

## **1.0. GENERALIDADES**

- 1.1. A avaliação da conformidade tem por objetivo verificar se um produto, equipamento, processo, serviço ou sistema de gestão atende a requisitos estabelecidos em normas, regulamentos ou outros documentos de referência.
- 1.2. O atendimento aos requisitos definidos concede à empresa a licença de uso do Certificado, Declaração, Selo e/ou Marca de Conformidade.
- 1.3. O IQA é responsável por todo o processo de avaliação da conformidade, desde as atividades de avaliação inicial, concessão da licença, acompanhamento periódico e recertificação.
- 1.4. IQA assegura que todas as atividades de avaliação sejam realizadas de forma isenta, mantendo-se a imparcialidade das atividades de avaliação e prevenindo conflitos de interesse.
- 1.5. Será mantida a confidencialidade de todas as informações obtidas em decorrência dos contatos com a empresa e as atividades de avaliação.
- 1.6. No caso de eventual suspensão, redução do escopo ou cancelamento de processos de certificação acreditados, o IQA compromete-se a comunicar e orientar seus clientes das ações e consequências associadas em tempo adequado.

## **2.0. PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

### **2.1. Etapas do Processo**

- Solicitação da Avaliação Inicial
- Avaliação Inicial
- Concessão da Licença
- Acompanhamento Periódico
- Recertificação

### **2.2. Solicitação de Avaliação Inicial**

- 2.2.1. A empresa que desejar obter a licença de uso do Certificado, Declaração, Selo e/ou Marca de Conformidade deverá encaminhar uma solicitação ao IQA, conforme formulário próprio.
- 2.2.2. Deverão ser cumpridas, pela empresa, todas as condições descritas nos requisitos de avaliação, neste regulamento e nas disposições contratuais.

### **2.3. Avaliação Inicial**

- 2.3.1. As atividades serão realizadas conforme critérios definidos nas normas, regulamentos, regras, especificações técnicas ou outros documentos normativos.
- 2.3.2. Um plano das atividades de avaliação será elaborado e apropriado aos objetivos e escopos da avaliação.
- 2.3.3. A avaliação abrange as atividades aplicáveis conforme modelo de avaliação da conformidade específico (ver Anexo A), incluindo:

- Análise da Documentação: verificação da adequação da documentação da empresa (solicitação de avaliação inicial, manual de gestão da qualidade, procedimentos, memoriais descritivos, etc.)
- Auditoria / Avaliação: avaliação da conformidade e da eficácia do sistema de gestão, tratamento de reclamações, processo de fabricação, realização do serviço, etc.
- Verificação: inspeção e avaliação do desempenho de um equipamento ou produto em relação aos requisitos estabelecidos
- Amostragem: coleta de amostras de um produto para ensaios, podendo ser realizada na produção, expedição / armazém ou no comércio, conforme requisitos estabelecidos
- Ensaios: realização de ensaios e verificações no produto para averiguar o atendimento aos requisitos de desempenho especificados

2.3.1. Caso sejam detectadas não conformidades nas atividades de avaliação, será acordado um prazo para a tomada das ações corretivas necessárias.

## 2.4. Concessão da Licença

- 2.4.1. Cumpridos todos os requisitos estabelecidos, a concessão da licença é deliberada pelo IQA, e submetido às suas Comissões Técnicas de Certificação para referendo, conforme aplicável.
- 2.4.2. Os resultados da concessão ou não serão informados à empresa. Caso não seja concedida a licença, os respectivos motivos serão informados.
- 2.4.3. A licença concede à empresa o direito de uso do Certificado, Declaração, Selo e/ou Marca de Conformidade, os quais são de propriedade do IQA e/ou Organismo Acreditor, não podendo ser transferidos ou alienados.
- 2.4.4. A licença terá um período de validade conforme determinado nos modelos de avaliação da conformidade, regulamentos e documentos normativos específicos.
- 2.4.5. A concessão da licença não transfere para o IQA e/ou Organismo Acreditor, em nenhum caso, a responsabilidade técnica, civil e penal referente aos serviços realizados, produtos / equipamentos fabricados, importados e/ou comercializados pela empresa.

