

## ASSUNTOS

<b>PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO</b> .....	2
<b>ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO CUMPRIDAS PELO OCP SENAI PARANÁ</b> .....	2
<b>Tipo de Esquema (Modelo) 2</b> .....	2
<b>Tipo de Esquema (Modelo) 5</b> .....	3
<b>Tipo de Esquema (Modelo) 7 ou 1b (RGCP) - Ensaio de lote</b> (principalmente produtos importados) .....	3
<b>POLÍTICA DE IMPARCIALIDADE</b> .....	3
<b>Informações Gerais Sobre as Taxas Cobradas aos Solicitantes e aos Clientes</b> .....	4
Solicitante da Certificação .....	4
Cliente com Produto Certificado .....	4
Alterações no processo de Certificação .....	4
Amostragem para certificação de produtos .....	4
Reamostragem de produtos .....	4
Emissões adicionais .....	4
<b>Direitos e Deveres da Empresa com Produto Certificado</b> .....	4
<b>São Direitos da Empresa</b> .....	4
<b>São Deveres da Empresa</b> .....	5
<b>Uso de Marcas de Conformidade e do Certificado do Produto</b> .....	5
<b>Caracterização de Uso</b> .....	6
<b>Divulgação Promocional</b> .....	6
<b>Documentos Aplicáveis</b> .....	6
<b>Documentos aplicáveis à Certificação compulsória de colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano</b> .	6
<b>Documentos aplicáveis à Certificação compulsória de Certificação de Colchões de Molas</b> .....	7
<b>Apelações, Reclamações e Denúncias</b> .....	7
<b>Sustentabilidade Financeira</b> .....	8
<b>Área de <i>Download</i></b> .....	8
<b>Termos e Definições</b> .....	8

## PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

O processo de certificação segue as etapas determinadas pelos regulamentos dos produtos. Abaixo é possível verificar as etapas conforme o modelo de certificação escolhido pelo fornecedor.

Etapas do Processo de Certificação de Produtos		Modelo(s) de Certificação		
		2	5	7 ou 1b
Avaliação Inicial	Solicitação de Certificação	X	X	X
	Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação	X	X	X
	Auditoria Inicial do Sistema de Gestão	-	X	-
	Plano de Ensaio Iniciais	X	X	X
	Emissão do Certificado de Conformidade	X	X	X
Avaliação de Manutenção	Análise da Conformidade da Documentação	X	X	-
	Auditoria de Manutenção (Supervisão)	-	X	-
	Plano de Ensaio de Manutenção (Supervisão)	X	X	-
	Confirmação da Manutenção (Supervisão)	X	X	-
Avaliação de Recertificação	Solicitação de Recertificação	X	X	-
	Análise da Solicitação e da Conformidade da Documentação	X	X	-
	Auditoria de Recertificação do Sistema de Gestão	-	X	-
	Plano de Ensaio de Recertificação	X	X	-
	Confirmação da Recertificação	X	X	-

## ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO CUMPRIDAS PELO OCP SENAI PARANÁ

As etapas do processo de certificação aplicadas pelo OCP Senai Paraná são conduzidas das seguintes formas:

### TIPO DE ESQUEMA (MODELO) 2

1 – Solicitação da certificação por meio de preenchimento do formulário **(FQ 39 – Cadastro de Solicitante da Certificação)** disponível na área de download

2 – Avaliação da solicitação e emissão de Proposta Orçamentária

3 – Assinatura de Contrato

4 – Preenchimento do formulário **FQ 02 – Solicitação de Certificação de Produto**

5 – Análise da documentação da empresa, inclusive procedimento de tratamento de reclamações

6 – Amostragem pelo OCP Senai Paraná e Ensaio iniciais realizados no produto, de acordo com normas aplicáveis) em laboratórios terceirizado/subcontratado pelo OCP Senai Paraná, sendo este contratado pela empresa solicitante da certificação conforme sua escolha

7 – Emissão de Certificados de Conformidade do Produto

8 – Avaliação de manutenção dos ensaios periódicos no produto realizados em até 6 meses e 12 meses após a concessão da certificação

