



Portaria n.º 328, de 16 de setembro de 2008

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

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

Considerando a importância de as Painéis de Pressão, comercializadas no país, apresentarem requisitos mínimos de segurança, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Avaliação da Conformidade para Painéis de Pressão, disponibilizado no sítio *www.inmetro.gov.br* ou no endereço abaixo:

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro
Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac
Rua Santa Alexandrina n.º 416 - 8º andar – Rio Comprido
20261-232 Rio de Janeiro/RJ

Art. 2º Cientificar que a Consulta Pública que originou o Regulamento ora aprovado foi divulgada pela Portaria Inmetro n.º 162, de 28 de maio de 2008, publicada no Diário Oficial da União – DOU de 30 de maio de 2008, seção 01, página 96.

Art. 3º Instituir, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, a certificação compulsória para Painéis de Pressão, a qual deverá ser realizada por Organismo de Certificação de Produto – OCP, acreditado pelo Inmetro, consoante o estabelecido no Regulamento ora aprovado.

Art. 4º Determinar que, a partir de 01 de setembro de 2009, as Painéis de Pressão deverão ser comercializadas, por fabricantes e importadores, somente em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ora aprovado.

Art. 5º Determinar que, a partir de 01 de março de 2010, as Painéis de Pressão deverão ser comercializadas, por atacadistas e varejistas, somente em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ora aprovado.

Art. 6º Determinar que a fiscalização do cumprimento das disposições contidas nesta Portaria, em todo o território nacional, estará a cargo do Inmetro e das entidades de direito público a ele vinculadas por convênio de delegação.

Parágrafo Único: A fiscalização observará os prazos estabelecidos nos artigos 4º e 5º desta Portaria.

Art. 7º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



REGULAMENTO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE PARA PAINEL DE PRESSÃO DE USO DOMÉSTICO

1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para **Painel de Pressão**, com foco na segurança do usuário, através do mecanismo da Certificação, atendendo aos requisitos das normas técnicas **ABNT NBR 11823:2008**, **ABNT NBR 14876:2002** e **ABNT NBR 8094:1983**, atuando sobre o agente causador de acidentes, com o objetivo de reduzir a possibilidade de sua ocorrência.

2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR 11823:2008	Utensílios domésticos metálicos – Painel de pressão
ABNT NBR 14876:2002	Utensílios domésticos de alumínio e suas ligas – Alças, cabos, poméis e sistemas de fixação – Requisitos
ABNT NBR 8094:1983	Material metálico revestido e não revestido – Corrosão por exposição à névoa salina
ABNT NBR ISO 9001:2000	Sistemas de Gestão da Qualidade – requisitos
ABNT NBR 5426:1985	Planos de amostragem e procedimentos na inspeção por atributos
ABNT NBR 5425:1985	Guia para inspeção por amostragem no controle e certificação da qualidade
ABNT NBR ISO 9000:2000	Sistemas de gestão da qualidade - Fundamentos e vocabulário
ABNT NBR 5427:1985	Guia para utilização da norma NBR 5426:1985 – planos de amostragem e procedimentos na inspeção por atributos
ABNT ISO/IEC Guia2:1998	Normalização e atividades relacionadas - Vocabulário geral
ABNT NBR ISO/IEC 17011: 2005	Avaliação de conformidade - Requisitos gerais para os organismos de acreditação que realizam acreditação de organismos de avaliação de conformidade
NIE-DQUAL-142	Procedimento para aquisição de selos de identificação da conformidade de produtos e serviços com conformidade avaliada
NIE-DQUAL-144	Especificação de Selo de Identificação da Conformidade
NIT-Dicor-057	Diretrizes do IAF para aplicação do ISO/IEC Guia 65:1996-2ª edição
NBR ISO/IEC 17000:2005	Avaliação de conformidade - vocabulário e princípios gerais
Portaria Inmetro nº 073/2006	Aprova o Regulamento para Uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação e dos Selos de Identificação do Inmetro.
Publicação Avulsa Inmetro	Avaliação da Conformidade - 2007 - 5ª Edição - Maio / 2007

3 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica
CGCRE	Coordenação Geral de Acreditação
Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
GRU	Guia de Recolhimento da União
DOU	Diário Oficial da União
IAF	International Accreditation Forum
IEC	International Electrotechnical Commission
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
ISO	International Standards Organization for Standardization
LI	Licença de Importação
MOU	Memorando de Entendimento (Memorandum of Understanding)
NBR	Norma Brasileira
NIE	Norma Inmetro Específica
NIT	Norma Inmetro Técnica
NQA	Nível de Qualidade Aceitável
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
QL	Qualidade Limite
RAC	Regulamento de Avaliação da Conformidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

4 DEFINIÇÕES

Para fins deste Regulamento, são adotadas as definições de 4.1 a 4.13, em complemento às definidas em ABNT NBR 11823:2008, ABNT NBR 14876:2002, ABNT NBR ISO9000:2000 e ABNT ISO/IEC Guia 2: 1998.

