
CRC – Complemento da Regra de Certificação

Escopo Legal/Legal Scope: *Global: SAM – Brazil - TÜV Rheinland do Brasil Ltda*

Escopo de Negócios/Business Scope: *Cross Business: Mobility*

Escopo do Processo/Process Scope: *Cross Process – Service Delivery*

1. Objetivos/Objectives

Esse procedimento visa estabelecer os critérios para a realização dos processos de certificação compulsória de produtos do segmento automotivo da TÜV Rheinland do Brasil Ltda, doravante denominado Mobility:

- 01 - Amortecedores da suspensão
- 02 - Bombas de combustível
- 03 - Buzinas
- 04 - Pistões
- 05 - Pinos de pistões
- 06 - Anéis de trava (retenção)
- 07 - Anéis de pistão
- 08 - Bronzinas
- 09 - Lâmpadas
- 10 - Baterias de chumbo ácido
- 11 - Componentes de direção
- 12 - Materiais de atrito
- 13 - Fluídos de freio
- 14 - Pneus novos automotivos
- 15 - Vidros temperados
- 16 - Vidros laminados
- 17 - Rodas
- 18 - Pneus novos destinados a bicicletas de uso adulto

2. Escopo de Aplicação/Scope of Application

TÜV Rheinland do Brasil Ltda.

3. Termos e Abreviações/Terms and Abbreviations

- ABNT** - Associação Brasileira de Normas Técnicas
- BaP** - Benzo(a)pireno
- Cgcre** - Coordenação Geral de Acreditação
- CTPD** - Centro de Tecnologia, Pesquisa e Desenvolvimento
- EA** - European cooperation for Accreditation
- ENCE** - Etiqueta Nacional de Conservação de Energia
- HAP** - Hidrocarbonetos Aromáticos Policíclicos
- Hbay** - Índice de controle Proton H-bay
- IAAC** - Interamerican Accreditation Cooperation
- IEC** - International Electrotechnical Commission
- ILAC** - International Laboratory Accreditation Cooperation
- Inmetro** - Instituto Nacional de metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
- ISO** - International Organization for Standardization
- MOU** - Memorando de Entendimento (Memorandum of Understanding)
- OAC** - Organismo de Avaliação da Conformidade
- NBR** - Norma Brasileira
- OCP** - Organismo de Certificação de Produto
- PAC** - Programa de Avaliação da Conformidade
- PBE** - Programa Brasileiro de Etiquetagem
- RAC** - Requisitos de Avaliação da Conformidade
- RGCP** - Requisitos Gerais de Certificação de Produtos

CRC – Complemento da Regra de Certificação

RTQ - Regulamento Técnico da Qualidade
SBAC - Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SGA - Sistema de Gestão Ambiental
SGQ - Sistema de Gestão da Qualidade
TS - Total Quality System
VST - Vidro de Segurança Temperado
VSL - Vidro de Segurança Laminado

Acompanhamento de mercado

Processo sistematizado que tem por objetivo monitorar, no mercado, os objetos regulamentados ou com a conformidade avaliada compulsória ou voluntariamente, no âmbito do SBAC, identificando o atendimento ou não aos requisitos estabelecidos, visando contribuir para propiciar adequado grau de confiança na conformidade dos produtos.

Acreditação

Atestação realizada por terceira parte relativa a um organismo de avaliação da conformidade, exprimindo demonstração formal da sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade.

Amostra

Uma ou mais unidades do produto, retiradas de forma aleatória do ponto de coleta, para efeito de avaliação do cumprimento dos requisitos estabelecidos na base normativa.

Amostragem

Ato ou processo de seleção e escolha dos elementos de uma população para constituir uma amostra.

Auditoria

Processo sistemático, independente e documentado para evidenciar registros, afirmações de fatos ou outras informações pertinentes e avaliá-los de maneira objetiva para determinar a extensão na qual os requisitos especificados são atendidos.

Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade

Autorização dada pelo Inmetro ao fornecedor, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC. Observa os requisitos estabelecidos nos documentos pertinentes, quanto ao direito para a utilização do Selo de Identificação da Conformidade em produtos, processos, serviços, sistemas e pessoas que são objeto de Programas de Avaliação da Conformidade estabelecidos pelo Inmetro. Para objeto passível de Registro, conforme Portaria nº 512/2016, a autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade está condicionada à concessão, manutenção e renovação do Registro, na forma e nas hipóteses previstas nesta Resolução.

Nota: De acordo com Portaria Inmetro, que aprova o Regulamento para Uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das etiquetas do Inmetro, o uso do Selo de Identificação da Conformidade é restrito a objetos que tenham sido avaliados por meio de Programas de Avaliação da Conformidade implantados pelo Inmetro no campo compulsório ou voluntário.

Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade em material publicitário

Autorização concedida ao fornecedor, por meio de documento emitido pela Dconf, para o uso do Selo de Identificação da Conformidade em material publicitário referente a objetos de Programas de Avaliação da Conformidade estabelecidos pelo Inmetro. Tal procedimento atende à Portaria Inmetro em vigor que aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação, de Reconhecimento da Conformidade aos Princípios das BPL e dos Selos de Identificação do Inmetro.

Nota: De acordo com a mencionada Portaria, a autorização para uso da marca do Inmetro em material publicitário, eventos, etc., é concedida pela Divisão de Comunicação – Dicom, do Inmetro.

CRC – Complemento da Regra de Certificação

Avaliação da Conformidade

Processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda uma pessoa, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas ou regulamentos, com a melhor relação custo benefício para a sociedade.

Base Normativa

Documento que estabelece requisitos técnicos para o atendimento pelo objeto.

Certificação

Atestação relativa a produtos, processos, sistemas ou pessoas por terceira parte.

Certificado de Conformidade

Documento formal emitido após a conclusão do processo de certificação

Confirmação da Manutenção

Emissão de uma afirmação, baseada numa decisão feita após a análise crítica, de que o atendimento aos requisitos de manutenção especificados foi demonstrado.

Ensaio

Determinação de uma ou mais características de um objeto submetido à avaliação da conformidade, de acordo com um procedimento.

Ensaio Inicial

Ensaio realizado durante a avaliação inicial, de forma a analisar que o produto, cuja avaliação da conformidade esteja prescrita em RAC, está em conformidade com requisitos pré-estabelecidos pela base normativa.

Ensaio de Manutenção

Ensaio periódico realizado durante a avaliação de manutenção, de forma a garantir que o produto cuja avaliação da conformidade esteja prescrita em RAC mantém conformidade com requisitos pré-estabelecidos pela base normativa.

