HISTÓRICO DE REVISÃO

Revisão	Motivo	Data
1	Emissão Inicial	29/05/2020
2	Inclusão do item 17.	23/06/2020
3	Revisão do item 20.	28/10/2020
4	Revisão dos itens 7.1.1, 7.1.3. e 7.1.4.	07/10/2021
5	Revisão do item 7	06/12/2021
6	Revisão das Portarias	17/05/2022
7	Revisão dos itens 4 e 7.1.3	07/10/2022
8	Atualização dos itens 4 e 7.1.3	11/06/2023
9	Atualização do item 7.1.3	09/08/2023
10	Atualização geral	30/11/2023
11	Adição do Item 7.3 e alteração do Item 16.1.1	13/12/2023
12	Inclusão de Nota no item 7.1.3	22/01/2024
13	Adequação para revisão numérica.	23/02/2024
14	Revisão dos itens 7.1.1, 7.1.2, 12 e 13.	03/06/2024
15	Revisão do item 13.	17/01/2025

SUMÁRIO

1. OBJETIVO 3
2. ESCOPO 3
3. CAMPO DE APLICAÇÃO 3
4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIAS 3
5. DEFINIÇÕES E SIGLAS 3
6. MECANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE 4
7. ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE 4
8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES 14
9. TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO 17
10. ENCERRAMENTO DA CERTIFICAÇÃO 17
11. SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE 17
12. AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE 20
13. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES 21
14. AUDITORIAS ESPECIAIS 22
15. ALTERAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE 22
16. CONFIDENCIALIDADE 23
17. MUDANÇAS QUE AFETAM A CERTIFICAÇÃO 24
18. PENALIDADES 25
19. DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES 25
20. ANEXOS 25
ANEXO A – RELAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES QUE AFETAM A SEGURANÇA DO USUÁRIO 26
ANEXO B – CERTIFICAÇÃO DE LOTE 27

1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para a concessão, manutenção, suspensão e cancelamento da certificação e do certificado de conformidade e da autorização para uso do selo de identificação da conformidade e logomarca Ability Certificadora para a certificação de produtos: adaptadores, interruptores, plugues e tomadas.

2. ESCOPO

Este procedimento é aplicável à família dos produtos relacionados a seguir:

- Interruptores para instalações elétricas fixas domésticas e análogas;
- Plugues e Tomadas para uso Doméstico e Análogo;
- Adaptadores de Plugues e Tomadas.

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os segmentos de atividade da Ability Certificadora. No decorrer deste procedimento, a Ability certificadora será denominada apenas como Ability.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIAS

ABY-MQ-001	Manual da Qualidade da Ability.
ABNT NBR NM 60884-1	Plugues e Tomadas para Uso Doméstico e Análogo – Parte 1: Requisitos gerais (IEC 60884-1:1994, MOD).
ANBT NBR 14136	Plugues e tomadas para uso doméstico e análogo até 20 A / 250 V em corrente alternada – Padronização.
ABNT NBR ISO/IEC 17065	Avaliação da conformidade – Requisitos para Organismos de Certificação de Produtos, Processos e Serviços.
ANBT NBR 14936	Plugues e tomadas para uso doméstico e análogo – Adaptadores – Requisitos específicos.
ANBT NBR NM 60669-1	Interruptores para instalações elétricas fixas domésticas e análogas – Parte 1: Requisitos específicos.
Portaria nº 9/2022	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Adaptadores de Plugues e Tomadas - Consolidado.
Portaria nº 28/2022	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Interruptores para Instalações Elétricas Fixas Domésticas e Análogas - Consolidado.
Portaria nº 90/2022	Requisitos de Avaliação da Conformidade para Plugues e Tomadas - Consolidado.
Portaria n.º 200/2021	Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP) – Consolidado.
Lei nº 8078	Código de Defesa do Consumidor
Portaria n.º 274/ 2014	Aprova o Regulamento para o Uso das Marcas, dos símbolos, dos Selos e das Etiquetas do Inmetro.

5. DEFINIÇÕES E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CGCRE	Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro
Dconf	Diretoria de Avaliação da Conformidade

OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
OCS	Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
RSGQ	Responsável do Sistema de Gestão da Qualidade
RAC	Requisito de Avaliação da Conformidade
RGCP	Requisitos Gerais de Certificação de Produtos

Comércio - Local onde os produtos são disponibilizados aos consumidores.

Solicitante - Figura jurídica que detém a Autorização para uso do selo de identificação da conformidade, através da assinatura de contrato e tem a responsabilidade pelo processo de certificação.

Fabricante - Pessoa jurídica que executa o processo de fabricação dos produtos.

Modelo - Produto de designação ou marca comercial única.

Memorial Descritivo - Relatório fornecido pelo solicitante da certificação contendo as características do produto a ser certificado, devendo conter, no mínimo, a marca do produto, modelo e croqui com especificação dos componentes internos.

Família - Conjunto de modelos cujas características constantes no memorial descritivo sejam iguais, diferenciando apenas quanto ao design do produto.

6. MECANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

O mecanismo para avaliar a conformidade dos produtos objetos deste procedimento, é a certificação compulsória.

Este procedimento estabelece 2 (dois) modelos distintos de certificação para obtenção da Autorização para Uso do Selo de Identificação da Conformidade, devendo a empresa optar por um deles:

a) Modelo com Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade do Processo de Produção do Produto e com Ensaios no Produto

Este modelo consiste na avaliação e aprovação do Sistema de Gestão da Qualidade do processo de fabricação, utilizado em processos repetitivos de produção em série, com auditorias de terceira parte no fabricante e ensaios em amostras retiradas no final do processo de produção e no comércio.

b) Modelo com Certificação do Lote

Este modelo baseia-se no método "passa, não passa", para certificação de cada lote, e deve ser aplicado a lotes isolados de produção única ou intermitente com grandes intervalos de tempo, com pouco ou nenhum reconhecido controle durante o processo de fabricação.

É responsabilidade do solicitante formalizar junto a Ability o modelo que deverá ser utilizado para a certificação dos seus produtos.

7. ETAPAS DA AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

7.1. Modelo com Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade de Fabricação e Ensaios

7.1.1. Avaliação Inicial e Solicitação de Certificação

As organizações solicitantes, aqui denominadas de empresas, que desejam obter a certificação devem fornecer informações necessárias para completar o processo de certificação. As informações são solicitadas através da ABY-FQ-102 (Solicitação Proposta Comercial - Análise Crítica - Plugues e Tomadas, Adaptadores, Interruptores) à disposição da empresa no endereço eletrônico https://www.abilitycertificadora.com.br/.

A empresa preenche o formulário e o envia a Ability que, após fazer a análise da solicitação e com base nas informações fornecidas, elabora e encaminha a ABY-FQ-015 - Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Produto.

A análise crítica da solicitação é realizada pelo Gerente Técnico de Certificação da Ability para assegurar:

a) As informações sobre a empresa solicitante e o produto sejam suficientes para a realização do processo de certificação;
b) Qualquer diferença conhecida no entendimento entre a Ability e a empresa solicitante seja resolvida;
c) O escopo da certificação pretendida esteja definido;
d) Os recursos estejam disponíveis para executar todas as atividades de avaliação;
e) A Ability tenha a competência e capacidade para realizar a atividade de certificação.