#### TIPO DE ESQUEMA (MODELO) 5

- 1 – Solicitação da certificação por meio de preenchimento do formulário de cadastro (**FQ 39 – Cadastro de Solicitante da Certificação**) disponível na área de download
- 2 – Avaliação da solicitação e emissão de Proposta Orçamentária
- 3 – Assinatura de Contrato
- 4 – Preenchimento do formulário **FQ 02 – Solicitação de Certificação de Produto**
- 5 – Análise da documentação da empresa, inclusive procedimento de tratamento de reclamações
- 6 – Auditoria Inicial no fabricante e/ou terceirizado, em data previamente agendada
- 7 – Amostragem pelo OCP Senai Paraná e Ensaios iniciais realizados no produto, de acordo com normas aplicáveis em laboratórios terceirizado/subcontratado pelo OCP Senai Paraná, sendo este contratado pela empresa solicitante da certificação conforme sua escolha
- 8 – Emissão de Certificado de Conformidade do Produto
- 9 – Auditoria de Manutenção/Supervisão no fabricante e/ou terceirizado e ensaios periódicos no(s) produto(s) realizados a cada 12 meses

#### TIPO DE ESQUEMA (MODELO) 7 OU 1B (RGCP) - ENSAIO DE LOTE (PRINCIPALMENTE PRODUTOS IMPORTADOS)

- 1 – Solicitação da certificação por meio de preenchimento do formulário de cadastro (**FQ 39 – Cadastro de Solicitante da Certificação**) disponível na área de download
- 2 – Análise da solicitação e emissão de Proposta Orçamentária
- 3 – Assinatura de Contrato
- 4 – Análise da documentação da empresa, inclusive procedimento de tratamento de reclamações
- 5 – Amostragem pelo OCP Senai Paraná e Ensaios iniciais realizados no produto, de acordo com normas aplicáveis em laboratórios terceirizado/subcontratado pelo OCP Senai Paraná, sendo este contratado pela empresa solicitante da certificação conforme sua escolha
- 6 – Emissão de Certificado de Conformidade do Produto

#### POLÍTICA DE IMPARCIALIDADE

O OCP Senai Paraná, por meio da sua Alta Direção, compromete-se com a imparcialidade, confidencialidade, transparência e credibilidade nas suas atividades de avaliação da conformidade, assegurando a adequada confiança no seu processo de certificação.

## INFORMAÇÕES GERAIS SOBRE AS TAXAS COBRADAS AOS SOLICITANTES E AOS CLIENTES

As taxas cobradas dos Solicitantes da Certificação e dos Clientes com Produtos Certificados são as seguintes:

### SOLICITANTE DA CERTIFICAÇÃO

- Abertura de Processo
- Análise de documentação técnica
- Pré-Auditoria (quando aplicável)
- Auditoria
- Mensalidade
- Emissão do Certificado de Conformidade

### CLIENTE COM PRODUTO CERTIFICADO

#### ALTERAÇÕES NO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- Análise de documentação técnica

#### AMOSTRAGEM PARA CERTIFICAÇÃO DE PRODUTOS

- Coleta decorrente de extensão
- Coleta decorrente de inclusões de insumos a serem avaliados

#### REAMOSTRAGEM DE PRODUTOS

- Coleta decorrente de reprovação nos ensaios iniciais e/ou manutenção.

#### EMISSÕES ADICIONAIS

- Reemissão de certificado e/ou declaração

## DIREITOS E DEVERES DA EMPRESA COM PRODUTO CERTIFICADO

### SÃO DIREITOS DA EMPRESA

1. Ter acesso a todas as informações sobre o processo de certificação realizado pelo OCP Senai Paraná, disponíveis no site do Senai Paraná, página do “Serviço de Certificação de Produtos”, por meio de telefone, e-mail, vídeo conferência ou reunião presencial.
2. Receber o Certificado de Conformidade do Produto concedido pelo OCP Senai Paraná, reconhecido(s) pela Cgcre do Inmetro, ou seja, reconhecido internacionalmente.
3. Ter sua imagem reconhecida junto à sociedade e ao mercado.
4. Receber, com a devida antecedência, informações sobre quaisquer alterações de documentos normativos aplicáveis ao(s) produto(s).
5. Ao final de cada avaliação, receber relatório escrito com as evidências de conformidades e de não-conformidades constatadas pela Equipe de Auditoria do OCP Senai Paraná.