Família de Produto

Agrupamento de modelos de produto com mesma finalidade, de mesmo processo produtivo, possuidores de uma ou mais características em comum, a saber: memorial descritivo, projeto, dimensões, massa, matéria-prima, configuração, conforme definido no Requisito de Avaliação da Conformidade específico, de um mesmo fabricante e uma mesma unidade fabril.

Fornecedor / Representante Legal

Pessoa jurídica, pública ou privada, legalmente estabelecida no País, que desenvolve atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, recuperação, reparação, fracionamento, acondicionamento, envase, distribuição ou comercialização do produto ou prestação do serviço objeto de regulamentação pelo Inmetro.

Laboratório Acreditado

Laboratório cuja competência técnica encontra-se formalmente reconhecida pela Coordenação-Geral de Acreditação (Cgcre) do Inmetro, de acordo com os critérios estabelecidos com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC.

Lote de Certificação

Conjunto de unidades dos produtos, pertencentes a uma mesma família ou a um mesmo modelo, conforme definidos nos Requisitos de Avaliação da Conformidade para o objeto, podendo ser constituído de um ou mais lotes de fabricação.

CRC – Complemento da Regra de Certificação

Lote de Fabricação

Conjunto de unidades do produto, fabricadas sob as mesmas condições, num mesmo processo produtivo e unidade fabril, limitado a uma quantidade ou período de fabricação definido pelo fabricante.

Mecanismos de Avaliação da Conformidade

Ferramenta utilizada para atestar a conformidade, no âmbito do SBAC, podendo ser Certificação, Declaração da Conformidade do Fornecedor, Inspeção e ou Ensaio.

Memorial Descritivo

Documento apresentado pelo fornecedor a fim de descrever o objeto a ser avaliado, identificando-o sem ambiguidades, com o objetivo de explicitar as informações necessárias à avaliação.

Modelo de Produto

Conjunto de exemplares com especificações próprias, estabelecidas por características construtivas, ou seja, mesmo projeto, processo produtivo, dimensões e demais requisitos normativos, conforme definido no Requisito de Avaliação da Conformidade específico, de um mesmo fabricante e de uma mesma unidade fabril.

Modelo de Certificação

Conjunto de práticas utilizadas para avaliar a conformidade de um objeto, considerando-se a sua natureza, processo produtivo, características da matéria-prima, aspectos econômicos e nível de confiança necessário.

Modelo de Certificação 1b (por lote)

Ensaio de lote. Esse modelo envolve a certificação de um lote de produtos. O número de unidades a serem ensaiadas pode ser uma parcela do lote, coletada de forma aleatória, ou até mesmo, o número total de unidades do lote (ensaio 100%). O Certificado de Conformidade é restrito ao lote certificado.

Modelo de Certificação 5

Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante, incluindo auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade, seguida de avaliação de manutenção periódica através de coleta de amostra do produto na fábrica e/ou no comércio, para realização das atividades de avaliação da conformidade. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes. A manutenção inclui a avaliação periódica do processo produtivo, ou a auditoria do SGQ, ou ambos.

Não Conformidade

Não atendimento a um requisito.

Norma Técnica

Documento estabelecido por consenso e emitido por um organismo reconhecido, que fornece para uso comum e repetido, regras, diretrizes ou características para produtos, serviços, bens, pessoas, processos ou métodos de produção, cujo cumprimento não é obrigatório. Pode também tratar de terminologia, símbolos, requisitos de embalagem, marcação ou rotulagem aplicáveis a um produto.

Objeto

Qualquer produto (incluindo serviço), processo, sistemas, pessoas e também organismos aos quais a avaliação da conformidade se aplica.

Operação Especial de Fiscalização

Fiscalização simultânea, em todo o território nacional, do objeto regulamentado, em geral associado à época de seu grande consumo.

Organismo de Acreditação

Organismo autorizado a executar a acreditação.

CRC – Complemento da Regra de Certificação

Organismo de Avaliação da Conformidade - OAC

Organismo que realiza os serviços de avaliação da conformidade.

Organismo de Certificação de Produto

Organismo que conduz o processo de Certificação e concede o Certificado de Conformidade de produtos nas áreas voluntária e compulsória, com base em normas nacionais, regionais e internacionais ou em requisitos técnicos.

Plano de Ensaio

Plano que descreve a natureza dos ensaios, os métodos de análise a serem utilizados, a amostragem e os critérios de aceitação e rejeição.

Procedimento

Forma especificada de executar uma atividade ou um processo.

Programa de Avaliação da Conformidade - PAC

Conjunto de documentos que define os requisitos a serem atendidos pelo o objeto em avaliação, de forma sistêmica e formalmente atestada, propiciando adequado grau de confiança na conformidade, com o menor custo benefício para a sociedade. É composto pelo RGAC, pelo RAC e pela base normativa, sendo os dois últimos específicos para o objeto em avaliação.

Registro de Objeto

Ato pelo qual o Inmetro, na forma da lei, autoriza, condicionado à existência de Atestado da Conformidade no campo compulsório, a utilização do Selo de Identificação da Conformidade e a comercialização do objeto.

Requisitos de Avaliação da Conformidade – RAC

Documento que contém requisitos específicos aplicáveis à avaliação da conformidade de um determinado objeto aos requisitos estabelecidos pela base normativa, complementando os RGAC.

Requisitos Gerais de Avaliação da Conformidade (RGAC)

Documento que estabelece requisitos gerais para um determinado mecanismo de avaliação da conformidade, e dá tratamento sistêmico à avaliação da conformidade de objetos.

Regulamento Técnico da Qualidade – RTQ

Denominação atribuída por uma Regulamentação Técnica do Inmetro quando associada a um Programa de Avaliação da Conformidade.

Requisitos Gerais de Certificação de Produto – RGCP

Documento que define os requisitos gerais aplicáveis a todos os Programas de Avaliação da Conformidade que adotem o Mecanismo da Certificação de Produto.

Selo de Identificação da Conformidade

Forma de atestar a conformidade, que informa o foco do Programa de Avaliação da Conformidade (saúde, segurança, meio ambiente, desempenho), bem como o campo de aplicação (voluntário ou compulsório), e evidencia que o objeto avaliado está em conformidade com os critérios estabelecidos em RAC, RGAC, na Portaria Inmetro nº 274/2014 e nas suas substitutivas, bem como no Manual de Aplicação de Selos de Identificação da Conformidade do Inmetro.

Nota 01: Outras definições gerais podem ser obtidas na Portaria nº 248, de 25 de maio de 2015.