4.1 Selo de Identificação da Conformidade

Selo de Identificação da Conformidade, aposto ou emitido de acordo com os critérios estabelecidos pelo Inmetro, com base nos princípios e políticas adotados no âmbito do SBAC, indicando existir um nível adequado de confiança de que a **Panela de Pressão** está em conformidade com as respectivas normas técnicas relacionadas no item 2 deste Regulamento.

4.2 Panela de pressão

Recipiente utilizado para preparação ou cozimento de alimentos com pressão interna, projetado para ser utilizado em fonte externa de calor, com pressão de vapor (pressão normal de trabalho) compreendida entre 70 kPa e 120 kPa e a capacidade volumétrica do corpo até 30 litros.

4.3 Família

Grupo de modelos de painéis de pressão com capacidade volumétrica diferente, respeitando o mesmo projeto, diâmetro interno, material construtivo, tipo de fechamento e pressão de trabalho.

4.4 Fornecedor

Pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, legalmente estabelecida no país, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação e realiza a primeira comercialização de produtos ou distribuição gratuita.

4.5 Lote de inspeção (ou Lote)

Conjunto de unidades de produto de mesma especificação, fabricado nas mesmas condições, a ser amostrado, para verificar a conformidade com as exigências de aceitação.

4.6 Laboratório acreditado

Laboratório público ou privado, de competência reconhecida pela Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (Cgcre/Inmetro), para realização dos ensaios estabelecidos neste Regulamento.

4.7 Organismo de Avaliação da Conformidade

Organismo que realiza os serviços de avaliação da Conformidade.

4.8 Marca

Nome comercial, expressão ou forma gráfica, que individualiza e identifica um fornecedor, um produto ou uma linha de produtos.

4.9 Memorial descritivo

Relatório fornecido pelo fornecedor contendo a descrição das características construtivas, desenho do produto com detalhamento das peças, material, capacidade volumétrica e marca comercializada.

4.10 Modelo de panela de pressão

Produto com projeto e material construtivo idêntico, mesmo tipo de fechamento, capacidade volumétrica e marca comercial.

4.11 Nível de qualidade aceitável (NQA)

Máxima porcentagem defeituosa (ou o máximo número de “defeitos” por cem unidades) que, para fins de inspeção por amostragem, pode ser considerada satisfatória como média de um processo.

4.12 Qualidade limite (QL)

Máxima porcentagem defeituosa, além da qual a qualidade é considerada não satisfatória para fins de inspeção por amostragem.

4.13 Tipo de fechamento

Forma de fechamento da panela de pressão, podendo ser de fechamento interno ou externo.

5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

5.1 O mecanismo para avaliar a conformidade do produto objeto deste Regulamento, panela de pressão, é a certificação compulsória.

5.2 Este Regulamento estabelece 2 (dois) modelos distintos de certificação para obtenção da autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, devendo o fornecedor optar por um deles:

a) Modelo com Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade do Processo de Produção do Produto e acompanhado de realização de Ensaio 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, associado à realização de auditorias de 3ª parte no fabricante e de ensaios em amostras retiradas na 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.

5.3 O solicitante deve formalizar junto ao OAC, o modelo a ser utilizado para a certificação dos seus produtos.

6 ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

6.1 Modelo com Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade do Processo de Produção e Acompanhado de Realização de Ensaio no Produto

6.1.1 Avaliação Inicial

6.1.1.1 Solicitação de início do processo

6.1.1.1.1 OAC deve, no mínimo, efetuar a análise do Manual da Qualidade do fornecedor do produto e dos respectivos procedimentos, inclusive aqueles inerentes às etapas de fabricação e controle da qualidade do produto objeto da solicitação.

6.1.1.1.2 O solicitante deve formalizar, em formulário fornecido pelo OAC, sua opção pelo modelo de certificação que abrange a avaliação e o acompanhamento do Sistema de Gestão da Qualidade do processo de produção do produto objeto da solicitação, bem como a realização dos ensaios previstos nas normas técnicas, relacionadas no item 2 deste Regulamento, em amostras coletadas na fábrica.

Nota: A condição de representante legal do fornecedor do produto, estrangeiro ou nacional, deve estar clara no formulário de solicitação.