7.1.2. Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação

Deve ser encaminhado para Ability Certificadora o formulário ABY-FQ-102 preenchido e em anexo todos os documentos nele mencionados.

- Alvará de funcionamento;
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica-CNPJ e o contrato social da empresa solicitante contendo, no objeto, a descrição de suas atividades;
- Identificação do fabricante com endereço completo, incluindo a(s) unidade(s) fabril(is) a ser(em) certificada(s), sediado em outro país, quando aplicável;
- Código de barras dos produtos (quando aplicável);
- Certificado válido da Norma ISO 9001, que abranja o processo produtivo do produto (se existente);
- Manual da Qualidade;
- Manual do usuário com instruções no idioma português;
- Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade;
- Tratamento de Reclamações para todas as marcas comercializadas;
- A denominação do(s) modelo(s) que compõem a família objeto da certificação, e incluindo a relação de todas as marcas comercializadas;
- Memorial descritivo (especificação técnica do produto) contemplando o projeto do objeto em seus detalhes construtivos e funcionais, e a relação de seus componentes críticos, lista de matérias primas e respectivos fornecedores, e possíveis certificações existentes, traduzidos para o Português, quando em idioma distinto do Inglês ou Espanhol;
- Desenho ou arte final das embalagens (primária, secundária e/ou terciária), quando aplicável.
- Documentação fotográfica do objeto: fotos externas e internas de todas as faces, detalhando as etiquetas, logos, avisos, entradas, saídas, botões de acionamento, quando aplicável;

Nota 1: *A apresentação e análise de Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade emitido no âmbito do SBAC, tendo como referência a norma ISO 9001, e sendo esta certificação válida para a linha de produção do produto objeto da solicitação, a critério da Ability, isenta o detentor deste certificado das avaliações do Sistema de Gestão da Qualidade previstas neste procedimento, enquanto o mesmo tiver validade. Neste caso, o detentor do referido certificado deve tornar disponível a Ability todos os registros decorrentes desta certificação.*

Nota 2*: Caso a(s) marca(s) referidas não seja(m) de propriedade do Fornecedor solicitante da certificação, o mesmo deverá possuir autorização para o uso da(s) mesma(s). Caberá a ABILITY verificar a qualificação legal do instrumento de autorização e do ato constitutivo do(s) proprietário(s) da(s) marca(s).*

Os registros da justificativa para a decisão de realizar auditoria são mantidos na própria solicitação, através do quadro abaixo:

6 - PREENCHIMENTO DA ABILITY:	
ANÁLISE CRÍTICA DA SOLICITAÇÃO:	
NORMA:	
PRODUTO:	

ELABORADO POR:		APROVADO POR:	
NOME: Roberta Conceição	DATA: 17/01/2025	NOME: Glêdson Lima	DATA: 17/01/2025

AGENDA PARA O ATENDIMENTO:	☐ Sim	☐ Não
AUDITORES QUALIFICADOS NO ESCOPO:	☐ Sim	☐ Não
☐	Solicitação aceita: com as informações fornecidas pela organização é possível dar continuidade ao processo de certificação.	
☐	Solicitação recusada: (justificar)	
OBS.:	Este escopo será analisado e poderá ser alterado na auditoria inicial.	

RESPONSAVEL PELA ANÁLISE:	**Nome:**			
	Cargo:			
	Data:		**Número Proposta:**	

A ABILITY dará início ao processo mediante a confirmação do aceite do ABY-FQ-015 - Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Produto através do envio do documento devidamente assinado pelo representante da empresa, cópia do Contrato Social, última alteração contratual e Alvará de funcionamento.

A Ability, ao receber a documentação solicitada, realiza uma avaliação da conformidade da documentação encaminhada pela empresa solicitante da certificação.

Caso seja identificada não conformidade na documentação recebida, a empresa deverá efetuar a sua correção e devida formalização junto a ABILITY, visando evidenciar a implementação da(s) mesma(s) para nova análise.

O agendamento da Auditoria de Certificação ocorrerá após a finalização da análise técnica da documentação, conforme disponibilidade da equipe auditora. No caso de reprovação dos documentos apresentados, a documentação deverá ser adequada pela empresa e submetida à nova avaliação.

A Ability pode recusar-se a realizar a certificação se faltar qualquer competência ou capacidade para as atividades de certificação necessárias para esta.

Se Ability se baseia em certificações que já tenha concedido ao cliente, ou já concedidas a outros clientes, para se omitir de quaisquer atividades, então será referenciado a(s) certificação(ões) existente(s) em seus registros. Se solicitado pelo cliente, a ABILITY deverá justificar a omissão de atividades.

7.1.3. Auditoria inicial do Sistema de Gestão da Qualidade e Avaliação do Processo Produtivo

A data da visita para a auditoria será agendada em comum acordo com a empresa. A efetivação da data da auditoria é feita através do e-mail da Ability e do envio da ABY-FQ-108 (Confirmação de Auditoria) para a empresa.

Uma equipe auditora formada, no mínimo, por um auditor líder e por um especialista será designada pelo Coordenador de Certificação. Os critérios estabelecidos pela Ability estão descritos no ABY-PQ-004 (Gestão de Competência).

Antes da data programada para a realização da auditoria, pelo menos 5 (cinco) dias corridos, salvo quando o tempo entre a data do agendamento e a realização da auditoria for inferior a este prazo, será

encaminhado para a empresa o ABY-FQ-105 (Plano Auditoria) contendo o cronograma das atividades a serem desenvolvidas nas instalações da empresa.

Qualquer ressalva em relação ao contido no plano de auditoria deve ser comunicada formalmente a Ability, num prazo máximo de 2 (dois) dias úteis após o recebimento. O plano deve ser aprovado pela empresa.

A avaliação, inicial e periódica, do sistema de gestão da qualidade de fabricação irá verificar o atendimento aos requisitos relacionados abaixo, quando aplicável, no escopo do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante:

Tabela 1 – Requisitos da ABNT NBR ISO 9001

- Requisitos mínimos de verificação do SGQ para fabricantes ou prestadores de serviços **com** certificação válida na Norma ABNT NBR ISO 9001.

Requisitos do SGQ	ABNT NBR ISO 9001
Ações para abordar riscos e oportunidades	6.1.1 / 6.1.2
Recursos	7.1.5.1 / 7.1.5.2
Informação documentada	7.5.2 / 7.5.3
Planejamento e controle operacionais	8.1
Requisitos para produtos e serviços	8.2.1
Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	8.4.1 / 8.4.2 / 8.4.3
Produção e provisão de serviço	8.5.1 / 8.5.2 / 8.5.3 / 8.5.4/ 8.5.5
Liberação de produtos e serviços	8.6
Controle de saídas não conformes	8.7
Monitoramento, medição, análise e avaliação	9.1.1
Não conformidade e ação corretiva	10.2.1 / 10.2.2
Melhoria contínua	10.3

- Requisitos mínimos de verificação do SGQ para fabricantes e prestadores de serviço **sem** certificação na Norma ABNT NBR ISO 9001.