Nota 02: Definições técnicas devem ser obtidas nos RACs específicos (vide item 4.1.1).

CRC – Complemento da Regra de Certificação

4. Atividades/Activities

4.1. BASE NORMATIVA E ESCOPO

4.1.1. RACS ESPECÍFICOS E APLICAÇÃO SEGUNDO PRECEITOS DO RGCP

Regulamento	Definição	RGCP
Portaria nº 301, de 21 de julho de 2011 e substitutivas/atualizações.	Estabelece os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade – PAC para Componentes Automotivos, a saber: Amortecedores da suspensão, Bombas de combustível, Buzinas, Pistões, Pinos de pistões, Anéis de trava (retenção), Anéis de pistão, Bronzinas, Lâmpadas, Baterias de chumbo ácido, Componentes de direção e Materiais de atrito.	RGCP aplicável.
Portaria nº 78, de 03 de fevereiro de 2011 e substitutivas/atualizações.	Estabelece os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para líquidos, do tipo não mineral, não siliconados, para freios hidráulicos para veículos rodoviários automotores, com foco na segurança, através do mecanismo de certificação compulsória, atendendo aos requisitos especificados na norma ABNT NBR 9292, visando reduzir os riscos de acidentes em vias públicas.	RGCP não aplicável.
Portaria nº 544, de 25 de outubro de 2012 e substitutivas/atualizações.	Estabelece os Requisitos para o Programa de Avaliação da Conformidade para pneus novos, destinados a motocicletas, motonetas, ciclomotores, automóveis de passageiros, inclusive os de uso misto e rebocados, veículos comerciais, comerciais leves e rebocados, com foco na segurança e desempenho, por meio do mecanismo de certificação, visando a prevenção de acidentes e aumento da eficiência energética.	RGCP aplicável.
Portaria nº 156, de 04 de junho de 2009 e substitutivas/atualizações.	Estabelece os requisitos mínimos para o Programa de Avaliação da Conformidade para Vidro de Segurança Temperado para Veículo Rodoviário Automotor, com foco na segurança, através do mecanismo de certificação compulsória, atendendo aos requisitos especificados na norma ABNT NBR 9491, visando reduzir os riscos de lesões aos usuários de veículos em vias públicas em casos de colisões e acidentes.	RGCP não aplicável.
Portaria nº 157, de 04 de junho de 2009 e substitutivas/atualizações.	Estabelece requisitos mínimos para o Programa de Avaliação da Conformidade para Vidro de Segurança Laminado de Pára-brisa de Veículo Rodoviário Automotor, com foco na segurança, através do mecanismo de certificação compulsória, atendendo aos requisitos especificados na norma ABNT NBR 9491, visando reduzir os riscos de lesões aos usuários de veículos em vias públicas em casos de colisões e acidentes.	RGCP não aplicável.
Portaria nº 445, de 19 de novembro de 2010 e substitutivas/atualizações.	Estabelece os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para rodas de aço para automóveis, veículos de uso misto ou de cargas deles derivados, camionetas de uso misto seus rebocados, rodas e aros desmontáveis de aço e alumínio para camionetas de carga, caminhões, caminhões-tratores, ônibus, microônibus e seus rebocados e rodas de liga de alumínio para automóveis, comerciais leves e utilitários esportivos, simplesmente ora denominados como Rodas Automotivas, com foco na segurança, através do mecanismo de certificação compulsória, atendendo respectivamente aos requisitos especificados nas normas ABNT NBR 6750, ABNT NBR 6751 e ABNT NBR 6752, visando reduzir os riscos de acidentes em vias públicas.	RGCP não aplicável.
Portaria nº 342, de 24 de setembro de 2008 e substitutivas/atualizações.	Estabelece os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para Pneus de Bicicletas de Uso Adulto, exceto para pneumáticos especiais produzidos à base de Kevlar ou Hiten, com foco na segurança, através do mecanismo de Certificação Compulsória, atendendo aos requisitos da norma ABNT NBR 13585:2008, visando a prevenção de acidentes e a segurança do consumidor.	RGCP não aplicável.

CRC – Complemento da Regra de Certificação**4.1.2.DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**

Regulamento	Definição
Portaria n° 157, de 19 de agosto de 2002 e substitutivas/atualizações.	Aprova o Regulamento Técnico Metrológico estabelecendo a forma de expressar o conteúdo líquido a ser utilizado nos produtos pré-medidos (aplicável a fluídos de freios).
Portaria n° 274, de 13 de junho de 2014 e substitutivas/atualizações.	Aprova o Regulamento para o Uso das Marcas, dos Símbolos, dos Selos e das Etiquetas do Inmetro.
Portaria nº 455, de 07 de outubro de 2014 e substitutivas/atualizações.	Determina a inclusão, na portaria n° 301, de 21 de julho de 2011, do modelo de certificação 01b (ensaio de lote).
Portaria n° 248, de 25 de maio de 2015.	Reúne, em um único documento, o conjunto de termos, definições e conceitos amplamente utilizados pelo Inmetro na atividade de Avaliação da Conformidade, como forma de uniformizar termos e conceitos, de facilitar a consulta, o entendimento e a divulgação, agilizando assim o estabelecimento dos documentos relativos à atividade.
Portaria nº 118, de 06 de março de 2015 e substitutivas/atualizações.	Estabelece os Requisitos Gerais de Certificação de Produtos comuns a todos os Programas de Avaliação da Conformidade que utilizem o mecanismo de certificação de produtos, bem como o método para a certificação de Kits (repasso da certificação).
Portaria n° 512, de 07 de novembro de 2016 e substitutivas/atualizações.	Estabelece o procedimento para concessão, manutenção e renovação do Registro de Objeto com conformidade avaliada compulsoriamente pelo Inmetro, na condição de órgão regulamentador.
Norma ABNT NBR ISO 9001.	Especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade.
Norma ABNT NBR ISO/TS 16949.	Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos particulares para aplicação da ABNT NBR ISO 9001 para organizações de produção automotiva e peças de reposição pertinentes.
ABNT NBR ISO/IEC 17025.	Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração.
NBR 5426	Planos de amostragem e procedimentos na inspeção por atributos.

CRC – Complemento da Regra de Certificação

4.2. ESCOPO

A certificação dos produtos de Mobility pode ser realizada através de dois modelos de certificação:

- Modelo 05 – Avaliação do SGQ do fabricante e amostragem do produto para a realização dos ensaios, com avaliações/manutenções periódicas. Nesse modelo a data de validade do certificado varia de acordo com cada RAC (vide item 4.1.1).