6.1.1.1.3 Na solicitação deve constar, em anexo, a denominação da panela de pressão, o seu memorial descritivo e a documentação do Sistema de Gestão da Qualidade do processo de produção do fornecedor, elaborada para o atendimento ao estabelecido no Anexo A deste Regulamento.

6.1.1.2 Análise da solicitação e da documentação

Após solicitação análise e aprovação da documentação, o OAC, de comum acordo com o solicitante, programa a realização da auditoria inicial do Sistema de Gestão da Qualidade do processo de produção do fornecedor, tendo como referência o Anexo A deste Regulamento, e a coleta de amostras na fábrica para a realização de todos os ensaios de tipo.

Nota: A apresentação de Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade emitido no âmbito do SBAC, tendo como referência a ABNT NBR ISO 9001:2000, e sendo esta certificação válida para a linha de produção do produto objeto da solicitação, isenta o detentor deste certificado das avaliações do Sistema de Gestão da Qualidade previstas neste Regulamento, enquanto o mesmo tiver validade. Neste caso, o detentor do referido certificado deve tornar disponível ao OAC todos os registros decorrentes desta certificação.

6.1.1.3 Ensaio iniciais

Os ensaios iniciais (ou de tipo) são conduzidos pelo OAC e devem ser realizados por laboratórios acreditados.

6.1.1.4 Definição dos ensaios a serem realizados

Devem ser verificados, para cada modelo, os itens apresentados nos Quadros 1, 2 e 3.

6.1.1.4.1 Devem ser verificados os requisitos estabelecidos no item 4.3 para válvula reguladora de pressão e válvula de segurança.

Quadro 1 – Ensaios referentes à norma ABNT NBR 11823:2008

Ensaios	Itens
1 Determinação das pressões de trabalho	4.6
2 Determinação das pressões de funcionamento das válvulas de segurança	4.7
3 Determinação da pressões de resistência hidrostática	4.8
4 Capacidade volumétrica	4.9
5 Partes elastoméricas	
- das válvulas	4.3.2
- anel de vedação	4.5

Quadro 2 – Ensaios referentes à norma ABNT NBR 14876:2002

Seqüência Ensaios	Itens
1 Seqüência 01	7.1
2 Seqüência 02 (apenas os ensaios dos itens a até i)	7.2

Quadro 3 – Ensaios referentes à norma ABNT NBR 8094:1983

1 Componentes ferrosos	Deve se realizado conforme determinado pela norma. Obs. Se após 24h de ensaio, surgir corrosão vermelha, o produto será reprovado e o ensaio deve ser interrompido. Caso contrário o ensaio deve continuar por mais 24h.
------------------------	--

6.1.1.5 Definição dos laboratórios

As exigências para seleção de laboratório para realização dos ensaios são definidos no item 12, deste Regulamento.

6.1.1.6 Definição de Amostragem

A coleta de amostras deve ser realizada pelo OAC no setor de expedição do fornecedor, obedecendo a uma quantidade mínima necessária para realização dos ensaios estabelecidos na Tabela 1 – Plano de Amostragem.

Tabela 1 – Plano de amostragem

Ensaios	número de amostras	nº de amostras para prova	Aceitação ¹	Rejeição ²	nº de amostras para contra prova	Aceitação	Rejeição
1 Determinação das pressões de trabalho (item 1 - Quadro 1)	4	4	0	1	–	–	–
2 Determinação das pressões de funcionamento das válvulas de segurança (item 2 - Quadro 1)	4	4	0	1	–	–	–
3 Determinação da pressões de resistência hidrostática (item 3 - Quadro 1)	4	4	0	1	–	–	–
4 Capacidade volumétrica (item 4 Quadro 1)	4	2	0	2	2	1	2
5 Partes elastoméricas							
- das válvulas	6	3	0	2	3	1	2
- anéis de vedação (item 5 Quadro 1)	6	3	0	2	3	1	2

6	Cabos e sistema de fixação (itens 1 e 2 Quadro 2)	6	3	0	2	3	1	2
7	Componentes ferrosos (item 1 Quadro 3)	6	3	0	2	3	1	2

Nota 1: Aceitação: Número de peças não conformes (apresentaram falhas) que ainda permite aceitar o lote.

Nota 2 : Rejeição: Número de peças não conformes (apresentaram falhas) que implica na rejeição do lote.

Observações

i) Aprovada a amostra de prova, considerar o ensaio aprovado, caso contrário, devem ser realizados os ensaios de contraprova. As quantidades de amostras defeituosas encontradas nas primeira e segunda amostras devem ser acumuladas (somadas). A quantidade acumulada sendo igual ou menor ao segundo número de aceitação (ensaio de contraprova), o produto será aceito, caso contrário, o produto deve ser rejeitado.