Requisitos do SGQ	ABNT NBR ISO 9001
Ações para abordar riscos e oportunidades	6.1.1 / 6.1.2
Recursos	7.1.5.1 / 7.1.5.2 / 7.1.3
Competência	7.2
Conscientização	7.3
Informação documentada	7.5.2 / 7.5.3
Planejamento e controle operacionais	8.1
Requisitos para produtos e serviços	8.2.1
Controle de processos, produtos e serviços providos externamente	8.4.1 / 8.4.2 / 8.4.3
Produção e provisão de serviço	8.5.1 / 8.5.2 / 8.5.3 / 8.5.4/ 8.5.5
Liberação de produtos e serviços	8.6
Controle de saídas não conformes	8.7
Monitoramento, medição, análise e avaliação	9.1.1 / 9.1.2 / 9.1.3 (a), (f)
Auditoria interna	9.2.1 / 9.2.2
Análise crítica pela direção	9.3.1 / 9.3.2 / 9.3.3
Não conformidade e ação corretiva	10.2.1 / 10.2.2
Melhoria contínua	10.3

Caso o fabricante possua sistema de gestão da qualidade certificado por um OCS acreditado, segundo a NBR ISO 9001, com auditoria conduzida por Auditor Líder registrado no SBAC, a Ability irá analisar a documentação pertinente à certificação do sistema da qualidade, garantindo que os requisitos descritos acima foram avaliados com foco no produto a ser certificado. Caso contrário, a Ability irá verificar o atendimento aos requisitos.

Todas as evidências verificáveis são registradas no ABY-FQ-106 (Relatório Auditoria - Plugues-Tomada-Interruptor e Adaptador) e avaliadas pela equipe auditora nas reuniões intermediárias, gerando as constatações da auditoria, as quais podem indicar tanto conformidade quanto não conformidade.

O auditor irá preencher o ABY-FQ-106 (Relatório Auditoria - Plugues-Tomada-Interruptor e Adaptador) e o ABY-FQ-017 (Relatório de Não Conformidade), onde serão colocadas as conclusões da equipe auditora, incluindo não conformidades e/ou observações quando identificadas na auditoria e que devem ser eliminadas para o atendimento aos requisitos da certificação.

a) Ensaios de Rotina

O fabricante deve manter registros dos ensaios de rotina efetuados, indicando o tipo de produto, data do ensaio, local de fabricação (se fabricado em lugares diferentes), quantidade ensaiada, número de defeitos e ações tomadas, isto é, destruídos ou reparados.

***NOTA** 1: Na avaliação, inicial e periódica, do sistema de controle da qualidade de fabricação deve ser verificada a realização, pelo fabricante, dos ensaios de rotina previstos a seguir e seus resultados dos respectivos escopos, ou seja, caso o fabricante possua os escopos de plugues, tomadas, interruptores e adaptadores deverão ser evidenciados os resultados dos ensaios nas 3 tabelas a seguir.*

***NOTA 2**: Devem ser realizados os ensaios de rotina (ensaios em 100% dos produtos) relativos à segurança para os acessórios portáteis cabeados em fábrica (conforme Anexo A da ABNT NBR NM 60884-1:2010) previstos no item 1.1 do Anexo A da Portaria Inmetro 90/2022.*

b) Coleta de amostras

Amostras representativas da linha de produção do fabricante serão coletadas pela Ability, conforme definido no ABY-FQ-107 (Coleta de Amostra – Plugues_Tomadas_Interruptor_Adaptador) para a realização dos ensaios para cada uma das famílias de produtos caracterizadas.

A coleta das amostras, por família, deve ser realizada alternadamente na fábrica e no comércio no caso de Plugues e Tomadas conforme a Portaria 90 de 09 de março de 2022.

A amostra será identificada, lacrada e encaminhada ao laboratório de ensaio. Esta amostra deve atender aos requisitos para a execução dos ensaios estabelecidos nas normas, geral e particular, citadas nos Anexos Específicos aplicáveis ao produto. Se forem necessárias amostras complementares, a Ability deverá efetuar uma nova coleta.

A coleta de amostras será registrada no ABY-FQ-107 (Coleta de Amostra – Plugues_Tomadas_Interruptor_Adaptador), incluindo amostragem, detalhes do local e as condições em que foi obtida a amostra.

A Ability realizará a coleta das quantidades estabelecidas na Tabela A.1, por família. As quantidades da Tabela A.1 referem-se à amostragem de prova, devendo a mesma quantidade ser coletada para as amostras de contraprova e testemunha.

Nota: Deve observar as datas de produção das amostras coletadas, isto é, se elas estão entre a data da última avaliação e a atual no prazo de 6 meses.

Tabela A.1 – Amostras necessárias para os ensaios de plugues e tomadas

Seções e Subseções		**Tomadas Fixas**	**Tomadas Móveis**	**Plugues**
6	Características nominais	A	A	A
7	Classificação	A	A	A
8	Marcas e indicações	A	A	A
9	Verificação das dimensões	ABC	ABC	ABC
10	Proteção contrachoques elétricos	ABC	ABC	ABC
11	Ligação à terra	ABC	ABC	ABC
12	Bornes	ABC a)	ABC	ABC
13	Prescrições construtivas de tomadas fixas	ABC b)		
14	Prescrições construtivas de plugues e tomadas móveis		ABC b)	ABC b)
15	Tomadas comandadas	ABC	ABC	ABC
16	Resistência ao envelhecimento, à penetração prejudicial de água e à umidade	ABC	ABC	ABC
17	Resistência de isolamento e tensão suportável	ABC	ABC	ABC
18	Operação dos contatos terras	ABC	ABC	ABC
19	Aquecimento	ABC	ABC	ABC
20	Capacidade de interrupção	ABC	ABC	ABC
21	Funcionamento normal	ABC	ABC	ABC
22	Força necessária para retirar o plugue	ABC	ABC	
23	Cabos flexíveis e suas conexões		ABC c)	ABC c)
24	Resistência mecânica	ABC d) e)	ABC d)	ABC f)
25	Resistência ao calor	ABC	ABC	ABC
26	Parafusos, conexões e partes condutoras de corrente	ABC	ABC	ABC
27	Distância de escoamento, distância de isolamento e distância através do material de enchimento	ABC	ABC	ABC
28.1	Resistência ao calor e ao fogo	DEF	DEF	DEF
28.2	Resistência ao trilhamento g)	DEF	DEF	DEF
29	Resistência à ferrugem	ABC	ABC	ABC
30	Ensaios suplementares em pinos providos de revestimento isolante			GHI h)
TOTAL		06	06	09

As letras maiúsculas identificam os diferentes corpos de prova a serem ensaiados

a) Amostras suplementares são utilizadas para o ensaio de 12.3.10, cinco amostras adicionais de bornes sem parafusos são utilizadas para os ensaios de 12.3.11 e amostras suplementares são utilizadas para 12.3.12.
b) Amostras suplementares de membranas são necessárias para os ensaios de 13.22 e 13.23.
c) Amostras suplementares são necessárias para 23.2. e 23.4 de acessórios não desmontáveis de cada tipo de cabo e seção nominal.
d) Amostras suplementares são necessárias para os ensaios de 24.8 para obturadores.
e) Amostras suplementares são necessárias para os ensaios de 24.14.1 e 24.14.2.
f) Amostras suplementares são necessárias para os ensaios de 24.10 para plugues.
g) Amostras suplementares podem ser necessárias.
h) Amostras suplementares são necessárias para os ensaios de 30.2 e 30.3 para plugues com luvas isolantes.