- Modelo 1b (antigo modelo 7) – Avaliação por lote. Certificado emitido para o lote específico com validade indeterminada.

A certificação desses produtos pode ser aplicada exclusivamente a reposição ou para ambos os segmentos de reposição e linha-de-montagem (montadoras).

A aplicação dos itens supracitados segundo cada RAC deve ser verificada na tabela abaixo:

Produto	Validade do certificado (Modelo 05)	Produtos destinados ao mercado de reposição	Produtos destinados a linha-de-montagem	Modelo 05	Modelo 01b
Amortecedores da suspensão	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Bombas de combustível	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Buzinas	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Pistões	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Pinos de pistões	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Anéis de trava (retenção)	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Anéis de pistão	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Bronzinas	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Lâmpadas	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Baterias de chumbo ácido	04 anos	O	O	O	O
Componentes de direção	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Materiais de atrito	04 anos	O	Não aplicável	O	O
Fluídos de freio	04 anos	O	O	O	Não aplicável
Pneus novos automotivos	04 anos	O	O	O	Não aplicável
Vidros temperados	03 anos	O	Não aplicável	O	O
Vidros laminados	03 anos	O	Não aplicável	O	O
Rodas	04 anos	O	O	O	Não aplicável
Pneus novos para bicicletas de uso adulto	04 anos	O	O	O	Não aplicável

CRC – Complemento da Regra de Certificação

4.3. ETAPAS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**4.3.1. CERTIFICAÇÃO PELO MODELO 05**

A certificação nesse modelo é composta de auditoria de fábrica, coleta de amostras, auditoria de tratamento de reclamações e realização de ensaios.

A manutenção da certificação deve ocorrer anualmente, a contar da data de validade do primeiro certificado emitido para a unidade fabril avaliada.

Para a realização desse processo o cliente deve encaminhar, minimamente, os documentos abaixo:

- Solicitação de certificação
- Memorial descritivo
- *Assignment letter* (definição do Representante Legal)
- Certificado ISO 9001 ou ISO TS 16949 do fabricante
- Cartão CNPJ e última atualização do contrato social do Representante Legal
- Layouts do produto e da embalagem contendo as informações mínimas requeridas pelos RACs específicos (vide item 4.1.1).
- Contrato de relação comercial entre o fabricante e o Representante Legal (para produtos abrangidos pela portaria 301/2011).

Nota: Documentos adicionais poderão ser solicitados.

A análise da documentação será registrada pela TÜV RHEINLAND, considerando os requisitos dos RACs específicos (vide item 4.1.1 acima).

CRC – Complemento da Regra de Certificação

4.3.1.1. AUDITORIA NO FABRICANTE

A auditoria no fabricante deve ser realizada no processo inicial e nos processos de manutenção a cada 12 meses. Os requisitos a serem auditados são definidos nos RACs específicos (vide item 4.1.1) e baseados na norma ABNT NBR ISO 9001 ou na norma ABNT NBR ISO/TS 16949. Os requisitos são definidos conforme o escopo a ser certificado:

ABNT NBR ISO 9001	Produtos que têm como referência o RGCP (vide item 4.1.1 acima)	Fluídos de freios	Vidros temperados e vidros laminados	Rodas	Pneus novos para bicicletas de uso adulto
Manual da Qualidade (4.2.2)			o		
Controle de documentos (4.2.3)	o	o	o	o	
Controle de registros (4.2.4)	o	o	o	o	o
Análise Crítica pela Direção (5.6.1, 5.6.2, 5.6.3)	o				
Competência, treinamento e conscientização (6.2.2)	o				
Infraestrutura (6.3)	o				
Planejamento de realização do produto (7.1)	o	o	o	o	
Comunicação com o cliente (7.2.3)	o				
Processo de aquisição (7.4.1)	o	o	o	o	
Informações de Aquisição (7.4.2)		o	o	o	
Verificação do produto adquirido (7.4.3)	o	o	o	o	
Controle de produção e prestação de serviço (7.5.1)	o	o	o	o	o
Validação dos processos de produção e prestação de serviço (7.5.2)	o	o		o	o
Identificação e rastreabilidade (7.5.3)	o	o	o	o	o
Propriedade do cliente (7.5.4)	o				
Preservação do produto (7.5.5)	o	o	o	o	o
Controle de equipamento de monitoramento e medição (7.6)	o	o	o	o	o
Satisfação do cliente (8.2.1)	o	o	o		
Auditoria interna (8.2.2)	o				
Monitoramento e medição de processos (8.2.3)	o				
Monitoramento e medição de produto (8.2.4)	o	o	o	o	o
Controle de produto não conforme (8.3)	o	o	o	o	o
Análise de dados (8.4.b, c, d)	o				
Ação corretiva (8.5.2)	o	o	o	o	o
Ação preventiva (8.5.3)		o	o	o	o

Notas aplicáveis a pneus novos automotivos:

- **CTPD e fabricante:** Em se tratando da avaliação de pneus, os requisitos acima devem ser auditados também no CTPD do fabricante, em processos Inicial e de Manutenção.

CRC – Complemento da Regra de Certificação

- Controle do índice Hbay e dos HAPs: Adicionalmente, a auditoria inicial do SGQ realizada no fabricante de pneus deve contemplar o atendimento por parte do mesmo quanto ao controle dos índice Hbay, BaP e HAPs conforme definido na portaria Inmetro nº 544/2012 item 6.2.3.2.

Nota aplicável a fluídos de freios:

O envasilhador deve evidenciar anualmente a realização dos resultados de todos os ensaios previstos da norma ABNT NBR 9292, em todos os tipos de líquidos certificados para freios hidráulicos para veículos rodoviários automotores. Os registros destes ensaios deverão ser mantidos pelo envasilhador e avaliados pelo OCP, quando da realização das Auditorias de Manutenção.

Notas aplicáveis a vidros temperados e vidros laminados:

- CTPD e fábrica: Durante o processo inicial deve ser realizada auditoria também no CTPD com a intenção de se verificar a conformidade da documentação relativa ao SGQ implementado. Também devem ser verificados os requisitos abaixo em ambos CTPD e fábrica(s) vinculada(s):

1. Organização do Centro de Tecnologia, Pesquisa e Desenvolvimento
 - a) Organograma;
 - b) Qualificação de pessoal;
 - c) Responsabilidade;
2. Existência e evidência do procedimento para as rotinas de interface entre o CTPD e as fábricas a eles vinculadas;
3. Existência e evidência de procedimentos de controle de documentos e dados no CTPD;
4. Existência e evidência de procedimentos para tratamento das não conformidades nas rotinas do CTPD;
5. Existência e evidência de controle de registros da qualidade;
6. Existência e evidência de ações corretivas e preventivas do CTPD em relação às fábricas a ele vinculadas.

