

## Serviço de Certificação de Produtos | INFORMAÇÕES TÉCNICAS

- Processo de Certificação
- Política de imparcialidade
- Etapas do Processo de Certificação Cumpridas pelo OCP Senai / PR Certificação
- Informações Gerais Sobre as Taxas Cobradas aos Solicitantes e aos Clientes
- Direitos e Deveres da Empresa com Produto Certificado
- Documentos Aplicáveis
- Apelações, Reclamações e Denúncias
- Sustentabilidade Financeira
- Área de Download

### Processo de Certificação

Esquemas de Certificação de Produtos		Esquemas de Certificação (Modelo)		
		2	5	7 ou 1b
<b>Avaliação Inicial</b>	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
<b>Avaliação de Manutenção</b>	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	-
<b>Avaliação de Recertificação</b>	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	-
--	-------------------------------	---	---	---

## **POLÍTICA DE IMPARCIALIDADE**

O OCP SENAI/PR CERTIFICAÇÃO, 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.

### **Etapas do Processo de Certificação Cumpridas pelo OCP Senai / PR Certificação**

#### **Tipo de Esquema (Modelo) 2**

- 1 – Solicitação da certificação por meio de preenchimento do formulário de cadastro (FQ 39 – Cadastro de Solicitante da Certificação) e avaliação da solicitação;
- 2 – 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;
- 6 – Ensaio(s) inicial(is) realizado(s) no(s) produto(s), de acordo com norma(s) aplicável(is), em laboratório(s) terceirizado(s)/subcontratado(s) pelo OCP Senai/PR Certificação e pago(s) pela empresa solicitante da certificação;
- 7 – Emissão de Certificado(s) de Conformidade do(s) Produto(s); e
- 8 – Avaliação de manutenção dos ensaios periódicos no(s) produto(s) 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) e avaliação da solicitação;
- 2 – 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;
- 6 – Auditoria Inicial no fabricante e/ou terceirizado, em data previamente agendada;
- 7 – Ensaio(s) inicial(is) realizado(s) no(s) produto(s), de acordo com norma(s) aplicável(is), em laboratório(s) terceirizado(s)/subcontratado(s) pelo OCP Senai/PR Certificação e pago(s) pela empresa solicitante da certificação;

8 – Emissão de Certificado(s) de Conformidade do(s) Produto(s); e

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) e avaliação da solicitação;

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 – Ensaio(s) realizado(s) no(s) produto(s) de acordo com norma(s) aplicável(is), em laboratório(s) terceirizado(s)/subcontratado(s) pelo OCP Senai/PR Certificação e pago(s) pela empresa solicitante da certificação; e

6 – Emissão de Certificado(s) de Conformidade do(s) Produto(s)

### **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

- Reamostragem de produtos: Coleta decorrente de reprovação nos ensaios iniciais e 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/PR Certificação, disponíveis no site do Senai/PR, página do “Serviço de Certificação de Produtos”, por meio de telefone, e-mail, vídeo conferência ou reunião presencial.
2. Receber o(s) Certificado(s) de Conformidade do(s) Produto(s) concedido(s) pelo OCP Senai/PR Certificação, reconhecido(s) pela Cgcre do Inmetro, ou seja, reconhecido(s) 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/PR Certificação.

### **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.

1. Tomar todas as providências necessárias para a realização da avaliação do(s) produto(s).
2. Fazer anúncio sobre a certificação somente com respeito ao escopo para o qual a certificação foi concedida.
3. Em caso de suspensão da certificação, deve interromper o uso de todo material de propaganda que contenha qualquer referência à certificação.
4. 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/PR Certificação.
5. Que o(s) produto(s) certificado(s), deva(m) ser produzido(s) segundo as mesmas especificações e condições que a(s) amostra(s) que o Senai/PR Certificação verificou, por meio de ensaio(s), bem como, usar a certificação somente para indicar que o(s) produto(s) certificado(s) está(ão) em conformidade com os documentos normativos aplicáveis.
6. Informar ao OCP Senai/PR Certificação qualquer modificação que pretenda fazer no(s) produto(s), no processo de fabricação ou no Sistema de Gestão da Qualidade.

7. Manter registros e relatar ao OCP Senai/PR Certificação, quando requerido, quaisquer reclamações envolvendo os aspectos do(s) produto(s) certificado(s), tomando ações apropriadas com respeito a tais reclamações.
8. Pagar ao OCP Senai/PR Certificação todas as despesas relativas ao processo de certificação.
9. 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.

O OCP Senai/PR Certificação 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/PR Certificação, a Logomarca do OCP Senai/PR Certificação e o Certificado de Conformidade de produto.