Tabela A.2 – Ensaios adicionais devido as variações nas famílias de plugues e tomadas

Variação da mesma família	**Tomadas Fixas**	**Tomadas Móveis**	**Plugues**
Tipo de montagem	seções 8, 13, 24, 25, 26, 27, 28, 29	---	---

Método de instalações	seções 8, 13, 24, 26, 27, 28, 29	---	---
Existência de obturadores	seções 10, 21, 24, 28, 29	seções 10, 21, 24, 28, 29	---
Tipos de bornes	seções 12, 19, 20, 21, 22, 24, 26, 29	seções 12, 19, 20, 21, 22, 24, 26, 29	seções 12, 19, 20, 21, 22, 24, 26, 29
Placas de recobrimento	seções 8, 16, 24, 28	---	---
Tipo do cabo	---	seções 14, 23, 27	seções 14, 23, 27
Seção do cabo	---	seções 8, 14, 19, 20 a), 21 b), 22, 23, 27	seções 8, 14, 19, 20 a), 21 b), 22, 23, 27
Ângulo de saída dos cabos	---	seções 8, 14, 23, 24, 27	seções 8, 14, 23, 24, 27
Tipos e números de pinos (maciços ou não, com luvas isolantes ou não)	---	---	seções 9, 14, 19, 20, 21, 23, 24, 27, 30
Cores	seção 28	seção 28	seção 28

a) O acessório deve ser ensaiado somente na seção do cabo correspondente a sua corrente nominal. Se o acessório de mesma corrente nominal for construído com seções de cabos diferentes, este de ser ensaiado com a menor seção declarada;
b) O acessório deve ser ensaiado somente na seção do cabo correspondente a maior corrente nominal declarada.

c) Reunião de encerramento

A reunião de encerramento, conduzida pelo auditor líder, com a participação da Alta Direção tem o objetivo de apresentar as constatações e conclusões da auditoria, de modo que elas sejam compreendidas e reconhecidas pelos auditados, através da concordância da empresa no ABY-FQ-106 (Relatório Auditoria - Plugues-Tomada-Interruptor e Adaptador) e o ABY-FQ-017 (Relatório de Não Conformidade). A empresa ficará com uma cópia desses relatórios para que possa tomar as ações necessárias.

Todos os presentes devem assinar a lista de presença.

d) Conclusões da auditoria

Após o recebimento de toda documentação o Gerente Técnico de Certificação deverá realizar uma revisão técnica para analisar a completeza e o conteúdo do processo e assegurar a confirmação das constatações e evidências da auditoria. A revisão técnica é registrada no ABY-FQ-109 (Análise e Decisão - Plugues e Tomadas, Interruptores, Adaptadores). Quando pertinente, a Ability poderá realizar alterações necessárias junto à empresa auditada e/ou à equipe auditora.

Qualquer alteração no processo produtivo deve ser informada a Ability e poderá implicar em uma nova avaliação.

7.1.4. Plano de Ensaios

Os ensaios de tipo são conduzidos pela Ability, conforme ABY-FQ-107 (Coleta de Amostra – Plugues_tomadas_Interruptor_Adaptador), e devem ser realizados por laboratórios acreditados, que atendam ao previsto no item 7.5.1.

A coleta de amostras para realização dos ensaios será realizada pela Ability, obedecendo a quantidade prescrita para realização dos ensaios de acordo com o os Anexos Específicos, retiradas de cada modelo objeto da certificação.

O prazo para recebimento dos relatórios de ensaios do laboratório é 60 (sessenta) dias a partir da data de coleta das amostras.

Os ensaios iniciais devem comprovar que o objeto da avaliação da conformidade atende aos requisitos normativos aplicáveis.

A Ability realiza uma análise crítica dos relatórios de ensaio do laboratório, confrontando-os com o Plano de Ensaios previamente estabelecido.

A Ability informa à empresa o resultado dos ensaios não conformes e quais ações deverão ser tomadas através do ABY-FQ-079 (Análise Crítica de Relatório de Ensaios).

7.1.5. Uso de Laboratórios de Ensaio

Os ensaios previstos nos esquemas de certificação e definidos neste procedimento devem ser realizados em laboratórios acreditados para o escopo dos ensaios referenciados.

A ABY-FQ-007 (Lista de Relação de Subcontratados), que possuem Acordo de Cooperação Técnica assinado com a Ability, está disponível para download no endereço eletrônico https://www.abilitycertificadora.com.br/.

7.1.6. Tratamento de Não Conformidades

Quando identificadas não conformidades, a empresa deve analisar a causa e descrever a correção e as ações corretivas específicas tomadas, ou que planeja tomar, para eliminar as não conformidades detectadas durante a auditoria. A ação corretiva proposta deve ser coerente com a gravidade e abrangência de não conformidade apontada pela equipe auditora, principalmente no que diz respeito ao prazo para sua efetivação.

O registro das ações corretivas deve ser feito através do ABY-FQ-017 (Relatório de Não Conformidade).

As ações corretivas propostas pela empresa podem ser verificadas pela Ability, de 2 (duas) formas:

1) Através do envio de evidências documentais da implementação da ação corretiva, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da data do ABY-FQ-017 (Relatório de Não Conformidade), podendo ser prorrogado a critério da Coordenação de Certificação mediante solicitação e justificativa da empresa.

Independentemente do número de reapresentações das ações corretivas pela empresa, o prazo total para fechamento das não conformidades é de 45 (quarenta e cinco) dias.

Após este prazo, a Ability reserva-se o direito de repetir a auditoria, onde todos os custos associados serão cobrados da empresa, à taxa homem-dia vigente.

2) Por meio de uma visita nas instalações da empresa, ou seja, uma auditoria suplementar a ser agendada pela Ability no devido tempo. O detalhamento sobre auditoria suplementar está previsto no item 14.1.

Para as não conformidades consideradas críticas a ponto de impedir a certificação, a Ability realizará auditoria suplementar para verificação *in loco* da implementação das correções e ações corretivas antes de recomendar a certificação, recertificação ou manutenção da certificação vigente.

A empresa poderá contestar as não conformidades registradas pelos auditores durante a auditoria. A contestação deverá ser feita, formalmente, pela empresa e diretamente a Ability. A Coordenação de Certificação da Ability, após análise, poderá aceitar ou não a contestação. A decisão será comunicada formalmente à empresa.

7.1.7. Emissão do Certificado de Conformidade

Concluídas as etapas anteriores e estando o processo de auditoria completo e registrado no ABY-FQ-109 (Processo de Aprovação Certificação), e encaminhado para a tomada de decisão.

Antes de tomar uma decisão, a Ability confirma se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo de certificação, se foram analisadas, aceitas e verificadas a eficácia das correções e ações corretivas para todas as não conformidades e a consolidação e aprovação dos ensaios.

A Ability assegura que a decisão sobre a certificação seja tomada por pessoa diferente daquela que executa a auditoria.

O Certificado de Conformidade tem validade de 6 (seis) anos e contém, no mínimo, as seguintes informações:

a) Razão social, CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica, quando aplicável), nome fantasia (quando aplicável) e endereço completo do solicitante e do fabricante, caso este não seja o solicitante. No caso de fabricantes estrangeiros, não será exigido o CNPJ deste;
b) Número do Certificado;
c) Data de emissão e validade do Certificado;
d) Identificação dos modelos abrangidos pelo Certificado;
e) Nome, número de registro e assinatura da Ability;
f) Identificação do lote, obrigatório no caso de avaliação da conformidade de lote;
g) Marca, Modelo, descrição (Tomadas fixas: tipo de montagem, método de instalação, existência de obturadores, existência de contato terra, placas de recobrimento, tipo de bornes e cores / Tomadas móveis e plugues: tipo do cabo, seção do cabo, ângulo de saída dos cabos, tipo de pinos, cores) e Código de barras (quando existente).