6.1.1.6.1 Deve ser reservada 1(uma) amostra lacrada por modelo de panela de pressão, para servir como referência, e esta deve ser identificada pelo OAC e permanecer reservada pelo fornecedor, até o próximo ensaio.

6.1.1.7 Auditoria inicial

O OAC deve realizar auditoria inicial tendo como referencia o anexo A deste regulamento, e :

- O OAC deve verificar a documentação (original) anteriormente enviada, objetivando validar os dados apresentados e avaliar a conformidade do processo aos requisitos normativos;
- O OAC deve verificar o tratamento de não conformidade na avaliação inicial;
- Após a auditoria inicial, e no ensaio inicial, havendo não conformidade, o avaliador e o avaliado discutem as possíveis linhas de ação a serem adotadas para a eliminação das mesmas e
- A Comissão de Certificação do OAC realiza a última análise das informações colhidas nas fases anteriores e recomenda ou não a certificação.

6.1.1.8 Emissão do Atestado de Conformidade

A emissão do Atestado de Conformidade está condicionado ao cumprimento de todas as exigências descritas no item 6.1.1.

6.1.1.9 Registro do produto no Inmetro

Quando aplicável, a emissão do registro do produto com conformidade avaliada é de responsabilidade do Inmetro, e tem como pré-requisito o atestado da conformidade emitido pelo OAC, para o produto objeto deste Regulamento, obedecendo a regulamentação específica para esse fim. O extrato referente ao registro do produto deve ser publicado no D.O.U pelo Inmetro.

6.1.2 Avaliação de manutenção

6.1.2.1 Emissão do Atestado de Manutenção da Conformidade

A emissão do Atestado de Manutenção da conformidade está condicionado ao cumprimento de todas as exigências estabelecidas a seguir.

6.1.2.2 Planejamento da avaliação de manutenção

O OAC ao realizar a programação da avaliação de manutenção, deve prever todas as atividades descritas abaixo, estabelecendo a periodicidade, a frequência das atividades e a amostragem:

- As avaliações periódicas (auditorias, ensaios, visitas técnicas, ou outros) que serão realizadas, indicando suas características e respectivas periodicidade;
- Os ensaios periódicos a serem exigidos conforme estabelecido nas Quadros 1 e 2 deste regulamento;
- A análise dos resultados dos ensaios com base nos critérios de aceitação e rejeição estabelecidos na Tabela 1 – Plano de Amostragem.

6.1.2.3 Ensaios de manutenção

6.1.2.3.1 Os ensaios de manutenção devem ser realizados, a cada 06 (seis) meses, sendo o 1º realizado 06 (seis) meses após a concessão da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade. O OAC poderá realizar ensaios em períodos menores, desde que justificado por mudanças no processo produtivo, ou denúncias sobre o produto.

6.1.2.3.2 Definição dos ensaios a serem realizados

Devem ser verificados os itens apresentados nos Quadros 1, 2 e 3.

6.1.2.3.3 Definição de laboratório

As exigências para seleção de laboratório para realização dos ensaios são definidos no item 12, deste Regulamento.

6.1.2.3.4 Definição de amostragem de manutenção

Para realização dos ensaios periódicos de manutenção, será utilizada um modelo de cada família de panela de pressão, seguindo o especificado na Tabela 1 – Plano de Amostragem.

6.1.2.2.4.1 Coleta de Amostras

As amostras devem ser coletadas, somente no comércio, para cada família de panela de pressão, em número suficiente para atendimento do Plano de Amostragem estabelecido na Tabela 1.

6.1.2.4 Auditoria de manutenção

A auditoria de manutenção deve ser realizada, a cada 12 (doze) meses, após a concessão da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade. O OAC poderá realizar auditorias em períodos menores desde que justificado por mudanças no processo produtivo ou denúncias sobre o produto.

6.1.2.5 Etapas de avaliação

O OAC deve proceder, pelo menos, as seguintes etapas:

- a) Análise da documentação (original) anteriormente enviada, em particular quanto a sua disponibilidade, organização e recuperação;
- b) Tratamento de não conformidade na avaliação de manutenção;
- c) Após a auditoria de manutenção e dos ensaios de manutenção, havendo não conformidade, o avaliador e o avaliado discutem as possíveis linhas de ação a serem adotadas para a eliminação das mesmas e;
- d) Verificação do Tratamento das Reclamações, item 7 deste Regulamento.
- e) Avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade conforme estabelecido no Anexo A.

