia do Termo/Documento Único de Fiscalização/documento de coleta ou ficha própria afixada na embalagem de armazenamento utilizada para estoque no depósito.

8.7.3. Armazenamento

8.7.3.1. Os produtos apreendidos ou coletados devem ficar armazenados em local (depósito) de acesso restrito, de modo que:

- a) seja identificada sua localização de armazenamento (meio físico e/ou sistema informatizado);
- b) sejam asseguradas as condições de preservação e integridade;
- c) não tenham contato direto com o chão, bem como, exposição à luz solar.

8.7.4. Monitoramento do Processo de Apreensão

Cabe à área jurídica do OD emitir trimestralmente para a diretoria geral relatório com parecer a respeito dos processos administrativos encerrados, para que possa ser dada a destinação adequada para os produtos apreendidos, evitando assim situações de superlotação do depósito.

8.7.5. Destinação Final dos Produtos

Deve ser observado o Regulamento Administrativo para Processamento e Julgamento das Infrações nas Atividades de Natureza Metrológica, de Normalização e de Certificação da Conformidade de Produtos, de Processos e de Serviços.

8.7.6. Destruição

O Órgão Delegado deverá manter registros de forma a identificar a data e local da destruição, a relação dos produtos destruídos, bem como a relação dos termos de apreensão que originaram as apreensões, devendo proceder à destruição com a presença obrigatória de, no mínimo, duas testemunhas do Órgão Delegado.


8.7.7. Incorporação

É proibida a incorporação de produtos apreendidos ao patrimônio.

8.7.8. Doação

8.7.8.1. Poderão ser doados para cooperativas de catadores e recicladores, desde que os produtos sejam previamente destruídos (Decreto 5.940 de 25 de outubro de 2006).

8.7.8.2. Poderão ser doados para programas de amparo sociais desenvolvidos pelo Poder Público ou para instituições de educação ou assistência social reconhecidas como entidades beneficentes, desde que os produtos apreendidos em definitivo tenham sido certificados ou tenham um Laudo de um Organismo de Avaliação da Conformidade ou Laboratório Acreditado, atestando que os produtos atendem ao RAC respectivo.

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 010/15
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

8.7.8.3. Deverá ser emitido Termo de Doação e registrado a saída do produto em formulário específico.

8.7.9. Venda

É proibida a venda de produtos apreendidos.

8.8. Registro de Fornecedores de Produtos/Serviços

8.8.1. Analisar e manter documentação recebida para o registro de fornecedores de produtos ou serviços no Inmetro, relacionada à atividade de avaliação da conformidade com declaração de conformidade pelo fornecedor.

8.8.2. Executar as atividades de Verificação de Acompanhamento Inicial e de Verificação de Acompanhamento Manutenção para efeito do registro de fornecedores de produtos e serviços sujeitos ao mecanismo de avaliação da conformidade “Declaração da Conformidade pelo Fornecedor”, conforme Requisito de Avaliação da Conformidade (RAC) específico.

8.8.3. Analisar se a quantidade de selo requerida pelas empresas de manutenção e inspeção de extintores de incêndio é compatível com a capacidade de produção das empresas de inspeção e manutenção de extintores de incêndio, bem como solicitar relatórios mensais de utilização dos selos.

8.9. Atividades Complementares

8.9.1. Reclamações e Denúncias

8.9.1.1. Estabelecer documento formal da indicação do Ouvidor do OD.

8.9.1.2. Manter instalações e infraestrutura adequadas (local privativo, informática, linha telefônica direta) a fim de manter a identidade do denunciante em sigilo.

8.9.1.3. O OD deve aplicar método adequado de atendimento, monitoramento e medição de demandas (solicitações, denúncias e reclamações) provenientes tanto do Inmetro quanto dos consumidores e demais segmentos locais e manter registros dessas atividades conforme a norma NIG-OUVID-005.