Ensaio: A TÜV Rheinland realizará a cada três anos uma amostragem para a realização dos ensaios requeridos pelo regulamento (vide item 4.1.1) em todas as categorias certificadas.

O fabricante deve realizar anualmente ensaios de rotina, em todas as categorias, nas espessuras que não foram contempladas nos ensaios de manutenção. Os registros destes ensaios serão avaliados pela TÜV Rheinland durante as Auditorias de Manutenção.

Notas aplicáveis a pneus novos para bicicletas de uso adulto:

- CTPD e fabricante: Os requisitos acima devem ser avaliados também no CTPD do fabricante.

- Ensaio de rotina: Durante as auditorias inicial e de manutenção o auditor deve verificar se os ensaios de rotina previstos no RAC específico (vide item 4.1.1) são realizados pelo fabricante, bem como a avaliação dos resultados e o tratamento das não conformidades.

CRC – Complemento da Regra de Certificação

4.3.1.2. AMOSTRAGEM

A amostragem sempre será requerida para ambos os processos Inicial e de Manutenção.

Durante o processo de certificação inicial devem ser coletadas nas dependências do fabricante amostras de 100% das famílias a serem certificadas.

Nota: As famílias de cada escopo são definidas nos RACs específicos (vide item 4.1.1).

Nota aplicável para **pneus novos automotivos**: Para os ensaios de verificação de desempenho devem ser adotados os critérios específicos de amostragem definidos no RAC (vide item 4.1.1).

Nota aplicável para **vidros temperados**: Durante os processos Inicial e de Renovação deve ser coletada, por família, a menor espessura para a realização dos ensaios.

Nota aplicável para **rodas**: Para a realização dos ensaios devem ser coletados os modelos críticos definidos no RAC específico (vide item 4.1.1). Havendo amostragem de rodas de liga de alumínio, os testes de rotina identificados no RAC específico (vide item 4.1.1) deverão ser acompanhados pelo auditor TÜV RHEINLAND.

4.3.1.2.1. AMOSTRAGEM PARA O PROCESSO DE MANUTENÇÃO

A amostragem para a realização dos processos de manutenção deve ocorrer anualmente.

Para todos os escopos mencionados nesse procedimento aplica-se o conceito de Prova, Contra-Prova e Testemunha.

Se a amostra Prova for reprovada, o cliente pode solicitar a realização dos ensaios em amostras de Contra-Prova e Testemunha.

Se a amostra de Contra-Prova for aprovada deve ser encaminhada a realização dos ensaios nas amostras Testemunha.

Se a amostra de Contra-Prova ou a amostra de Testemunha for reprovada deverá ser aberto um relatório de não conformidade para a tratativa pelo cliente.

Nota 01: É permitido que o cliente trate a não conformidade em seu formulário próprio.

Nota 02: As coletas das amostras de Contra-Prova e Testemunha é facultativa, desde que o cliente declare previamente que não deseja a realização das mesmas. Essa informação deverá ser enviada para a TÜV Rheinland durante a etapa de planejamento do processo, após o aceite da proposta.

Para alguns produtos há a obrigatoriedade em se alternar a coleta entre mercado e fábrica.

Para os produtos onde se aplicam os requisitos mencionados no RGCP (vide item 4.1.1) é possível que se considere a expedição do fabricante como “mercado”, desde que haja evidências de que o produto em questão esteja embalado (em condições para a comercialização) e seja apresentado pelo cliente documento que evidencie que o mesmo seguiria para o mercado.

Essa informação deve ser apresentada a TÜV Rheinland durante a etapa de planejamento do processo, após o aceite da proposta.

CRC – Complemento da Regra de Certificação

A tabela abaixo detalha os escopos onde há a exigência de coleta de mercado, bem como o percentual das famílias para o processo de manutenção:

Produto	Processo de manutenção	Requer coleta alternada entre fábrica e mercado	Aceita produtos da expedição do fabricante como “mercado”
Amortecedores da suspensão	25%	O	O
Bombas de combustível	100%	O	O
Buzinas	25%	O	O
Pistões	25%	O	O
Pinos de pistões	25%	O	O
Anéis de trava (retenção)	25%	O	O
Anéis de pistão	25%	O	O
Bronzinas	25%	O	O
Lâmpadas	25%	O	O
Baterias de chumbo ácido	50%	O	O
Componentes de direção	100%	O	O
Materiais de atrito	100%	O	O
Fluídos de freio	100%	O	Não aplicável
Pneus novos automotivos	25%(*)	Não aplicável	Não aplicável
Vidros temperados	100%	Não aplicável	Não aplicável
Vidros laminados	100%	Não aplicável	Não aplicável
Rodas	25%	O	Não aplicável
Pneus novos para bicicletas de uso adulto	25%	Não aplicável	Não aplicável

(*) Verificar requisitos específicos no RAC (vide item 4.1.1) para a definição da amostragem de pneus novos automotivos.

4.3.1.3. PLANO DE ENSAIOS

O plano de ensaios deverá ser emitido para cada processo. O laboratório deve recebê-lo antes da realização dos ensaios, para que possa visualizar claramente, no mínimo:

- Produto a ser testado e suas características
- Quantidade de amostras coletadas
- Base normativa
- Ensaios requeridos

A quantidade de amostras e os ensaios requeridos estão apresentados nos RACs específicos (vide item 4.1.1).

4.3.1.4. CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO LABORATÓRIO

As definições dos critérios estão previstas nos RACs específicos (vide item 4.1.1).

CRC – Complemento da Regra de Certificação

A seguinte ordem de prioridade deve ser respeitada para os produtos que adotam como referência os critérios do RGCP:

1º Laboratório designado pelo Inmetro;
2º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, na totalidade dos ensaios previstos no RAC específico do objeto;
3º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, na totalidade dos ensaios previstos no RAC específico do objeto;
4º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em parte (acima de 70% do total) dos ensaios previstos no RAC específico do objeto;
5º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em parte (acima de 70% do total) dos ensaios previstos no RAC específico do objeto;
6º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em parte (abaixo de 70% do total) dos ensaios previstos no RAC específico do objeto ou acreditado na mesma classe de ensaio e mesma área de atividade do(s) ensaio(s) previsto(s) no RAC específico, porém para outro objeto;
7º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, abaixo de 70% do total dos ensaios previstos no RAC específico do objeto ou acreditado na mesma classe de ensaio e mesma área de atividade do(s) ensaio(s) previsto(s) no RAC específico, porém para outro objeto;
8º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em outro escopo;
9º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou signatário dos acordos de reconhecimento mútuo ILAC ou IAAC, em outro escopo;
10º Laboratório de 3ª parte, nacional ou estrangeiro, não acreditado;
11º Laboratório de 1ª parte, nacional ou estrangeiro, não acreditado.