6.1.2.6 Manutenção do Registro do produto no Inmetro

Quando aplicável, a manutenção do registro do produto com conformidade avaliada é de responsabilidade do Inmetro, e tem como pré-requisito, o atestado de manutenção da conformidade emitido pelo OAC para o produto objeto deste Regulamento, obedecendo a regulamentação específica para esse fim. O extrato referente ao registro do produto deve ser publicado no D.O.U pelo Inmetro.

6.1.3 Tratamento dos desvios no processo de avaliação da conformidade

6.1.3.1 Tratamento de não conformidade no processo de avaliação inicial

As amostras submetidas aos ensaios de tipo não devem apresentar não conformidade. O tratamento de não conformidade deve ser discutido entre avaliado e avaliador, buscando linhas de ações corretivas eficazes para eliminação da mesma.

6.1.3.2 A concessão da autorização do uso do Selo de Identificação da Conformidade somente deve ser emitida para produtos conformes.

6.1.3.3 Tratamento de não conformidade no processo de manutenção

Evidenciada a não conformidade, o OAC deve suspender imediatamente a autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, solicitando ao fabricante o tratamento pertinente, estabelecendo prazos de implementação. O Inmetro deve ser imediatamente comunicado pelo OAC.

6.1.3.4 Tratamento de produtos não conformes no mercado

Evidenciada a não conformidade, o OAC em conjunto com fornecedor deve definir as ações corretivas, estabelecendo prazos de implementação. O Inmetro deve ser imediatamente comunicado pelo OAC
Compete ao avaliador definir e apresentar procedimento para tratamento da não conformidade evidenciada.

6.2 Modelo com Certificação por Lote**6.2.1 Solicitação de Certificação**

6.2.1.1 O solicitante deve formalizar junto a qualquer OAC, acreditado pelo Inmetro, com escopo de acreditação para painéis de pressão, sua opção pelo modelo de certificação que avalia a conformidade de um lote do produto, utilizando a denominação “Certificação por Lote”. Na solicitação deve constar, uma identificação única do lote objeto da certificação, o memorial descritivo do(s) modelo(s) de painel de pressão a ser(em) certificado(s) e os documentos exigidos pelo OAC.

Nota: A condição de representante legal do fabricante do produto, estrangeiro ou nacional, deve estar clara no formulário de solicitação.

6.2.2 Definição dos ensaios a serem realizados

Os ensaios de lote são conduzidos pelo OAC, e devem ser verificados os itens das Quadros 1, 2 e 3 deste Regulamento.

6.2.3 Definição do laboratório

As exigências para seleção de laboratório para realização são estabelecidas no item 12, deste Regulamento.

6.2.4 Definição da amostragem de lote

A coleta de amostras deve ser realizada pelo OAC, conforme o Plano de Amostragem Simples - Normal com nível de inspeção S4, “Qualidade Limite” QL = 10% e risco do consumidor de 5%, conforme as normas ABNT NBR 5426:1985 e ABNT NBR 5427:1985, para cada modelo de painel de pressão.

Nota: O NQA deve ser obtido segundo subitem 4.8.5 – Planos de amostragem para “Qualidade Limite”, segundo a norma ABNT NBR 5427:1985.

6.2.5 Tratamento de desvios no processo de avaliação da conformidade

Os ensaios de lote não devem apresentar não conformidade. No caso de ocorrência de não conformidade, o lote deve ser reprovado para efeito de certificação.

7. Tratamento de Reclamações

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

- a.** disponha de uma Política para Tratamento das Reclamações, assinada pelo seu executivo maior, que evidencie que a empresa pratique as ações a seguir:
 - a.1** valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
 - a.2** conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis Lei nº 8078/1990 e Lei nº 9933/1999;
 - a.3** estimula e analisa os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
 - a.4** define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
 - a.5** compromete-se a responder ao Inmetro, qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.
 - a.6** possua uma pessoa ou equipe formalmente designada, devidamente capacitada e com liberdade para o devido tratamento às reclamações.
- b.** 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:
 - b.1** regulamentos e normas aplicáveis aos produtos, processos, serviços, pessoas ou sistemas de gestão;
 - b.2** 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;
 - b.3** noções de relacionamento interpessoal;
 - b.4** Política para Tratamento das Reclamações e;

- b.5** Procedimento para Tratamento das Reclamações.
- b.6** quando pertinente, disponha de instalações individuais 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;
- b.7** disponha de 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;
- b.8** disponha dos devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;
- b.9** disponha de 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;
- b.10** disponha de estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas nos últimos 18 meses e o tempo médio de solução;
- b.11** 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. Selo de Identificação da Conformidade

8.1 Para efeito do desenvolvimento do selo de identificação da conformidade foram observadas as orientações da Portaria Inmetro nº 73/2006.