## SÃO DEVERES DA EMPRESA

1. Estar de acordo com um dos seguintes Esquemas (Modelos) de Certificação:
  - **Esquema Tipo (Modelo) 2** - Ensaio de Tipo, avaliação da documentação e acompanhamento através ensaio(s) em amostra(s) do(s) produto(s) retirada(s) no comércio e/ou no fabricante. Sendo os fabricantes de colchões em escopo aplicável e que comprovem sua classificação como MPE – Micro e Pequena Empresa, limitando-se aos fabricantes localizados em todo o território nacional.
  - **Esquema Tipo (Modelo) 5** – Ensaio de tipo, avaliação e aprovação do Sistema da Qualidade do fabricante, acompanhamento através de auditorias no fabricante e/ou terceirizado e ensaio(s) em amostra(s) do(s) produto(s) retirada(s) no comércio e/ou no fabricante; ou
  - **Tipo de Esquema (Modelo) 7 ou 1b** (RGCP). Nesse Esquema (Modelo), submete-se a ensaio(s) unidades de amostra(s) retiradas de um lote de fabricação do(s) produto(s), emitindo-se, a partir dos resultados, uma avaliação sobre sua(s) conformidade(s) a uma dada especificação.
2. Tomar todas as providências necessárias para a realização da avaliação do(s) produto(s)
3. Fazer anúncio sobre a certificação somente com respeito ao escopo para o qual a certificação foi concedida.
4. Em caso de suspensão da certificação, deve interromper o uso de todo material de propaganda que contenha qualquer referência à certificação.
5. Em caso de cancelamento da certificação, deve interromper o uso de todo material de propaganda que contenha qualquer referência à certificação e devolver quaisquer documentos da certificação ao OCP Senai Paraná.
6. Que o produto certificado, deva ser produzido segundo as mesmas especificações e condições que a amostra que o OCP Senai Paraná verificou, por meio de ensaio(s), bem como, usar a certificação somente para indicar que o produto certificado está em conformidade com os documentos normativos aplicáveis.
7. Informar ao OCP Senai Paraná qualquer modificação que pretenda fazer no produto certificado, nas características e informações do solicitante da certificação, no processo de fabricação ou no Sistema de Gestão da Qualidade.
8. Manter registros e relatar ao OCP Senai Paraná, quando requerido, quaisquer reclamações envolvendo os aspectos do produto certificado, tomando ações apropriadas com respeito a tais reclamações.
9. Pagar ao OCP Senai Paraná todas as despesas relativas ao processo de certificação.
10. Utilizar e divulgar adequadamente as Marcas de Conformidade, Logomarca e Certificado de Conformidade de Produto.

## USO DE MARCAS DE CONFORMIDADE E DO CERTIFICADO DO PRODUTO

É dever da empresa certificada fazer o uso correto de Marcas de Conformidade, Logomarca e Certificado de Conformidade de Produto de acordo com os requisitos específicos aplicados, como também a Portaria Inmetro Nº274/2014.

O OCP Senai Paraná controla a utilização de marcas de conformidade do Sistema Brasileiro de Avaliação da conformidade (SBAC), como, por exemplo, a Marca do Inmetro, a Marca da Cgcre, o Símbolo de Acreditação do OCP Senai Paraná, a Logomarca do OCP Senai Paraná e o Certificado de Conformidade de produto.

O uso de Marcas de Conformidade do SBAC e a divulgação da Certificação do produto certificado são de responsabilidade exclusiva da organização/empresa ou grupo, detentor da Certificação, sobre o qual recaem todos os ônus e penalidades impostas pelo OCP Senai Paraná e, onde apropriado, pela Cgcre, quando se configure um uso, ou referência, incorreto, indevido e/ou abusivo.

O uso incorreto, indevido e/ou abusivo das marcas de conformidade do SBAC não transfere qualquer responsabilidade civil, administrativa, ou criminal para o OCP Senai Paraná nem para a Cgcre ou para o Inmetro.

A organização/empresa ou grupo, com produto Certificado só pode divulgar a certificação daquele produto efetivamente Certificado.

## CARACTERIZAÇÃO DE USO

São considerados usos incorretos, indevidos, ou abusivos de marcas de conformidade do SBAC:

- a) uso da Marca do Inmetro, da Marca da Cgcre, da Marca do IAF e do Símbolo da Acreditação do OCP Senai Paraná
- b) uso da Logomarca do OCP Senai Paraná e do Selo de Identificação da Conformidade do(s) produto(s) antes da assinatura do contrato entre a organização/empresa ou grupo e o OCP Senai Paraná
- c) uso da certificação em desacordo com o escopo para o qual o produto foi certificado
- d) referências incorretas ao escopo da certificação concedida
- e) uso da certificação durante o período de suspensão;
- f) uso da certificação fora da vigência do contrato
- g) uso da certificação em desacordo com as obrigações financeiras estipuladas no contrato
- h) uso da certificação após a rescisão do contrato
- i) outras situações que caracterizem uma contraposição às regras estabelecidas para a certificação

## DIVULGAÇÃO PROMOCIONAL

Quando a organização/empresa ou grupo, com produto Certificado possuir um, ou mais, catálogo comercial, publicitário ou similar, referências à certificação podem ser feitas somente para o escopo efetivamente certificado em vigor, sem deixar qualquer dúvida entre o produto que foi certificado e outro produto não abrangido pela certificação.