A Ability mantém uma lista atualizada de certificados válidos, com identificação do produto, documentos normativos e identificação do cliente.

7.2. Avaliação de Manutenção

7.2.1. Auditoria de Manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade e Avaliação do Processo Produtivo

A auditoria de manutenção deve ser realizada, a cada 6 (seis) meses, após a concessão da certificação. A Ability poderá realizar auditorias em períodos menores desde que justificado por mudanças no processo produtivo ou denúncias sobre o produto.

Para a 1ª avaliação de manutenção, a Ability irá programar a auditoria no prazo de 4 (quatro) meses após a data de emissão do Certificado de Conformidade a fim de garantir a conclusão da avalição no prazo máximo de 6 (seis) meses.

Em não se submetendo à auditoria de supervisão no prazo máximo previsto, a empresa deverá ser submetida a auditoria dentro do prazo máximo de 60 (sessenta) dias da data, mantendo-se o ciclo de certificação vigente. Durante esse período o Certificado de Conformidade ficará suspenso.

As auditorias de supervisão seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação, conforme descrito no item 7.1.3.

Devem ser considerados o impacto da não conformidade na segurança e a necessidade de realizar ou não, a retirada dos produtos não conformes do mercado.

7.2.2. Plano de Ensaios de Manutenção

Estes ensaios devem comprovar a manutenção da conformidade do produto, após a avaliação inicial, com os requisitos que constam neste procedimento.

Os critérios para a definição dos ensaios a serem realizados, bem como a amostragem, seguem os requisitos estabelecidos abaixo e nos Anexos Específicos de cada tipo de produto.

Os ensaios de acompanhamento devem ser realizados, a cada 6 (seis) meses, após a concessão do Certificado de Conformidade. A Ability poderá realizar ensaios em períodos menores desde que justificado por mudanças no processo produtivo ou denúncias sobre o produto.

Constata alguma não conformidade em algum dos ensaios de acompanhamento, este deve ser repetido em duas novas amostras, contraprova e testemunha, para o atributo não conforme, não sendo admitida a constatação de qualquer não conformidade.

Nota: Caso a Ability julgue pertinente, e em acordo com o fabricante, a não conformidade poderá ser confirmada sem a realização dos ensaios de contraprova e testemunha.

Quando da confirmação da não conformidade, a Ability suspenderá imediatamente o Certificado de Conformidade, solicitando ao fabricante tratamento pertinente, com a definição das ações corretivas e dos prazos de implementação.

Dependendo do comprometimento que a não conformidade identificada possa impor ao uso do produto, conforme previsto no Anexo A, a Ability poderá solicitar a realização dos ensaios iniciais de tipo para fins de ação corretiva.

Caso a não conformidade encontrada não ponha em risco a segurança do usuário, sob análise e responsabilidade da Ability, o fabricante poderá não ter suspenso seu Certificado de Conformidade, desde que garanta a Ability, através de ações corretivas, a correção da não conformidade nos produtos existentes no mercado e a implementação destas ações na linha de produção.

A Ability informa à empresa o resultado dos ensaios não conformes e quais ações deverão ser tomadas através do ABY-FQ-079 Análise Crítica de Relatório de Ensaios.

7.2.3. Tratamento de Não Conformidades

Caso após alguma atividade realizada pela Ability seja identificado algum resultado não conforme, a Ability emitirá um relatório de não conformidade.
O fabricante, com a análise e aprovação da Ability, deve fazer o tratamento adequado destas não conformidades, conforme item 7.1.5.

Devem ser considerados o impacto da não conformidade na segurança e a necessidade de realizar ou não, a retirada dos produtos não conformes do mercado.

7.3. Confirmação da Manutenção

A Ability emitirá a confirmação da manutenção após análise crítica de todas as informações relevantes ao processo, tais como: documentação, auditoria, relatórios de ensaios, tratamento de não conformidades, acompanhamento no mercado e tratamento de reclamações, parecer favorável de auditoria observando os requisitos pertinentes à emissão do certificado de conformidade, de que a manutenção do atendimento aos requisitos foi demonstrada. Cumpridos os requisitos estabelecidos, a mesma emitirá o documento "Confirmação de Manutenção (ABY-FQ-096 - Confirmação de Manutenção)", formalizando que a certificação está mantida.

A Confirmação da Manutenção, como um instrumento formal emitido pela Ability, conterá as informações definidas no item 7.1.7 deste procedimento e a data da próxima avaliação de manutenção, no caso de avaliação de manutenção com periodicidade variável, na dependência de terem sido ou não constatadas não conformidades na auditoria e nos ensaios realizados de acordo com o procedimento específico do objeto.

7.4. Avaliação de Recertificação

Caso a empresa demonstre interesse em continuar com a certificação, deve comunicar sua intenção de renovação a Ability, antes do vencimento da certificação, através do preenchimento da ABY-FQ-102 (Solicitação Proposta Comercial - Análise Crítica - Plugues e Tomadas, Adaptadores, Interruptores).

Um novo processo de certificação será iniciado para a renovação. Caso contrário, após o vencimento da certificação, o processo será arquivado, ficando a empresa impedida de utilizar todo o material que faça menção de alguma forma a certificação.

As auditorias de recertificação seguem a mesma sistemática adotada para a auditoria de certificação, conforme descrito no item 6.1.3.

7.5. Extensão do Escopo

Toda empresa certificada pode, a qualquer momento, pedir extensão de escopo através do preenchimento da ABY-FQ-102 (Solicitação Proposta Comercial - Análise Crítica - Plugues e Tomadas, Adaptadores, Interruptores).

É permitido à empresa solicitar extensão de escopo utilizando a mesma auditoria de certificação, recertificação ou supervisão. A extensão de escopo pode, ainda, ser realizada através de auditoria suplementar.

8. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

8.1. Recebidas pela empresa certificada

O fornecedor deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus clientes, contemplando os seguintes requisitos, a depender das especificidades do objeto do programa:

1) Uma Política para Tratamento das Reclamações, assinada pelo seu executivo maior, que evidencie que a empresa:
   a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;

b) Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis (Lei nº 8078/1990, Lei nº 9933/1999, etc.);
c) Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
d) Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
e) Compromete-se a responder qualquer reclamação encaminhada pela CGCRE dentro do prazo por ele estabelecido.

2) Desenvolvimento de **Programa de Treinamento** para a pessoa ou equipe responsável pelo tratamento das reclamações, bem como para as demais envolvidas, contemplando pelo menos os seguintes tópicos:
   a) Regulamentos e normas aplicáveis aos produtos, processos, serviços, pessoas ou sistemas de gestão;
   b) Noções sobre as Leis 8.078, de 11 de setembro de 1990, que dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências; e 9.933, de 20 de dezembro de 1999, que dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a taxa de serviços metrológicos, e dá outras providências;
   c) Noções de relacionamento interpessoal;
   d) Política para Tratamento das Reclamações;
   e) Procedimento para Tratamento das Reclamações.