8.9.2. Processos Administrativos (Disposições Legais)


Os processos administrativos devem obedecer à Lei 9784/99, bem como a Resolução Conmetro n.º 08, de 20 de dezembro de 2006.

8.10. Processos Institucionais do Inmetro

8.10.1. Programa de Verificação da Conformidade

8.10.1.1. O Órgão Delegado deve:

- a) realizar pesquisa de mercado (capital e interior) e coleta das amostras dos produtos, nos fabricantes, comércio, distribuidores ou importadores, conforme ofício enviado pela Divec;

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 011/15
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

- b) enviar para Divec a pesquisa de mercado por meio físico e/ou eletrônico;
- c) registrar no termo de coleta a marca do produto coletado;
- d) esclarecer aos lojistas, distribuidores ou importadores sobre o Programa de Verificação da Conformidade, salientando que a reposição será feita pelo fornecedor do produto;
- e) registrar, de forma legível, na amostra coletada, informações que permitam sua rastreabilidade (n.º do termo de coleta, agente, órgão/estado, marca e tipo de produto), para o envio à Divec ou ao laboratório de ensaio especificado);
- f) enviar o produto conforme determinação da Divec, quando solicitado;
- g) assegurar o armazenamento dos produtos, de forma a conservar adequadamente e prevenir danos ou extravios até sua entrega à transportadora contratada pelo Inmetro.

8.10.2. Promoção da Atividade da Avaliação da Conformidade


8.10.2.1. Para o atendimento das atividades relacionadas ao processo de promoção da atividade de Avaliação da Conformidade, o OD deve:

- a) divulgar e orientar a sociedade, com vistas ao cumprimento das legislações relativas aos produtos e serviços regulamentados e/ou que tenham relação com a qualidade e as relações de consumo, no âmbito de sua competência;
- b) informar ao Inmetro/Dqual sempre que ocorrerem fatos relevantes acerca da atividade de avaliação da conformidade como um todo;
- c) fomentar e apoiar a produção de informação e orientação sobre a atividade de avaliação da conformidade, qualidade e relações de consumo;
- d) fomentar e apoiar a Implantação Assistida de Programas de Avaliação da Conformidade;
- e) incentivar, fomentar e apoiar a orientação à capacitação de pessoal em AC, qualidade e em relações de consumo;
- f) elaborar materiais sobre avaliação da conformidade e relações de consumo submetendo-os à validação da Dqual e da Dicom;
- g) manter o registro de todas as atividades relacionadas à promoção da atividade de avaliação da conformidade que a OD execute.

8.10.3. Programa de Análise de Produtos

Seguindo as orientações dadas pela Diviq, por meio de Nota Técnica, o OD deve:

- a) realizar a pesquisa de mercado para o Programa de Análise de Produtos dentro do prazo estipulado e manter registro da data de envio da pesquisa;
- b) realizar a pesquisa de marcas em diferentes municípios do estado, de modo a torná-la significativa;
- c) realizar a compra de amostras de acordo com as especificações enviadas pela Diviq e manter registro da data de envio das amostras;
- d) identificar as amostras coletadas;
- e) realizar o envio de amostras de acordo com as especificações enviadas pela Diviq;
- f) enviar ao Inmetro cópia da nota fiscal de compra das amostras enviadas e manter registro do envio;
- g) realizar divulgação em seu estado das análises realizadas pelo Programa e manter registro e
- h) disponibilizar, quando necessário, infraestrutura aos técnicos do Programa Análise de Produtos, de forma a viabilizar a condução das análises na sua jurisdição.

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 012/15
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

9. TRATAMENTO DAS NÃO CONFORMIDADES

9.1. A partir da entrega do FOR- Dqual -192 (Relatório de Auditoria da Área da Qualidade da RBMLQ-I – RAQ) na reunião de encerramento, o Órgão Delegado deve cumprir o prazo estabelecido em consenso com a equipe auditora para o tratamento da não conformidade registrado no FOR- Dqual -189 (Registro de Não Conformidade – RNC).