Todo o material promocional referente à Certificação de Produto e para utilização em meios externos deve ser previamente encaminhado ao OCP Senai Paraná para conhecimento e aprovação e assim como à Dconf do Inmetro para autorização de uso por escrito em materiais que figurem o Selo de Identificação da Conformidade do produto.

Não deve haver publicidade envolvendo certificação que seja depreciativa, abusiva, falsa ou extensiva a outras áreas não abrangidas pelo escopo certificado.

Quando forem realizadas Auditorias nas organizações/empresas, ou grupos, os auditores do OCP Senai Paraná verificam o atendimento a estes requisitos.

## DOCUMENTOS APLICÁVEIS

### DOCUMENTOS APLICÁVEIS À CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA DE COLCHÕES E COLCHONETES DE ESPUMA FLEXÍVEL DE POLIURETANO

**1. Sistema de gestão da Qualidade do fabricante**

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Requisitos especificados conforme Portaria Inmetro Nº 079/2011

**2. Requisitos e ensaios para avaliação em amostra(s) (prova, contraprova e testemunha) do produto**

Portaria Inmetro Nº 079/2011 – Requisitos de Avaliação da Conformidade (RAC) de Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano

Portaria Inmetro Portaria Nº 349/2015 – Ajustes e esclarecimentos à Portaria Inmetro Nº 79/2011 - Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano

ABNT NBR 13579 -1:2011 - Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano Parte 1: Bloco de espuma

ABNT NBR 13579 -2:2011 - Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano Parte 2: Revestimento

## DOCUMENTOS APLICÁVEIS À CERTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA DE CERTIFICAÇÃO DE COLCHÕES DE MOLAS

**1. Sistema de gestão da Qualidade do fabricante**

ABNT NBR ISO 9001:2015 – Requisitos especificados conforme Portaria Inmetro Nº 052/2016

**3. Requisitos e ensaios para avaliação em amostra(s) (prova, contraprova e testemunha) do produto**

Portaria Inmetro Nº 052/2016 – Colchões de Molas - Regulamento técnico da qualidade (RTQ) para colchões de molas e Requisitos de avaliação da conformidade (RAC) para colchões de molas

Portaria Inmetro Nº 118/2016 – Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP)

ABNT NBR 13579 -1:2011 - Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano Parte 1: Bloco de espuma

ABNT NBR 15413-1:2013 - Colchão de Molas e Bases Parte 1: Requisitos e Métodos de Ensaio

ABNT NBR 15413-2:2011 - Colchão de Molas e Bases Parte 1: Revestimentos.

## APELAÇÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

O OCP Senai Paraná trata as Reclamações, Apelações e/ou Denúncias de acordo com a sistemática constante do procedimento PE-03. O resumo dessa sistemática é relatado a seguir:

1. Em alinhamento com a Política da Qualidade e a Política de Tratamento de Reclamações, Apelações e/ou Denúncias, o OCP Senai Paraná recebe, avalia e toma decisões sobre as reclamações, apelações e/ou denúncias, recebidas dos seus clientes e/ou de outras partes interessadas.

2. As reclamações, apelações e/ou denúncias de clientes, ou de outras partes interessadas, são recebidas por meio de telefone, fax, e-mail, registro de reclamação (que consta da *homepage* do OCP Senai Paraná no site do Senai Paraná), pesquisa de satisfação de cliente, autoatendimento ou pessoalmente, referente a execução dos serviços prestados, prazo de certificação, processo de pagamento/recebimento ou outros fatores.

3. O OCP Senai Paraná conhece, cumpre e sujeita-se às penalidades previstas nas leis, especificamente as contidas na Lei Nº 8078/1990.

4. Como primeira atividade, é realizada uma Análise Crítica da reclamação, apelação e/ou denúncia, a fim de verificar se a mesma diz respeito às atividades de certificação pelas quais o OCP Senai Paraná é responsável e, em caso positivo, o OCP Senai Paraná estabelece o tratamento adequado.

5. A decisão para solucionar a reclamação, apelação e/ou denúncia é feita, ou revisada e aprovada por pessoa(s) não envolvida(s) nas atividades de certificação relativas à reclamação, apelação e/ou denúncia.

6. Sempre que possível, o OCP Senai Paraná dá conhecimento formal do resultado e do final do processo de reclamação/denúncia ao reclamante/denunciante, por meio do envio de um e-mail ou carta, haja vista que o organismo pode receber reclamações/denúncias anônimas ou não conseguir identificar o endereço correto do reclamante/denunciante para contato.

7. O OCP Senai Paraná dá conhecimento formal do resultado e do final do processo de apelação ao apelante, por meio do envio de um e-mail ou carta.