3) Quando pertinente, instalações separadas e de fácil acesso pelos clientes que desejarem formular reclamações, bem como com placas indicativas e cartazes afixados estimulando as reclamações e informando sobre como e onde reclamar;
4) Procedimento para Tratamento das Reclamações, que deve contemplar um formulário simples de registro da reclamação pelo cliente, bem como rastreamento, investigação, resposta, resolução e fechamento da reclamação;
5) Devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;
6) Mapa que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida, etc.) de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 meses;
7) Estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas nos últimos 18 meses e o tempo médio de resolução;
8) Realização de análise crítica semestral das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

8.2. Recebidas pela Ability

Ao receber uma reclamação a Ability confirma se a reclamação está relacionada às atividades de certificação pelas quais é responsável e, se estiver, irá tratá-la. A Ability acusa o recebimento de reclamação.

Através do formulário de ABY-FQ-026 (Registro de Ocorrência), a Ability avalia e investiga, quando aplicável, o processo de reclamação e decide quais ações tomar, sendo responsável pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

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

Qualquer reclamação sobre uma empresa certificada será comunicada pela Ability preferencialmente dentro de 7 (sete) dias corridos. Todas as evidências devem ser encaminhadas a Ability a fim de garantir que as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. Uma auditoria suplementar documental ou *in loco* poderá ser solicitada.

A comunicação com a empresa e com o reclamante é feita através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da Ability.

O prazo da empresa para atendimento às solicitações feitas pela Ability para tratamento ao processo de reclamação é de 7 (sete) dias corridos. Prazos maiores poderão ser solicitados pela empresa com a devida justificativa e cabe a Ability analisar e aprovar tais solicitações.

Sempre que possível, a Ability fornece ao reclamante o resultado e o final do processo de reclamação.

Caso haja reincidência de reclamação de um cliente, a Ability verificará a necessidade da suspensão imediata do Certificado de Conformidade.

Os registros das reclamações e das ações tomadas serão mantidos em pasta específica.

8.3. Apelações

A Ability é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. A Ability assegura que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de apelações sejam diferentes daquelas que realizaram as auditorias e tomaram as decisões de certificação.
Na discordância das decisões tomadas pela Ability, a empresa pode apelar, embasado em argumentações. Essas discordâncias podem estar relacionadas a:

a) Recusa em aceitar uma solicitação para certificação;
b) Não concessão da certificação; e
c) Suspensão ou cancelamento da certificação.

Fica assegurado a empresa, que não estiver de acordo com os resultados e decisão da avaliação, o direito a recursos junto a Ability, em primeira instância, que analisará e dará o parecer.

Em segunda instância, ainda caberá recurso junto a CGCRE, que deverão ser impetrados diretamente a este Instituto, ou outro que a empresa julgar adequado.

A apelação deverá ser formalizada a Ability no prazo máximo de 1 (um) mês, a contar do dia de recebimento da notificação da decisão.

A submissão, investigação e decisão sobre apelações não resultam em qualquer ação discriminatória contra o apelante.

O processo de tratamento de apelações inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos:

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

A Ability irá confirmar o recebimento da apelação. A decisão a ser comunicada ao apelante é tomada, ou revisada e aprovada, por pessoa(s) sem envolvimento anterior com o assunto da apelação. A Ability enviará ao apelante uma notificação formal do término do processo de tratamento da apelação.

As apelações apresentadas contra as decisões tomadas são encaminhadas ao Presidente da Ability, a quem cabe avaliar, decidir e comunicar ao apelante.

As ações de recorrência contra as decisões tomadas pelo Presidente da Ability, em relação ao processo de certificação, são encaminhadas ao Conselho Diretor da Ability como instância superior de decisão.

9. TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO

A transferência de OAC pela empresa certificada deve ser realizada dentro da validade do Certificado de Conformidade. O ciclo conduzido pelo OAC anterior será analisado criticamente pela Ability em relação à conformidade aos documentos regulatórios, constatações e preocupações pendentes de fechamento. Com base nesta análise, a Ability irá definir os próximos passos, que podem ser: auditoria suplementar para fechamento de pendências, continuidade do ciclo vigente ou recertificação antecipada do ciclo.

10. ENCERRAMENTO DA CERTIFICAÇÃO

O encerramento da certificação deve ser solicitado pela empresa certificada, devendo a Ability assegurar que os objetos certificados antes desta decisão estejam em conformidade com os requisitos deste procedimento.

A Ability deve programar uma auditoria extraordinária para verificação e registro dos seguintes requisitos:

a) Quando foram fabricados os últimos lotes do objeto certificado e seus tamanhos;
b) Material disponível em estoque para novas produções;
c) Quantidade de produto acabado em estoque e qual a previsão da empresa para que este lote seja consumido;
d) Se os requisitos previstos nesta Regra Especifica foram cumpridos desde a última Auditoria de Manutenção;
e) Ensaios de rotina realizados nos últimos lotes produzidos.

Quando julgar necessário, a Ability deve programar também a coleta de amostras e a realização de ensaios para avaliar a conformidade dos produtos em estoque na fábrica e/ou no comércio.

Caso o resultado destes ensaios apresente alguma não conformidade, o a Ability, antes de considerar o processo encerrado, solicita ao fornecedor o tratamento pertinente, definindo as disposições e os prazos de implementação.

Nota: Caso a não conformidade encontrada não ponha em risco a segurança, sob análise e responsabilidade da Ability, o mesmo poderá cancelar o processo sem que haja necessidade da empresa certificada tomar qualquer ação com os produtos que se encontram no comércio.

Uma vez concluídas as etapas acima, a Ability notifica este encerramento ao Inmetro.

11. SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

O Selo de Identificação da Conformidade tem por objetivo indicar a existência de nível adequado de confiança de que os produtos estão em conformidade com o estabelecido neste procedimento e com as normas específicas, devendo ser aplicado na forma prevista no Manual Logomarca Ability – Produtos, contidos nas Portarias nº 90/2022, nº 09/2022, nº 28/2022 e Portaria nº 200/2021

Os produtos devem ostentar o Selo de Identificação da Conformidade no produto e na embalagem primária do mesmo, quando houver.

A Ability controla se o uso do Selo de Identificação da Conformidade no produto ou documentação da empresa não está conduzindo a engano os destinatários da mensagem.
Em particular, é indevido o uso da Certificação, ou seja, a utilização do Certificado e do Selo de Identificação da Conformidade:

- Quando a certificação ainda não foi concedida, ou tenha sido cancelada;
- Quando a certificação tenha sido suspensa;
- Em referência a produtos não cobertos pela certificação.

Figura: Selos de Identificação da Conformidade

Modelo 1 - Selo completo

Pantone 1235
- 100%
- 80%

CMYK
- C2 M34 Y94 K0
- C2 M27 Y90 K0

Tamanho mínimo

50 mm

Fonte
Univers
Univers Black

Tons de Cinza
- 100%
- 90%
- 70%

Modelo 1 - Selo compacto

Tamanho mínimo

11 mm

Modelo 1 - Selo compacto, com a palavra segurança ao lado direito ou esquerdo

Modelo 1 - Selo compacto, sem a palavra segurança

Modelo 2 - Selo completo

Cor

Pantone 1235
- 100%
- 80%

CMYK
- C0 M27 Y76 K2
- C0 M20 Y75 K2

Redução máxima

50 mm

Tons de Cinza
- 100%
- 90%
- 70%

Uma Cor

Modelo 2 - Selo compacto

11 mm

Modelo 2 - Selo compacto, com a palavra segurança ao lado direito ou esquerdo

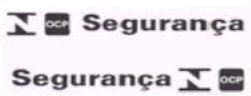

Figura: Selos de Identificação da Conformidade

12. AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

A Ability permite o uso do Certificado e do Selo de Identificação da Conformidade somente às empresas cuja certificação foi aprovada e esteja de acordo com os termos estabelecidos no ABY-FQ-015 (Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Produto).