## 2.5. Acompanhamento Periódico

- 2.5.1. Após a concessão da licença, realiza-se a fase de acompanhamento das condições que deram origem à aprovação inicial. As atividades de Acompanhamento Periódico (supervisão ou manutenção) serão realizadas conforme requisitos estabelecidos, tendo como base as atividades da Avaliação Inicial.
- 2.5.2. Um plano das atividades de avaliação será elaborado e apropriado aos objetivos e escopos da avaliação.
- 2.5.3. Serão também realizadas as atividades de acompanhamento de uso do Certificado, Declaração, Selo e/ou Marca de Conformidade.
- 2.5.4. A empresa deve assegurar a contínua conformidade aos requisitos, e manter os registros de reclamações recebidas e das ações corretivas tomadas.

- 2.5.5. No caso de modificação (alteração, extensão ou redução) do escopo inicial da concessão da licença, a empresa deverá submeter uma solicitação, de modo que a modificação possa ser analisada e as ações necessárias sejam definidas. Isto inclui, por exemplo, a inclusão de novos modelos de produtos, alteração de produtos, alteração de memorial descritivo ou especificação, exclusão de produtos, descontinuidade de produção.
- 2.5.6. A organização deverá informar, prontamente, ao IQA, sobre quaisquer mudanças relevantes que possam afetar a sua capacidade em continuar a atender aos requisitos da Avaliação Inicial. Isto inclui, por exemplo, mudanças sobre:
- Situação legal, comercial, organizacional ou propriedade
  - Organização ou gestão (ex. pessoal chave da gestão ou equipe técnica)
  - Endereço de contato, transferência de local de produção ou inclusão de novos locais
  - Escopo das operações, processos, serviços ou produtos relacionados ao sistema de gestão
  - Alterações significativas no sistema de gestão e processos
- 2.5.7. Em caso de revisão dos requisitos de avaliação da conformidade a empresa será informada e um prazo será acordado para que se enquadre às novas condições.
- 2.5.8. Caso sejam detectadas não conformidades ou não atendimento aos requisitos estabelecidos, serão acordados prazos para a tomada das ações corretivas necessárias, obedecendo aos requisitos dos Organismos Acreditadores ou Regulamentadores.
- 2.5.9. Não havendo o cumprimento dos requisitos, a empresa estará sujeita a receber notificações de advertência, suspensão ou cancelamento da concessão da licença.
- 2.5.10. Avaliações especiais podem ser realizadas conforme necessárias para a tomada efetiva de decisões, em casos de modificação no escopo de avaliação, implementação de uma ação corretiva, acompanhamento de uma reclamação ou suspensão, etc.
- 2.5.11. No caso de avaliações especiais avisadas com pouca antecedência, a empresa será comunicada antecipadamente sobre as razões e condições específicas da realização da avaliação, incluindo a equipe de avaliação, de forma que eventuais questionamentos possam ser dirimidos e resolvidos antes da avaliação.

## 2.6. Recertificação

- 2.6.1. As atividades de avaliação da recertificação serão realizadas de forma a verificar a continuidade do atendimento aos requisitos da Avaliação Inicial, obedecendo os requisitos estabelecidos nos modelos de avaliação da conformidade específicos e suas atualizações.
- 2.6.2. Um plano das atividades de avaliação será elaborado e apropriado aos objetivos e escopos da avaliação.
- 2.6.3. Caso sejam detectadas não conformidades nas atividades de avaliação, será acordado um prazo para a tomada das ações corretivas necessárias, obedecendo aos requisitos dos Organismos Acreditadores ou Regulamentadores.

- 2.6.4. Não havendo o cumprimento dos requisitos, a empresa estará sujeita a receber notificações de advertência, suspensão ou cancelamento da concessão da licença.
- 2.6.5. Cumpridos todos os requisitos estabelecidos, a Licença será concedida para um novo ciclo de validade, incluindo a continuidade das avaliações de Acompanhamento Periódico, conforme itens 2.4 e 2.5 anteriores.

### **3.0. USO DO CERTIFICADO, DECLARAÇÃO, SELO E/OU MARCA DE CONFORMIDADE**

- 3.1. A empresa poderá usar o Certificado, Declaração, Selo e/ou Marca de Conformidade em suas divulgações promocionais, conforme previsto no FRM.PAC-001-A – Manual de Uso da Marca O IQA também poderá estabelecer formatos pré definidos de divulgação, como placas de identificação visual, logomarcas, etc.
- 3.2. Não poderá haver publicidade envolvendo a concessão da licença que seja depreciativa, abusiva, falsa ou extensiva a um escopo diferente do aprovado.
- 3.3. Serão consideradas uso abusivo da concessão da licença as seguintes situações:
- Uso antes da sua concessão
  - Uso durante períodos de suspensão
  - Uso após o cancelamento, rescisão ou término do contrato
  - Divulgações promocionais em desacordo com os requisitos estabelecidos pelo IQA e/ou Organismo Acreditador e/ou Regulamentador
  - Não cumprimento de qualquer item deste regulamento e do contrato