Nota 1: A equipe auditora da Dqual entrega o relatório final ao dirigente geral na reunião de encerramento.

Nota 2: A partir do recebimento do relatório citado na nota anterior, o OD deverá providenciar agilizar a implementação do plano de ação corretiva, independente da entrega do relatório da Audin.


9.2. O OD deve enviar à Audin as respostas ao relatório da auditoria da Diretoria da Qualidade, anexando todas as evidências objetivas da ação corretiva implementada.

10. HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Data	Itens Revisados
00	Março/2009	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emissão Inicial
01	Dezembro/2010	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisão total do documento anterior
02	Agosto/2011	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formato adequado à norma NIG-Digeq-001; ▪ Norma NIT-Divec-010 em substituição a norma cancelada NIG-Dqual-028; ▪ Modificação no objetivo; ▪ Exclusão do item 7.1; ▪ Modificação item 7.2.7; ▪ Inclusão item 7.2.13; ▪ Exclusão do item 8; ▪ A numeração sequencial dos itens subsequentes foi alterada em virtude da exclusão do item 8; ▪ Modificação item 8.1.1.; ▪ Modificação item 8.1.2.; ▪ Modificação item 8.1.3.; ▪ Modificação item 8.2.2.; ▪ Modificação item 8.2.3.; ▪ Modificação item 8.3.2.; ▪ Inclusão item 8.4.4.; ▪ Modificação letra “a” do item 8.5.8.; ▪ Modificação letra “c” do item 8.5.8.; ▪ Inclusão letra “b” do item 8.6.2.; ▪ Inclusão letra “a” do item 8.6.3.; ▪ Inclusão letra “d” do item 8.6.3.; ▪ Modificação letra “a” do item 8.7.2.1.; ▪ Modificação letra “b” do item 8.7.2.1.;

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 013/15
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Modificação “nota” do item 8.7.2.1.; ▪ Exclusão do item 8.7.5.2.; ▪ Modificação do item 8.7.7.1.; ▪ Exclusão do item 8.7.7.2.; ▪ Modificação do item 8.8.3.; ▪ Modificação letra “f” do item 8.10.2.1.; ▪ Exclusão do item 8.9.3. – Tratamento de não conformidade; ▪ Inclusão do item 9 – Tratamento de não conformidade.
--	--	---

	NIG-DQUAL-034	REV. 02	PÁGINA 014/15
---	----------------------	------------------------------	------------------------------------

ANEXO – PERFIL DE COMPETÊNCIAS

I – PERFIL DE COMPETÊNCIAS
ÁREA: Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro
CARGO: Agente Fiscal para a Área de Avaliação da Conformidade
1 – GRAU DE ESCOLARIDADE → Formação: No mínimo ensino médio.
2 – ATRIBUTOS PESSOAIS → Proatividade; → Postura empreendedora; → Capacidade de concentração e criatividade; → Tolerância ao estresse e à ambigüidade; → Capacidade de Decisão e Persistência; → Capacidade de comunicação oral e escrita; → Relacionamento interpessoal; → Comprometimento com os resultados da atividade; → Postura ética profissional; → Compromisso com o auto-desenvolvimento
CONHECIMENTOS E HABILIDADES → Conhecimentos e habilidades aprofundados sobre: <ul style="list-style-type: none"> - Normalização e regulamentação nacional; - Leis que regem o Inmetro; - Avaliação da conformidade; - Planejamento, execução de planos de ação, realização de metas e acompanhamento de resultados; - Utilização dos recursos da tecnologia da informação;

- Direito Administrativo.

→ Conhecimentos e habilidades elementares sobre:

- Macroprocessos do Inmetro;
- Sistemas de Gestão da Qualidade do Inmetro;
- Metrologia Científica e Legal;
- Auditorias técnicas;
- Acreditação de organismos e laboratórios;
- Conmetro;
- Gestão da qualidade, meio ambiente e segurança;
- Relações de consumo;
- Lei que rege o Órgão Delegado;