As condições de uso do ABY-FQ-080 (Certificado de Conformidade de Produto) e da marca Ability estão descritas no ABY-PQ-007 (Selo de Identificação da Conformidade, Uso de Licenças, Certificados e Marcas de Conformidade).

O envio do Certificado e do Selo de Identificação da Conformidade fica condicionado ao envio, pela empresa, de uma amostra da etiqueta de identificação do produto e consequentemente, a aprovação da Ability para uso do Selo.
A ABY-FQ-111 (Autorização para Uso do Certificado e da Logomarca) terá a sua validade vinculada à validade do Certificado de Conformidade.

A emissão do Certificado ABY-FQ-080 e ABY-FQ-111 (Autorização para Uso do Certificado e da Logomarca), bem como sua utilização nos produtos, não transfere, em nenhum caso, a responsabilidade da empresa autorizada para a CGCRE e/ou Ability.

13. RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

As responsabilidades e obrigações relacionadas ao detentor do certificado estão descritas no Proposta Comercial e Condições Gerais de Certificação de Produto (ABY-FQ-015).

13.1. Para a Empresa Certificada

Acatar todas as condições estabelecidas nas respectivas normas técnicas, e relacionadas neste procedimento, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes à concessão da autorização, independentemente de sua transcrição.

Aplicar o selo de identificação da conformidade em todos os produtos certificados, conforme critérios estabelecidos neste procedimento.

Acatar as decisões pertinentes à certificação tomadas pela Ability, recorrendo, em última instância, ao Inmetro, nos casos de reclamações e apelações.

Facilitar a Ability ou ao seu contratado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de auditoria e os de manutenção, assim como a realização dos ensaios e outras atividades de certificação previstas neste procedimento.

Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da Autorização para uso do selo de identificação da conformidade, informando, previamente a Ability, qualquer modificação que pretenda fazer no produto ao qual foi concedida a certificação.

Comunicar imediatamente a Ability no caso de cessar, definitivamente, a fabricação ou importação do modelo dos produtos.

Não utilizar a codificação (código e modelo) do produto certificado para produto não certificado.

Submeter previamente a Diretoria da Qualidade todo o material de divulgação onde figure o selo de identificação da conformidade.

A empresa certificada tem responsabilidade técnica, civil e penal referente aos produtos por ela fabricados ou importados, bem como a todos os documentos referentes à certificação, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.

13.2. Para a Ability (Obrigações do OCP)

Implementar o programa de avaliação da conformidade, previsto nos regulamentos, conforme os requisitos aqui estabelecidos, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

Utilizar o sistema de banco de dados fornecido pelo Inmetro para manter atualizadas as informações acerca dos produtos certificados.

Notificar imediatamente ao Inmetro quando da suspensão, extensão, redução e cancelamento da certificação.

Proceder, conforme definido, no caso de a empresa certificada cessar a fabricação ou importação dos produtos.

Submeter ao Inmetro, para análise e aprovação, os Memorandos de Entendimento, no escopo deste regulamento, estabelecidos com outros organismos de certificação.

Assegurar que mudanças que afetam a certificação sejam comunicadas a todos os clientes.

14. AUDITORIAS ESPECIAIS

14.1. Auditoria Suplementar

Uma auditoria suplementar pode ser requerida nas circunstâncias abaixo descritas, dentre outras, durante a validade da certificação de conformidade:

a) Verificação documental e/ou *in loco* da implementação das correções e ações corretivas decorrentes de não conformidades detectadas nas auditorias de certificação, supervisão ou recertificação.
b) Extensão/redução do escopo de certificação;
c) Quando houver alteração nos requisitos da certificação;
d) Dúvidas acerca do não cumprimento dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade, expressa nas reclamações de clientes contra a empresa certificada;
e) Mudanças significativas no sistema de gestão da qualidade da empresa, conforme previsto no item 13;
f) Avaliação para transferência de certificação;
g) Quando determinado pela CGCRE.

A necessidade da realização de auditoria suplementar pode ser avaliada pelo Coordenador de Certificação.

14.2. Auditoria Testemunha

Auditorias testemunha pode ser realizadas pela CGCRE para concessão, supervisão, reacreditação e extensão do escopo de acreditação da Ability.

A equipe avaliadora designada pela CGCRE estará presente durante toda a testemunha da auditoria, desde a reunião inicial até a reunião final e irá coletar informações através de: entrevista com equipe auditora, observação das atividades, do ambiente e condições de trabalho, registros e documentos pertinentes à empresa certificada ou em processo de certificação.

Cabe ressaltar que é o desempenho geral da Ability que estará sendo auditado.

15. ALTERAÇÕES NO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Durante o período de validade do ciclo de certificação, a empresa que tenha alterado o seu sistema de gestão da qualidade da fabricação deve comunicar imediatamente tal fato a Ability, para análise do impacto destas alterações na certificação e possíveis ações decorrentes, constituindo em falta grave não o comunicar.

Essas alterações incluem, por exemplo:

a) Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;
b) Organização e gestão (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica).
c) Endereço de contato e locais;
d) Escopo de certificação;
e) Alterações significativas no sistema de gestão da qualidade de fabricação.

Se a avaliação realizada pela Ability concluir que as mudanças efetuadas pela empresa, não alteram significativamente o sistema de gestão da qualidade, as mesmas poderão ser verificadas durante a realização da auditoria de supervisão ou recertificação. Caso contrário, uma auditoria imediata nas instalações da empresa pode ser requerida pela Ability.

16. CONFIDENCIALIDADE

Todas as informações, exceto aquelas que a empresa tornou acessível ao público, são consideradas pela Ability como confidenciais e não as revela a terceiros, sem prévio consentimento por escrito da empresa, exceto quando for requerido pela legislação do País ou pela CGCRE.

Todo pessoal que participa direta ou indiretamente do processo de certificação, firmam um ABY-FQ-001 (Termo de Confidencialidade e Imparcialidade) o qual contém questões de confidencialidade, conflito de interesses e regras de conduta.

16.1. Suspensão, Cancelamento, Renúncia, Redução do Escopo e Reconsideração

16.1.1. Suspensão da Certificação

A Ability reserva-se o direito de suspender temporariamente a certificação, a qualquer momento durante sua validade, nos seguintes casos:

a) Quando o sistema de gestão da qualidade de fabricação da empresa falhou persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação;
b) A empresa certificada não permitir que auditorias de supervisão ou de recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;
c) A empresa certificada solicitar voluntariamente uma suspensão;
d) Não forem cumpridas as cláusulas do Contrato de Prestação de Serviço;
e) Não forem cumpridas as responsabilidades e obrigações, previstas no item 12.1.
f) Constatação do uso indevido do Certificado de Conformidade e/ou do Selo de Identificação da Conformidade;
g) Não implementadas as ações corretivas dentro do prazo estipulado;
h) Quando a empresa, de alguma forma, acionar indevidamente a Ability ou colocá-lo em descrédito;
i) Reincidência de reclamações;
j) Quando for emitido Termo Aditivo para a empresa e essa não devolver o documento assinado a Ability no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

A suspensão da certificação é comunicada à empresa através de comunicado formal (ABY-FQ-116 – Comunicado de Suspensão ou Cancelamento de Produto) da Coordenação de Certificação da Ability e são estabelecidos as condições e prazos para o restabelecimento da certificação.