Nota 01: A opção sequente poderá ser válida somente após a justificativa de não aplicação da opção anterior. Por exemplo:

Se a opção 3 for selecionada, devem ser justificadas a não aplicação das opções 1 e 2 com a apresentação de evidências.

Para os produtos que não fazem referência ao RGCP (exceto vidros automotivos), os ensaios das amostras coletadas pela TÜV Rheinland deverão ser realizados em laboratório de 3ª parte acreditado pelo Inmetro/Cgcre ou por um órgão membro do ILAC, uma vez que já existem laboratórios acreditados para a realização de todos os ensaios previstos.

Independentemente do RAC específico fazer ou não referência ao RGCP, serão aceitos ensaios realizados por laboratórios estrangeiros, desde que possuam acreditação no escopo (ou com base normativa equivalente) emitida por um órgão membro do ILAC ou IAAC ou EA e os relatórios sejam emitidos em língua inglesa ou espanhola (vide nota 01 acima).

CRC – Complemento da Regra de Certificação

Quando um laboratório de 1ª parte for utilizado, o mesmo deverá ser avaliado previamente segundo os requisitos mencionados nos RACs específicos (vide item 4.1.1 e nota 01 acima) e os ensaios deverão ser acompanhados por um auditor TÜV RHEINLAND.

Nota aplicável para pneus novos automotivos: O RAC específico permite a realização dos ensaios de segurança em laboratório de 1ª parte. Todavia os ensaios de performance devem ser realizados em laboratório de 3ª parte acreditado.

Os laboratórios devem atender aos critérios estabelecidos pelo *Anexo IVa* da regulamentação Commission Regulation (EU) No. 1235/2011 ou sua substitutiva.

4.3.1.5. AVALIAÇÃO TÉCNICA, REVISÃO, RECOMENDAÇÃO E APROVAÇÃO DO PROCESSO

Um técnico da TÜV RHEINLAND deverá avaliar a documentação pertinente ao processo. Após a avaliação um novo técnico (na posição de “revisor”) registrará também sua análise e recomendará (ou não) a certificação.

Um terceiro técnico designado será o responsável pela aprovação e decisão da certificação (quando não houver não conformidade pendente), onde o mesmo verificará se a ordem cronológica foi devidamente cumprida e se a documentação pertinente fora apresentada.

Estando todas as etapas “conforme” o processo se consolidará através da emissão do certificado ou da confirmação da manutenção (quando do período de manutenção). O cliente receberá o documento pertinente (certificado ou confirmação da manutenção) em via digital.

Nota: Na ocorrência de não conformidades os prazos estabelecidos nos RACs específicos (vide item 4.1.1) deverão ser considerados.

4.3.2. CERTIFICAÇÃO PELO MODELO 01B (APLICÁVEL AOS PRODUTOS COBERTOS PELAS PORTARIAS 301/2011, 156/2009 E 157/2009)

Para a realização desse processo o cliente deve apresentar a documentação mínima abaixo:

- Solicitação de certificação
- Memorial descritivo
- Assignment letter (definição do Representante Legal)
- Certificado ISO 9001 ou ISO TS 16949 do fabricante
- Cartão CNPJ e última atualização do contrato social do Representante Legal
- Layouts do produto e da embalagem contendo as informações mínimas requeridas pelos RACs específicos (vide item 4.1.1).

Nota: Exclui-se a obrigatoriedade de se marcar o Registro Inmetro no produto em baixo/alto relevo, em função do modelo da certificação adotado (1b).

- Contrato de relação comercial entre o fabricante e o Representante Legal (para produtos abrangidos pela portaria 301/2011).
- LI – Licença de Importação discriminando os lotes a serem certificados e suas quantidades.
- Termo de compromisso conforme especificado nos regulamentos (vide itens 3.1 e 3.2) quando aplicável.

CRC – Complemento da Regra de Certificação

Nota: Documentos adicionais podem ser solicitados pela TÜV RHEINLAND a qualquer momento.

A análise da documentação será registrada internamente pelo técnico responsável na TÜV RHEINLAND e quaisquer divergências identificadas serão comunicadas ao cliente.

4.3.2.1. AMOSTRAGEM

A amostragem deve ser realizada por um técnico da TÜV RHEINLAND, considerando as quantidades de amostras definidas pelo RAC específico **por família**, a saber:

a) Componentes automotivos (portaria 301/2011)

Tamanho do Lote	Amostragem		
	Prova	Contraprova	Testemunha
1 a 500	O mesmo número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares	O mesmo número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares	O mesmo número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares
501 a 5.000	O dobro do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares	O dobro do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares	O dobro do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares
5.001 a 10.000	O triplo do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares	O triplo do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares	O triplo do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares
Igual ou acima de 10.001	O quádruplo do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares	O quádruplo do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares	O quádruplo do número de amostras indicado em cada Anexo Especifico da Portaria Inmetro n.º 301/2011 e de suas Portarias Complementares

b) Vidros automotivos (portarias 156/2009 e 157/2009)

Na realização dos ensaios para a certificação de lote deve ser observada a amostragem conforme o plano definido no Anexo A da norma ABNT NBR 5426, Tabela 1 – Codificação de Amostragem, Nível S1, sendo no mínimo a quantidade de amostras estabelecidas na Tabela 2 dos RACs, e Tabela 2 – Plano de Amostragem simples-normal, NQA 6,5.

4.3.2.2. PLANO DE ENSAIOS E CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO LABORATÓRIO

O plano de ensaios e os critérios para seleção do laboratório são os mesmos adotados pelo Modelo 05 (vide itens 5.1.3 e 5.1.4 acima).

4.3.2.3. AVALIAÇÃO TÉCNICA, REVISÃO, RECOMENDAÇÃO E APROVAÇÃO DO PROCESSO

Conforme apresentado no item 4.3.1.5 acima.

CRC – Complemento da Regra de Certificação**4.3.2.4. NÃO CONFORMIDADES NO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO PELO MODELO 1B (LOTE)****4.3.2.4.1. NÃO CONFORMIDADES NO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE COMPONENTES AUTOMOTIVOS**

O tratamento de não conformidades deve seguir os requisitos estabelecidos no RGCP e no RAC específico (vide item 4.1.1).