### **4.0. SUSPENSÃO DA LICENÇA**

- 4.1. A suspensão poderá ocorrer nos seguintes casos:
- 4.1.1. Se a ocorrência de não conformidades nas atividades de Acompanhamento Periódico, for de tal natureza que o cancelamento imediato não seja necessário.
- 4.1.2. Em caso de uso abusivo da concessão da licença, não devidamente justificado pela empresa.
- 4.1.3. Não cumprimento com as obrigações financeiras estabelecidas em contrato.
- 4.1.4. Em caso de não atendimento aos prazos na tomada de ações corretivas ou não implementação eficaz das ações corretivas.
- 4.1.5. Falha persistente, séria ou sistemática em atender aos requisitos de avaliação da conformidade.
- 4.1.6. Não realização das atividades de Acompanhamento Periódico dentro da frequência e/ou prazos devidos.
- 4.1.7. Solicitação voluntária pela empresa para um período de não produção ou por outras razões.
- 4.2. Notificação da Suspensão
- 4.2.1. A suspensão da licença será comunicada formalmente à empresa, descrevendo os motivos e as orientações para o processo de suspensão, incluindo a atualização

da situação de suspensão nos documentos de avaliação da conformidade aplicáveis.

4.2.2. Deverá ser suspenso o uso do Selo / Marca de Conformidade nos serviços realizados ou nos produtos / equipamentos comercializados, sendo que os produtos / equipamentos não conformes estarão sujeitos a ação corretiva e recolhimento do mercado, conforme aplicável.

#### 4.3. Revisão da Suspensão

4.3.1. No final do período da suspensão, será analisado se as condições estipuladas para liberar novamente a concessão da licença foram satisfeitas.

4.3.2. Em caso afirmativo, a concessão da licença será reestabelecida, incluindo a atualização dos documentos de avaliação da conformidade aplicáveis.

4.3.3. Em caso negativo, será cancelada a concessão da licença e seu respectivo contrato rescindido.

4.3.4. Para casos específicos, após análise técnica do IQA, o escopo da licença poderá ser reduzido, excluindo-se as partes do sistema, serviço ou produto que não atendam adequadamente aos requisitos de avaliação da conformidade.

### 5.0. CANCELAMENTO DA LICENÇA

5.1. O cancelamento deverá se dar nos seguintes casos:

- Reincidência de uso abusivo da concessão da licença
- Não cumprimento com as obrigações financeiras estabelecidas em contrato
- Se medidas inadequadas forem tomadas pela empresa quando de sua suspensão
- Decretação de falência ou inadimplência da empresa
- Solicitação da empresa quanto à não continuidade do processo
- Encerramento da realização do serviço ou produção
- Se os requisitos de avaliação da conformidade forem revisados e a empresa não quiser ou não puder assegurar conformidade aos novos requisitos

5.2. Notificação do Cancelamento

5.2.1. Nos casos acima, a empresa será comunicada formalmente e informada dos motivos e das orientações quanto ao processo de cancelamento, bem como será solicitada a devolução dos Certificados / Declarações de Conformidade válidos.

5.2.2. O Selo / Marca de Conformidade não poderá mais ser utilizado nos serviços ou produtos / equipamentos comercializados, sendo que os produtos / equipamentos não conformes estarão sujeitos a ação corretiva e recolhimento do mercado, conforme aplicável.

5.2.3. Os casos de cancelamento da concessão da licença darão ensejo a rescisão do respectivo contrato.

### 6.0. RECLAMAÇÕES, APELAÇÕES E DISPUTAS

6.1. A empresa pode, a qualquer momento, fazer uma reclamação ou apelação ao IQA quanto às atividades de avaliação da conformidade, tomada de decisão e serviços prestados.