8.2 Especificação

O Selo de Identificação da Conformidade, definido nos Anexos B e C, deste Regulamento, tem por objetivo indicar que as painéis de pressão estão em conformidade ao estabelecido neste Regulamento.

8.2.1 O Selo de Identificação da Conformidade, deve ser afixado externamente ao produto, com conformidade avaliada, em local de fácil visualização, conforme Anexos B e C deste Regulamento.

8.2.2 Para embalagem individuais deve ser observado o item B.3 do Anexo B, para o uso do Selo de Identificação da Conformidade.

Nota: Não é permitido a utilização do Selo de Identificação da Conformidade em embalagens que comportam outros produtos além de painéis de pressão porém, podem ser feitas referências quanto a existência de produto certificado sem a utilização do logo do Inmetro.

8.2.3 O Selo de Identificação da Conformidade do produto é especificado por meio do formulário FOR-DQUAL-144 Anexo C, disponível em formatação padrão no sítio do Inmetro, www.inmetro.gov.br.

8.3 Aquisição do Selo de Identificação da Conformidade

8.3.1 A aquisição do Selo de Identificação da Conformidade é de responsabilidade do fornecedor e deve ser feita em gráfica autorizada pelo Inmetro ou em gráfica que demonstre competência para confeccioná-lo, de acordo com o estabelecido na norma Inmetro NIE DQUAL-142 disponível no sítio do Inmetro www.inmetro.gov.br.

8.3.2 Para lotes importados, o Selo de Identificação da Conformidade deve ser solicitado ao Inmetro na quantidade declarada na LI, excluídas as amostras para os respectivos ensaios.

Nota: A importação de amostras para ensaios deve ser autorizada pelo Inmetro. Deve ser informado no campo "informações complementares" da LI que o produto representa amostra do lote e será encaminhado a laboratório para ensaios. Não será admitido a importação de amostras com número superior ao dobro da quantidade exigida pelo Plano de Amostragem estabelecido na Tabela 1 deste Regulamento.

8.4 Rastreabilidade do produto

A panela de pressão avaliada, deve trazer gravado externamente na parte inferior, em baixo relevo ou reentrância, com caracteres de no mínimo 2 mm de altura, a identificação do fabricante, volume interno e número do lote ou qualquer informação que permita a rastreabilidade do produto.

8.4.1 O fornecedor deve manter registro do controle sequencial da numeração dos selos em estoque e os apostos nos produtos certificados. Este registro deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) nome do fabricante e país de origem;
- b) número de série ou identificação do lote;
- c) registros de ensaios de acompanhamento de produção;
- d) data de fabricação;
- e) modelo e;

f) capacidade volumétrica.

9 Autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade

A concessão de autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade é realizada quando o produto, objeto deste Regulamento estiver em conformidade com os critérios definidos neste Programa de Avaliação da Conformidade no âmbito do SBAC.

9.1 A autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade terá a sua validade vinculada à validade do registro concedido pelo Inmetro, quando aplicável.

9.2 Os produtos objeto de extensão de escopo para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, só podem ser comercializadas após a aprovação do OAC.

9.3 Concessão de Autorização

A concessão de autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade obedecerá aos critérios descritos a seguir.

9.3.1 Mecanismo de avaliação da conformidade

O instrumento que concede a autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade deve conter, no mínimo, os seguintes dados:

- a) Razão Social, CNPJ e nome fantasia, quando aplicável;
- b) Endereço completo do fornecedor;
- c) Identificação (número) da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade;
- d) Data de emissão e validade da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade;
- e) Identificação completa dos modelos e da marca comercial abrangidos pela autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade;
- f) Nome, número de registro, quando aplicável e assinatura do OAC e
- g) Identificação do lote, obrigatório no caso de avaliação da conformidade de lote.

9.3.2 Manutenção da Autorização

A manutenção da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade está condicionada a inexistência de não conformidade durante a avaliação de manutenção, conforme definido nos subitens, 6.1.2.2, deste Regulamento.

9.3.3 Suspensão ou cancelamento da Autorização

9.3.3.1 A suspensão ou cancelamento ocorre quando não for atendido qualquer dos requisitos dos subitens, 6.1.2 deste Regulamento, quando identificado através do Programa de Verificação da Conformidade, a qualquer momento diante de evidências justificáveis ou a pedido da empresa certificada.