4.3.2.4.2. NÃO CONFORMIDADES NO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE VIDROS AUTOMOTIVOS

Havendo ocorrência de não conformidade no ensaio, o solicitante deve providenciar a destruição do lote reprovado, com o acompanhamento do OCP ou, no caso de VST importado, a devolução ao País de origem, com a documentação (registro) comprobatória da providência.

4.3.3. CERTIFICAÇÃO DE KITS (CONFORME REQUISITOS DO RGCP)

A certificação de kits é realizada mediante pedido do cliente junto a documentação abaixo:

- Solicitação de certificação
- Memorial descritivo
- Cartão CNPJ e última atualização do contrato social do Representante Legal
- Layouts do produto e da embalagem contendo as informações mínimas requeridas pelos RACs específicos (vide item 4.1.1) e pelo RGCP em vigor.
- Documentação oficial emitida por outro OCP (quando a(s) planta(s) não for(em) certificada(s) pela TÜV RHEINLAND) evidenciando que a(s) planta(s) envolvida(s) está(ão) certificada(s) e cumpre(m) com a(s) manutenção(ões) requisitadas nos RACs específicos (vide item 4.1.1).

Nota: Documentos adicionais poderão ser solicitados.

A análise da documentação deverá ser registrada pelo técnico responsável na TÜV RHEINLAND.

4.3.3.1. AUDITORIA NO EMBALADOR, AMOSTRAGEM E ENSAIOS

Será realizada auditoria no embalador para avaliação dos seguintes requisitos:

REQUISITOS DO SGQ	Norma ISO 9001 ou ABNT NBR ISO 9001
Processo de aquisição	7.4.1
Verificação do produto adquirido	7.4.3
Identificação e rastreabilidade	7.5.3
Preservação do produto	7.5.5
Controle de produto não conforme	8.3
Ação corretiva	8.5.2

Nota: Se o embalador for um cliente doméstico TÜV RHEINLAND e houver evidência de que os requisitos acima foram verificados durante um processo de certificação ou de manutenção não haverá a necessidade de realizar nova auditoria.

A coleta de amostras não é prevista para o segmento automotivo, considerando que não há preceitos para a realização de ensaios nos RACs específicos dos escopos que fazem referência ao RGCP em vigor (vide item 4.1.1).

CRC – Complemento da Regra de Certificação

4.3.3.2. AVALIAÇÃO TÉCNICA, REVISÃO, RECOMENDAÇÃO E APROVAÇÃO DO PROCESSO

Conforme apresentado no item 4.3.1.5 acima.

4.4. AUDITORIA DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES – FORNECEDOR/REPRESENTANTE LEGAL

Independente do modelo de certificação adotado, a auditoria para avaliação da sistemática para o tratamento de reclamações de clientes deverá ser realizada no Representante Legal (ou nas dependências onde se realiza o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC), conforme os prazos de manutenção, para verificar se o mesmo atende aos seguintes critérios (item 7 do RGCP em vigor – vide item 4.1.2):

“7.1 O processo de tratamento de reclamações deve contemplar:

a) Um sistema para tratamento das reclamações, assinado pelo responsável formalmente designado para tal, que evidencie que o Fornecedor solicitante da certificação:

- Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas;*
- Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis, especificamente na Lei n.º 8078/1990;*
- Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das reclamações recebidas;*
- Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;*
- Compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação no prazo de 15 (quinze) dias corridos;*
- Compromete-se a responder ao reclamante quanto ao recebimento, tratamento e conclusão da reclamação, conforme prazos estabelecidos internamente.*

b) Uma sistemática para o tratamento de reclamações contendo o registro de cada uma, o tratamento dado e o estágio atual;

c) A indicação formal de uma pessoa ou equipe, devidamente capacitada e com liberdade para o tratamento das reclamações;

d) Número de telefone ou outros meios para atendimento às reclamações e formulário de registro de reclamações, que inclua código ou número de protocolo fornecido ao consumidor para acompanhamento.

7.2 O Fornecedor solicitante da certificação deve ainda realizar anualmente uma análise crítica das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias, registrando seus resultados. ”

4.5. PROCESSOS DE EXTENSÃO DE ESCOPO

A TÜV RHEINLAND classifica dois tipos de processos de extensão:

- a) Extensão sem a necessidade de realizar-se ensaios: Ocorre quando da inclusão de novos modelos em família já certificada, segundo as definições previstas nos RACs específicos (vide item 4.1.1).
- b) Extensão com a realização de ensaios: Ocorre quando da inclusão de uma nova família ou de novos produtos em família já certificada, com a necessidade de verificação de suas características em relação aos requisitos dos RACs específicos (vide item 4.1.1). Aplicam-se os critérios para amostragem (item 5.1.2), plano de ensaios (item 5.1.3) e seleção do laboratório (item 5.1.4).

CRC – Complemento da Regra de Certificação

4.5.1. AVALIAÇÃO TÉCNICA, REVISÃO, RECOMENDAÇÃO E APROVAÇÃO DO PROCESSO

Conforme apresentado no item 4.3.1.5 acima.

4.6. PROCESSO DE TRANSFERÊNCIA DA CERTIFICAÇÃO

A TÜV RHEINLAND solicitará ao cliente toda a documentação que julgar pertinente para a formalização de uma transferência de certificação entre OCPs.

Minimamente, o cliente e o OCP emissor deverá apresentar a documentação pertinente ao processo considerando todo o seu histórico, bem como o status atual, incluindo pendências, não conformidades, etc.

4.6.1. AVALIAÇÃO TÉCNICA, REVISÃO, RECOMENDAÇÃO E APROVAÇÃO DO PROCESSO

Conforme apresentado no item 4.3.1.5 acima.

4.7. TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

Quando não conformidades forem detectadas, seja durante as auditorias de fábrica ou de tratamento de reclamações ou durante a verificação de marcações/rotulagem e dos ensaios, a TÜVR as registrará em um relatório de não conformidade. O relatório apontará a detecção (evidência objetiva) e os campos para apresentação das ações imediata e corretivas.

Os prazos estipulados em cada RAC específico deverão ser respeitados (vide item 4.1.1).

As ações apresentadas são avaliadas pela equipe técnica da TÜV Brasil, a qual dará um parecer quanto a aceitação ou não das mesmas, bem como da necessidade ou não da realização de uma auditoria extraordinária e de novas coletas de produtos.

O processo somente poderá ser concluído quando todas as ações propostas forem aceitas e as não conformidades forem consideradas como encerradas.