O uso de Marcas de Conformidade do SBAC e a divulgação da Certificação do(s) produto(s) certificado(s) são de responsabilidade exclusiva da organização/empresa ou grupo, detentor da(s) Certificação(ões), sobre o qual recaem todos os ônus e penalidades impostas pelo OCP Senai/PR Certificação 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/PR Certificação, nem para a Cgcre ou para o Inmetro.

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

### **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/PR Certificação;
- b) uso da Logomarca do OCP Senai/PR Certificação 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/PR Certificação;
- 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/PR Certificação para conhecimento e aprovação.

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/PR Certificação verificam o atendimento a estes requisitos.

## **Documentos Aplicáveis**

Documentos aplicáveis à Certificação compulsória de “colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano:

### **1 . Sistema da Qualidade do fabricante**

ABNT NBR ISO 9001:2008 - Subitens 4.2.3, 4.2.4, 7.2.3, 7.4.1, 7.4.3, 7.5.1, 7.5.3, 7.5.5, 7.6, 8.2.1, 8.2.4, 8.3, 8.5.2 e 8.5.3.

### **2. Requisitos do(s) produto(s)**

Portaria Inmetro nº. 079/2011 - RAC de Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano

Portaria Inmetro Portaria nº349/2015 – Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano

### **3. Ensaio(s) de tipo em unidades de amostra(s) (prova, contraprova e testemunha) do(s) produto(s)**

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

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

## **Certificação de “Colchões de Molas”:**

### **1 . Sistema da Qualidade do fabricante**

## 2. Requisitos do(s) produto(s)

Portaria Inmetro nº. 052/2016 – Colchões de Molas

## 3. Ensaio(s) de tipo em unidades de amostra(s) (prova, contraprova e testemunha) do(s) produto(s)

ABNT NBR 13579 -1 Colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano Parte 1: Bloco de espuma; e ABNT NBR 15413-1 Colchão de Molas e Bases Parte 1: Requisitos e Métodos de Ensaio; e ABNT NBR 15413-2 Colchão de Molas e Bases Parte 1: Revestimentos.

## Apelações, Reclamações e Denúncias

O OCP Senai/PR Certificação trata as Reclamações, Apelações e/ou Denúncias de acordo com a sistemática constante do procedimento P-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/PR Certificação 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 no *site* do Senai Paraná), pesquisa de satisfação de cliente, auto atendimento ou pessoalmente, referente a execução dos serviços prestados, prazo de certificação, processo de pagamento/recebimento ou outros fatores.
3. O OCP Senai/PR Certificação conhece, cumpre e sujeita-se às penalidades previstas nas leis, especificamente as contidas na Lei n.º 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/PR Certificação é responsável e, em caso positivo, o OCP Senai/PR Certificação 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/PR Certificação 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/PR Certificação 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 da “área de *download*”.

## Sustentabilidade Financeira

O OCP SENAI PR Certificação 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 PR

## Área de Download

**NOTA:** O OCP Senai/PR Certificação não se responsabiliza pela atualização da versão desses documentos e recomenda que os usuários verifiquem a versão atualizada dos documentos constantes desta “área de *download*”.

### **Documentos aplicáveis à Certificação de Colchões e colchonetes**

- [Portaria nº 52, de 01 de fevereiro de 2016](#)
- [FQ 23 – Registro de Reclamação, Apelação e/ou Denúncia](#)
- [FQ 39 – Cadastro de Solicitante da Certificação](#)
- [Lei nº. 8078/1990](#) – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências
- [Resolução nº. 02/2008 do Conmetro – Regulamento Técnico MERCOSUL sobre etiquetagem de produtos têxteis](#)
- [Resolução nº. 05/2008 do Conmetro – Regulamento para o registro de objeto com conformidade avaliada compulsória no Inmetro](#)
- [Portaria Inmetro nº. 079/2011 – RAC de colchões e colchonetes de espuma flexível de poliuretano](#)
- [Portaria Inmetro nº. 274/2014 – Regulamento para uso das marcas, dos símbolos dos selos e das etiquetas do Inmetro](#)
- [Lei No. 9933 de 20 de dezembro de 1999](#)
- [Portaria Inmetro nº. 491-2010 – Procedimento para concessão, manutenção e renovação do Registro de Objeto](#)
- [Portaria 118, de 06 de março de 2015 - Requisitos gerais de Certificação de Produtos](#)
- [RELAÇÃO DAS MARCAS, DOS SÍMBOLOS, DOS SELOS E DAS ETIQUETAS DO INMETRO, CONFORME PORTARIA INMETRO Nº 274/2014](#)
- [Manual da Nova Marca INMETRO](#)
- [Resolução CONMETRO no. 4 de 02 de dezembro de 2002.](#)
- [Portaria Inmetro nº 349, de 09/07/2015](#)

### **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 Fórum*, 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.