Durante a suspensão, a certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa fica temporariamente inválida. Neste período a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação. A Ability poderá tornar publicamente acessível o estado de suspensão da certificação e tomar quaisquer outras medidas que julgar apropriado.

O restabelecimento da certificação depende exclusivamente da constatação de que todos os problemas que ocasionaram a suspensão foram sanados satisfatoriamente. A falha na resolução desses problemas, no prazo estabelecido pela Ability, resultará no cancelamento ou na redução do escopo da certificação.

O prazo máximo de suspensão é de 3 (tres) meses.

16.1.2. Cancelamento da Certificação

A Ability poderá cancelar definitivamente a certificação quando:

a) A empresa não cumprir satisfatoriamente e em tempo hábil todas as condições que deram origem a suspensão temporária;
b) Uma reclamação de terceiros efetuada a Ability contra a empresa certificada, for considerada comprovadamente procedente e de extrema gravidade afetando diretamente a credibilidade da certificação;
c) Ocasionado por um pedido formal da empresa antes do vencimento da certificação (Renúncia).

No caso de cancelamento do processo de certificação, a Ability irá programar uma auditoria especial, conforme definido no item 13.

Quando avisada do cancelamento através de correspondência formal da Coordenação de Certificação da Ability, a empresa deve deixar de usar todo o material que contenha qualquer referência à certificação.

A Ability poderá tornar publicamente acessível o estado de cancelamento da certificação.

16.1.3. Renúncia

A empresa pode renunciar à certificação quando o produto for descontinuado obrigando-se a:

- Encaminhar a ABILITY documento assinado pelo seu responsável legal ou quem por ele designado, informando a sua decisão;
- Restituir e não mais utilizar o Certificado de Conformidade;
- Não utilizar mais o Selo de Identificação da Conformidade;
- Destruir todo material publicitário que faça alusão à certificação ou à identificação do Selo.

Na renúncia, será aplicado o estabelecido uma auditoria especial, conforme definido no item 13.

16.1.4. Redução do Escopo

A Ability poderá reduzir o escopo de certificação da empresa para excluir as partes que não atendam aos requisitos, quando a empresa estiver falhando persistentemente ou seriamente em atender aos requisitos de certificação para aquelas partes do escopo da certificação.

A redução do escopo de certificação ainda pode ser decorrente de:

a) Solicitação da própria empresa em decorrência de alterações no processo ou na estrutura organizacional;
b) Consequência do resultado de auditorias (suplementar, supervisão ou recertificação);
c) Não cumprimento dos prazos acordados para a implantação de ações corretivas.

17. MUDANÇAS QUE AFETAM A CERTIFICAÇÃO

Quando o esquema de certificação revisar ou introduzir novos itens que afetem o processo de certificação, a Ability comunicará formalmente a todos os clientes, tomará as ações requeridas pelo esquema e verificará a implementação das possíveis mudanças pelos seus clientes.

A Ability considerará outras mudanças que afetam a certificação, incluindo mudanças iniciadas pelo cliente relacionadas ao atendimento dos requisitos de certificação após a mesma ter sido estabelecida e decidirá pelas ações mais apropriadas.

As ações para implementar as mudanças que afetam a certificação devem incluir, se necessário: avaliação, análise, decisão e a emissão de documentação de certificação revisada para estender ou reduzir o escopo de certificação.

Qualquer ação acima que deixe de ser realizada deve ser registrada, informando a razão para tal.

18. PENALIDADES

Em caso de inobservância dos requisitos estabelecidos pelo presente procedimento, as empresas autorizadas a utilizar o Selo de Identificação da Conformidade estarão sujeitas às penalidades aqui previstas. A inobservância das prescrições compreendidas neste procedimento acarretará a aplicação das penalidades previstas no artigo 8º da Lei nº 9.933 de 20 de dezembro de 1999.

19. DENÚNCIAS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

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

- Sitio: www.inmetro.gov.br/ouvidoria
- Telefone: 0800 285 18 18
- 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

20. ANEXOS

Anexo A – Relação de não conformidades que afetam a segurança do usuário
Anexo B – Certificação de Lote

20.1. Procedimentos Específicos

ABY-PQ-040 Interruptores para instalações elétricas fixas domésticas e análogas.
ABY-PQ-041 Plugues e tomadas para uso Doméstico e Análogo.
ABY-PQ-042 Adaptadores de Plugues e Tomadas.

ANEXO A – RELAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES QUE AFETAM A SEGURANÇA DO USUÁRIO

Programa: Certificação de ADAPTADORES - PLUGUES E TOMADAS PARA USO DOMÉSTICO E ANÁLOGO ATÉ 20A/250V~
Norma: NBR 14936

- Características nominais (corrente nominal)
- Verificação das dimensões
- Proteção contrachoques elétricos
- Ligação à terra
- Resistência de isolamento
- Operação dos contatos terra
- Aquecimento
- Capacidade de interrupção
- Funcionamento normal
- Resistência ao calor e ao fogo

Programa: Certificação de INTERRUPTORES PARA INSTALAÇÕES ELÉTRICAS FIXAS DOMÉSTICAS E ANÁLOGAS
Norma: NBR NM 60669

- Características nominais (corrente nominal)
- Proteção contrachoques elétricos
- Ligação à terra
- Mecanismo
- Resistência de isolamento
- Elevação de temperatura
- Capacidade de abertura e fechamento
- Funcionamento normal
- Resistência ao calor e ao fogo

Programa: Certificação de PLUGUES E TOMADAS PARA USO DOMÉSTICO E ANÁLOGO ATÉ 20A/250V~
Norma: NBR 14136

- Características nominais (corrente nominal)
- Proteção contrachoques elétricos
- Ligação à terra
- Resistência de isolamento
- Operação dos contatos terra
- Aquecimento
- Capacidade de interrupção
- Funcionamento normal
- Cabos flexíveis e suas conexões
- Resistência ao calor e ao fogo

Nota: *A verificação da eficácia das ações corretivas implementadas pelos fabricantes para tratamento de não conformidades relacionadas às situações descritas acima, será efetuada mediante realização de auditoria suplementar com coleta de amostras para ensaios de ação corretiva.*

ANEXO B – CERTIFICAÇÃO DE LOTE

Para o sistema com Avaliação de Lote, a Autorização para uso do Certificado e Selo de Identificação da conformidade será vinculada somente ao lote de fabricação/importação avaliado, não sendo permitidos processos para manutenção. O solicitante deve formalizar sua opção pelo modelo de certificação de lote.

A certificação de lote segue todos os itens previstos neste procedimento, com exceção do item 5, onde são aplicáveis os itens 5.2.1 para solicitação da certificação, 5.2.4 relacionado ao plano de ensaios e 5.2.6 para emissão do certificado de conformidade. Os ensaios de tipo para o lote não devem apresentar não conformidade.