4.8. PROCESSOS DE SUSPENSÃO E CANCELAMENTO

A suspensão e até mesmo o cancelamento da certificação poderão ocorrer quando:

- houver(em) não conformidade(s) crítica(s) no(s) processo(s) ou no(s) produto(s) avaliado(s);
- na negativa de realização de quaisquer atividades previstas nos RACs específicos (vide item 4.1.1) e/ou contrato;
- os prazos apresentados pela TÜV RHEINLAND (seja para a realização do processo ou para o tratamento de não conformidades) não forem cumpridos pelo cliente;
- for evidenciado que o cliente não efetuou as ações para o tratamento das não conformidades;
- não houver a quitação ou a realização de um acordo de débitos com a TÜV RHEINLAND.

Nota: Um exemplo para não conformidade crítica pode ser um desvio que, por consequência, traga riscos à saúde e/ou segurança dos consumidores ou ao meio ambiente.

O cancelamento da certificação poderá ainda ser solicitado pelo cliente quando o mesmo não desejar mantê-la ou notificar a TÜV RHEINLAND que a produção de determinados produtos será

CRC – Complemento da Regra de Certificação

descontinuada ou ainda que o mesmo deseje reduzir seu escopo. Nesse caso a TÜV RHEINLAND deverá encaminhar um auditor para a avaliação dos seguintes requisitos no cliente:

- a) data de fabricação e tamanho dos últimos lotes do objeto certificado;
- b) material disponível em estoque;
- c) quantidade de produto acabado em estoque e previsão para que este lote seja distribuído;
- d) cumprimento dos requisitos previstos no RAC específico para o objeto desde a última auditoria de acompanhamento;
- e) ensaios de rotina realizados nos últimos lotes produzidos;
- f) estoque de selos adquiridos.

Após a realização da auditoria o auditor deverá evidenciar se julga ou não necessário a realização de amostragem e ensaios para a avaliação dos produtos em estoque.

Na ocorrência de não conformidades, as mesmas deverão ser tratadas com o mesmo rigor de um processo de manutenção, considerando até mesmo a retirada de produtos no mercado, se necessário.

Havendo impedimento, por parte do cliente, para a realização das atividades descritas acima, a TÜV RHEINLAND deverá realizar o cancelamento e informar tal resultado ao Inmetro/Dconf.

4.9. ORIENTAÇÕES QUANTO AO USO DA MARCA

Além da avaliação da rotulagem, seja por layout (processo inicial) ou no próprio produto (durante a amostragem), a TÜV RHEINLAND orientará aos seus clientes quanto ao uso adequado da marca através do envio de um e-mail ou via website, onde o cliente terá acesso ao procedimento específico e as regras devidas quanto ao uso do selo de identificação da conformidade, segundo a base regulamentar (vide itens 4.1.1 e 4.1.2).

4.10. REGISTRO DE OBJETO

Parte dos produtos do segmento automotivo está sujeita a obtenção e controle de registro de objeto, por parte do Representante Legal, conforme detalha a tabela abaixo:

Produto	Registro Inmetro requerido
Amortecedores da suspensão	X
Bombas de combustível	X
Buzinas	X
Pistões	X
Pinos de pistões	X
Anéis de trava (retenção)	X
Anéis de pistão	X
Bronzinas	X
Lâmpadas	X
Baterias de chumbo ácido	X
Componentes de direção	X
Materiais de atrito	X
Fluídos de freio	X
Pneus novos automotivos	X
Vidros temperados	Não aplicável

CRC – Complemento da Regra de Certificação

Vidros laminados	Não aplicável
Rodas	X
Pneus novos para bicicletas de uso adulto	X

Para os produtos aplicáveis, cabe ao fornecedor solicitante (representante legal) solicitar o registro de objeto para cada família de produto certificado, junto ao Inmetro, via sistema Orquestra. Maiores informações podem ser obtidas em: <http://registro.inmetro.gov.br>.

4.11. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Após o aceite da proposta a TÜV RHEINLAND entrará em contato com o fornecedor solicitante da certificação para que seja firmado um contrato de prestação de serviços. O cliente deverá encaminhar as vias assinadas à TÜV RHEINLAND, para que o processo seja consolidado.

4.12. OBRIGAÇÕES DO FORNECEDOR (REPRESENTANTE LEGAL) E DOS ENVOLVIDOS NOS PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

O fornecedor (Representante Legal) e os envolvidos no processo de certificação devem e se comprometem a cumprir com todas as determinações previstas nos RACs específicos (vide item 4.1.1), nesse procedimento e também na Portaria nº 512, de 07 de novembro de 2016 e substitutivas/atualizações (vide item 4.1.2), auxiliando à TÜV RHEINLAND (OCP) em todas as necessidades apontadas para o cumprimento do processo solicitado.

O fornecedor (Representante Legal) e os envolvidos no processo de certificação se comprometem ainda a informar a TÜV RHEINLAND Brasil previamente quaisquer modificações que impactem os processos e os produtos avaliados e certificados (vide item 4.1.1), contemplando a alteração formal dentro na unidade fabril e/ou em seu Sistema de Gestão da Qualidade. As alterações serão avaliadas pela TÜV e uma conclusão será fornecido ao cliente.

4.13. CONTATO PARA RECLAMAÇÕES, DÚVIDAS, CRÍTICAS E ELOGIOS

Para o registro de reclamações, dúvidas, críticas e elogios a TÜV RHEINLAND disponibiliza os seguintes meios de comunicação:

Telefone (11) 3514-5700

E-mail: br-mobility@br.tuv.com

Todas as reclamações recebidas serão tratadas pelo departamento da Qualidade da TÜV Rheinland do Brasil, o qual será responsável por fazer o registro, encaminhamento, monitoramento e reporte das ações realizadas para o cliente. O prazo para resposta das reclamações será acordado junto a cada cliente, conforme reclamação registrada.

A TÜV RHEINLAND reitera sua preocupação com a opinião de seus clientes e destaca que todos os registros efetuados formalmente nesses canais serão devidamente considerados.

Em última instância, caso o cliente não esteja satisfeito com a resposta oferecida, poderá contatar ao Inmetro, conforme canais de divulgação apresentados em seus regulamentos (vide item 4.1.1 acima).

CRC – Complemento da Regra de Certificação

5. **Papéis e Responsabilidades/Roles & Responsibilities**
Todos os envolvidos em processos de certificação Inmetro.
6. **Anexos/Attachments**
N/A.
7. **Documentos Relacionados/Related Documents**
N/A.
8. **Documentos de Referência Externa/External Reference Documents**
N/A.