9.3.3.2 A empresa certificada que cessar temporariamente ou definitivamente a fabricação de painéis de pressão, deve comunicar este fato imediatamente ao OAC.

9.3.3.2 Após o recebimento desta comunicação, o OAC deverá programar uma auditoria extraordinária para verificação e registro dos seguintes requisitos:

- a) quanto e quando foi fabricado o último lote de produção;
- b) material disponível em estoque para novas produções;
- c) quantidade de produto acabado em estoque e qual a previsão da empresa certificada para consumo deste lote;
- d) se os requisitos previstos neste regulamento foram cumpridos desde a última auditoria de manutenção;

9.3.3.3 O OAC deverá programar também os ensaios de encerramento de processo. Estes ensaios são todos aqueles previstos nos Quadros 1,2 e 3.

9.3.3.4 Caso o resultado destes ensaios apresente alguma não conformidade, o OAC, antes de considerar o processo cancelado, solicitará a empresa certificada o tratamento pertinente, definindo as disposições e os prazos de implementação.

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

9.3.3.5 Uma vez concluídas as etapas acima, o OAC notifica o cancelamento da autorização para uso do selo de identificação da conformidade à sua Comissão de Certificação e ao Inmetro.

10. Responsabilidades e Obrigações

10.1 Para a Empresa Autorizada

10.1.1 Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade.

10.1.2 Cumprir com todas as condições estabelecidas neste Regulamento.

10.1.3 Arcar diretamente com as responsabilidades técnica, civil e penal relativas ao produto comercializado.

10.1.4 Comunicar ao OAC qualquer alteração em sua estrutura que implique em mudanças no produto, processo ou no sistema de gestão com conformidade avaliada.

10.1.5 Comunicar imediatamente ao OAC a interrupção da fabricação, importação ou comercialização do produto.

10.1.6 Adotar providências imediatas, incluindo a eventual retirada do mercado caso ocorra fatos que possam comprometer a credibilidade das certificações e a imagem do Inmetro, independente da existência de requisitos no programa de avaliação da conformidade.

10.2 Para o OAC

10.2.1 Implementar o programa de Avaliação da Conformidade, conforme os requisitos estabelecidos neste Regulamento, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

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

10.2.3 Notificar imediatamente ao Inmetro, quando da suspensão, extensão, redução e cancelamento da certificação, através do sistema de banco de dados do Inmetro.

10.2.4 Acatar eventuais penalidades impostas pelo Regulamentador.

10.2.5 Repassar para a empresa autorizada exigências estabelecidas pelo Inmetro que as impacte.

10.2.6 Adotar providências imediatas, incluindo a eventual retirada do mercado caso ocorra fatos que possam comprometer a credibilidade das certificações e a imagem do Inmetro, independente da existência de requisitos no programa de avaliação da conformidade.

11 Penalidades

A inobservância das prescrições compreendidas neste Regulamento, acarretará a aplicação das penalidades previstas no artigo 8º da Lei nº 9933, de 20 de dezembro de 1999.

12 Uso de Laboratório de Ensaio

12.1 Os ensaios previstos no item 6 deste Regulamento, devem ser realizados em laboratórios de 3ª parte acreditado pelo Inmetro, para o escopo especificado.

12.2 Aceitação de resultados de laboratórios de ensaios acreditados por organismos de acreditação estrangeiros.

Para os ensaios realizados por laboratórios estrangeiros, desde que acordado pelo regulamentador, devem ser observadas a equivalência do método de ensaio e da metodologia de amostragem estabelecida. Além disso, esses laboratórios devem ser acreditados pelo Inmetro ou por um Organismo de Acreditação que seja signatário de um acordo de reconhecimento mútuo do qual o Inmetro também faça parte. São eles:

- Interamerican Accreditation Cooperation (IAAC);
- European Cooperation for Accreditation (EA);
- International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC).

Nota: Para atividades de inspeção realizadas no exterior devem ser estabelecidos os critérios para a aceitação das mesmas.

12.1.1.2 O escopo da acreditação do laboratório deve incluir o método de ensaio aplicado no âmbito deste Regulamento.

12.1.1.3 Os relatórios de ensaios emitidos pelo laboratório deverão conter identificação clara e inequívoca de sua condição de laboratório acreditado.