- 6.2. O processo de tratamento de reclamações ou apelações, incluindo os dados e canais de contato, estão disponíveis ao solicitante na página institucional do IQA na internet ([www.iqa.org.br](http://www.iqa.org.br)).
- 6.3. O processo de tratamento de reclamações e apelações inclui uma análise crítica da solicitação recebida, sua investigação e verificações necessárias junto às partes envolvidas, definição das ações corretivas aplicáveis, tomada de decisão pela função responsável designada, e resposta formal ao solicitante.
- 6.4. O tratamento da solicitação será realizado de forma imparcial, independente, não discriminatória, mantendo-se a confidencialidade das informações pertinentes, e em conformidade aos procedimentos e requisitos dos Organismos de Acreditação e/ou Regulamentador.
- 6.5. Caso a empresa não concorde com as decisões ou ações tomadas referentes ao tratamento de uma reclamação ou apelação, poderá entrar com recurso de disputa no IQA.

## 7.0. ANEXOS

## A: MODELOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

### A.1. Certificação de Produtos:

**Modelo de Avaliação 1a:** Avaliação única. Nesse modelo, uma ou mais amostras do produto são submetidas a atividades de avaliação da conformidade, que podem consistir em ensaio, inspeção, avaliação de projeto, avaliação de serviços ou processos, etc. Esse modelo não contempla a etapa de Acompanhamento Periódico. A avaliação da conformidade do objeto é efetuada uma única vez, e os itens subsequentes de produção não são cobertos pela Licença emitida.

**Modelo de Avaliação 1b:** Ensaio de lote. Esse modelo envolve a avaliação de um lote de produtos. O número de unidades a serem ensaiadas pode ser uma parcela do lote, coletada de forma aleatória, ou mesmo, o número total de unidades do lote (ensaio 100%). A Licença é restrita ao lote avaliado.

**Modelo de Avaliação 2:** Avaliação Inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante, seguida de Acompanhamento Periódico, através de coleta de amostra do produto no mercado. O Acompanhamento Periódico tem por objetivo verificar se os itens produzidos após a emissão da Licença permanecem conformes.

**Modelo de Avaliação 3:** Avaliação Inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante seguido de Acompanhamento Periódico, através de coleta de amostra do produto na fábrica. O Acompanhamento Periódico tem por objetivo verificar se os itens produzidos após a emissão da Licença permanecem conformes. O Acompanhamento Periódico pode incluir a avaliação do processo produtivo.

**Modelo de Avaliação 4:** Avaliação Inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante seguido de Acompanhamento Periódico, através de coleta de amostras do produto na fábrica e no comércio, combinados ou alternadamente, para realização das atividades de avaliação da conformidade. O Acompanhamento Periódico tem por objetivo verificar se os itens produzidos após a emissão da Licença permanecem conformes. O Acompanhamento Periódico pode incluir a avaliação do processo produtivo.

**Modelo de Avaliação 5:** Avaliação Inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante, incluindo auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), seguido de Acompanhamento Periódico, através de coleta de amostra do produto na fábrica e/ou no comércio, para realização das atividades de avaliação da conformidade. O Acompanhamento Periódico tem por objetivo verificar se os itens produzidos após a emissão da Licença permanecem conformes. O Acompanhamento Periódico pode incluir a avaliação do processo produtivo, ou a auditoria do SGQ, ou ambos.

**Modelo de Avaliação 6:** Avaliação Inicial consistindo de auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade ou inspeções/avaliações, seguido de Acompanhamento Periódico. Esse modelo é aplicável, principalmente, para a certificação de serviços e processos. O Acompanhamento Periódico inclui a auditoria periódica do SGQ ou avaliação periódica do serviço ou processo. Incluem-se neste modelo os processos de certificação de serviços automotivos/equipamentos e verificação de desempenho de produtos/equipamentos.

**Notas:**

- 1) Na certificação de produtos, os ensaios serão realizados em laboratórios definidos pelo IQA. Preferencialmente, serão utilizados laboratórios independentes que tenham acreditação nacional ou internacional reconhecida, obedecendo aos critérios de seleção e uso de laboratório de ensaios no âmbito do SBAC.
- 2) No caso de laboratórios não acreditados ou reconhecidos, estes deverão ser avaliados e qualificados para a realização dos ensaios. Quando se utilizar laboratórios não independentes, a realização dos ensaios será acompanhada pelo IQA, obedecendo aos critérios de seleção e uso de laboratório de ensaios no âmbito do SBAC

**A.2. Certificação de Sistemas de Gestão:**

Avaliação Inicial consistindo de auditoria do Sistema de Gestão (Qualidade, Meio Ambiente, Saúde e Segurança Ocupacional, etc.) da organização, seguido de Acompanhamento Periódico, através de avaliação da sua capacidade de fabricar produtos ou realizar serviços conforme um Sistema de Gestão organizado e formal.