8. O documento que comunica a conclusão à pessoa, organização/empresa, ou grupo, reclamante/apelante/denunciante e, quando aplicável, às partes interessadas, preserva a confidencialidade da decisão tomada.

**NOTA:** Veja e, caso necessário, baixe o formulário **FQ 23 – Registro de Reclamação Apelação e/ou Denúncia** disponível na área de *download*.

## SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

O OCP Senai Paraná possui estabilidade financeira e os recursos necessários para as suas operações. As evidências dessa declaração podem ser obtidas junto ao setor financeiro do OCP Senai Paraná.

## ÁREA DE *DOWNLOAD*

[Clique e acesse os arquivos >>](#)

## TERMOS E DEFINIÇÕES

**SBAC** - Sistema criado pelo Conmetro, como um subsistema do Sinmetro, destinado ao desenvolvimento e coordenação das atividades de Avaliação da Conformidade no seu âmbito.

**Certificação COMPULSÓRIA** (Obrigatoriedade Legal) - Quando o órgão regulador (Inmetro, Anatel, Aneel, MAPA, etc) entende que o produto, processo ou serviço pode oferecer riscos à segurança e saúde do consumidor ou ao meio ambiente ou ainda, em alguns casos, quando o desempenho do produto, se inadequado, pode trazer prejuízos econômicos à sociedade. É obrigatória por meio de requisito legal (por exemplo, Regulamento Técnico), emitido por um organismo regulador (principalmente o Poder Público).

**Cgcre** - Coordenação Geral de Acreditação responsável pela Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade (OAC).

Na área de Avaliação da Conformidade, a Cgcre do Inmetro é o único acreditador oficial do Estado Brasileiro. A Cgcre é reconhecida internacionalmente como o Organismo de Acreditação brasileiro pelo International Accreditation Forum (IAF) e foi o primeiro a possuir este reconhecimento na América Latina.

**Inmetro** - No Brasil, o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, agência executiva do Governo Federal, é o gestor do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC), obedecendo às políticas públicas estabelecidas pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro) que, por sua vez, é tecnicamente assessorado pelo Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC).

**Download** - Nesta área estão disponibilizados para download documentos para o perfeito entendimento do Processo de Certificação de Produtos.

**Esquema Tipo (Modelo) 2** – Ensaio de tipo, com avaliação periódica de ensaio(s) periódico(s) do(s) produto(s) retirado(s) da linha de produção e/ou do mercado. Sendo aplicável aos fabricantes de colchões em escopo aplicável e que comprovem sua classificação como MPE – Micro e Pequena Empresa. A opção do modelo de certificação 2 não se aplica aos importadores, comerciantes ou distribuidores no escopo aplicável, limitando-se aos fabricantes localizados em todo o território nacional.

**Esquema Tipo (Modelo) 5** – Ensaio de tipo, mais avaliação periódica do processo de produção e/ou auditoria do sistema de gestão da qualidade mais ensaio(s) periódico(s) do(s) produto(s) retirado(s) da linha de produção e/ou do mercado.

É um Esquema (Modelo) baseado, no ensaio de tipo, mas acompanhado de avaliação das medidas tomadas pelo fabricante para o Sistema de Gestão da Qualidade de sua produção, seguido de um acompanhamento



regular, por meio de auditorias, do controle da qualidade da fábrica e de ensaio(s) de verificação em unidades de amostra(s) coletadas no comércio e/ou na fábrica.

Este é o Esquema (Modelo) mais utilizado no Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) e proporciona um esquema (modelo) confiável e completo de Avaliação da Conformidade de uma produção em série e em grande escala.

**Esquema Tipo (Modelo) 7 - Ensaio de Lote.** Nesse Esquema (Modelo), submete-se a ensaio(s) unidades de amostra(s) retiradas de um lote de fabricação do(s) produto(s), emitindo-se, a partir dos resultados, uma avaliação sobre sua(s) conformidade(s) a uma dada especificação.

Esse Esquema (Modelo) baseia-se no método “passa, não passa” para a aceitação de um lote de produto e é muito utilizado na importação de produto(s) com exigência da Certificação Compulsória. Aprova-se cada um dos lotes fabricados/importados.

**IAF - International Accreditation Forum**, fórum de reconhecimento multilateral de organismos acreditadores, congregando mais de uma centena de países membros, do qual o Brasil, através da Cgcre, é signatário desde 1995.

**Documento Normativo** - Documento que estabelece regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados. “Documento normativo” é um termo genérico que engloba documentos como normas, especificações técnicas, códigos de boas práticas e regulamentos.