13 Atividades Executadas por OAC Estrangeiro

As atividades de avaliação da conformidade, executadas por um OAC estrangeiro, podem ser aceitas, desde que observadas todas as seguintes condições:

- a) um OAC brasileiro acreditado ou designado pelo Inmetro tenha um MOU com o organismo estrangeiro;
- b) o organismo estrangeiro seja acreditado pelas mesmas regras internacionais adotadas pelo Inmetro, para o mesmo escopo ou equivalente;
- c) as atividades realizadas no exterior sejam equivalentes àquelas regulamentadas pelo Inmetro;
- d) o organismo acreditado ou designado pelo Inmetro emita o certificado de conformidade à regulamentação brasileira e assuma todas as responsabilidades pelas atividades realizadas no exterior e decorrentes desta emissão, como se o próprio tivesse conduzido todas as atividades;
- e) o OAC seja o responsável pelo julgamento e concessão de certificados de conformidade; e
- f) o Inmetro aprove o MOU.

ANEXO A**AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DO PROCESSO DE PRODUÇÃO**

- A.1** A avaliação, inicial e de manutenção, do sistema de gestão da qualidade do processo de produção, deve ser realizada pelo OAC.
- A.2** A avaliação, inicial e de manutenção, do sistema de controle da qualidade do processo de produção deve verificar o atendimento aos requisitos relacionados no Quadro 4 abaixo:

Quadro 4 – Requisitos do sistema de gestão da qualidade

Requisitos	Referência da norma ABNT NBR ISO 9001:2000
Requisitos de documentação	Item 4.2
Realização do produto	Item 7
Medição e monitoramento	Item 8

- A.3** Para fabricante com Sistema de Gestão da Qualidade certificado por um OAC acreditado pelo Inmetro, segundo a norma ABNT NBR ISO 9001:2000, o OAC deve analisar a documentação pertinente à certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo que os requisitos descritos na Quadro 4, foram avaliados com foco no produto a ser certificado.
- A.4** A avaliação de manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade do processo de produção deve ser realizada, no mínimo, uma vez a cada ano após a concessão da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, podendo haver outras, desde que haja deliberação da Comissão de Certificação do OAC, baseado em evidências que as justifique.

ANEXO B
SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE NO ÂMBITO DO SBAC

B.1 O fornecedor de panela de pressão, deve seguir as seguintes orientações para o uso do selo de identificação da conformidade conforme estabelecido pela Portaria Inmetro nº 73/2006.

B.2 Selo de identificação da conformidade no produto

O selo deve ser impresso, com o número de série e com as características de formatação determinadas no Anexo C.

B.3 Selo de identificação da conformidade em embalagem individual.

Preferencialmente deve ser utilizado o selo colorido.

A versão “uma cor” poderá ser utilizada na embalagem individual quando esta possuir cor parecida com a do selo colorido.

Neste caso, não é necessário a utilização de número serial.

SEGURANÇA



Pantone 1235

■ 100%
■ 80%

CMYK

■ C0 M27Y76 K2
■ C0 M20Y75 K2



Uma Cor

ANEXO C

Formulário NIE-Dqual 144

ESPECIFICAÇÃO DE SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

1 - Produto ou Serviço com Conformidade Avaliada: PAINELA DE PRESSÃO**2 - Desenho**

Conteúdo Típico do Desenho

Mecanismo de AC: CERTIFICAÇÃO

Objetivo da AC: SEGURANÇA

Campo: COMPULSÓRIO

Dimensões: 50 mm x 20 mm

3 - Condições de Aplicação e Uso do Selo

◆ Superfície que será aplicado:

 Plana Curva Lisa Rugosa

◆ Natureza da superfície:

 Vidro Papel Plástico ou material sintético Metálica Madeira Borracha Outros (especificar):

◆ Tempo esperado de vida útil do selo em anos: 2 anos

◆ Aplicação:

 Manual ou Mecanizada**4 - Propriedades esperadas para o selo**

◆ Cor:

Pantone 1235 100% 80% Pantone Black 100%**CMYK – C=0 M=27 Y=76 K=2 / C=0 M=20 Y=75 K=2 / C=0 M=0 Y=0 K=1000**

◆ Força de Adesão / Arrancamento: 0,7 N

5 – Outras Características do Selo

- Faqueamento (Dispositivo de destruição na tentativa de remoção do selo, inviabilizando a reutilização)
- Fundo Numismático com Anti-scanner (Dispositivo para evitar cópia por scanner e por impressão)
- Fundo Degradado (Cores variadas)
- Numeração Seqüencial (Numeração do selo para rastreabilidade)
- Micro-texto com Falha Técnica (Micro-letras com tamanho não superior a 0.4mm, com falhas propositais mantidas em sigilo)
- Aplicação de Dados Variáveis (Dados da empresa, organismos e seqüencial)