



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# ***Tratamento de Reclamações e Denúncias - Cgcre***

**MAURICIO PEREIRA**

*Assessor Técnico da Coordenação Geral de Acreditação*

## ➤ Natureza das Demandas

### Organismos Acreditados

#### Certificação

17021

17024

17065

#### Validação/Verificação

14065

### Cgcre

#### Pessoal

Avaliadores

Especialistas

Gestores de acreditação

Outros



## ➤ Alguns Dados ...

	<b>TOTAL</b>	<b>FECHADAS</b>	<b>PROCEDENTES</b>	<b>%</b>
<b>Reclamações</b>	<b>71</b>	<b>48</b>	<b>15</b>	<b>31,3</b>



<b>RECLAMADO</b>	<b>TOTAL</b>	<b>FECHADAS</b>	<b>PROCEDENTES</b>	<b>%</b>
<b>OAC</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>20,0</b>
<b>CGCRE</b>	<b>34</b>	<b>27</b>	<b>11</b>	<b>40,7</b>
<b>EMP / PROD / SERVIÇO CERT</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>18,2</b>

## ➤ Alguns Dados ...

### RECLAMADO: OAC

MOTIVO	TOTAL	(%)	PROCEDENTES	(%)
<b>SERVIÇO DE AC FORNECIDO</b>	<b>7</b>	<b>70,0</b>	<b>1</b>	<b>14,3</b>
<b>IMPARCIALIDADE</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>USO DA MARCA</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>	<b>10,0</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>



## ➤ Alguns Dados ...

### *RECLAMADO: CGCRE*

MOTIVO	TOTAL	%	PROCEDENTES	%
<b>CONTESTAÇÃO DE NC</b>	<b>21</b>	<b>77,8</b>	<b>8</b>	<b>38,1</b>
<b>EQUIPE AVALIADORA</b>	<b>3</b>	<b>11,1</b>	<b>1</b>	<b>33,3</b>
<b>PESSOAL INTERNO</b>	<b>1</b>	<b>3,7</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
<b>OUTROS</b>	<b>2</b>	<b>7,4</b>	<b>1</b>	<b>50,0</b>



## ➤ Alguns Dados ...

### *RECLAMADO: EMPRESA / PRODUTO / SERVIÇO CERTIFICADO*

MOTIVO	TOTAL	%	PROCEDENTES	%
<b>QUALIDADE DO PRODUTO/SERVIÇO FORNECIDO</b>	<b>10</b>	<b>90,1</b>	<b>2</b>	<b>20,0</b>
<b>OUTROS</b>	<b>1</b>	<b>9,9</b>	<b>1</b>	<b>100</b>



## ➤ RESULTADOS

*DADOS  
COLETADOS*



*DICOR*

*DICAP*

*Análise Crítica Cgcre*



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## **OUVIDORIA**

*Telefone (segunda à sexta-feira, das 8 h às 18 h 40 min)*

**0800 285 1818**

**<http://www.inmetro.gov.br/ouvidoria/index.asp>**

***Formulário de atendimento***





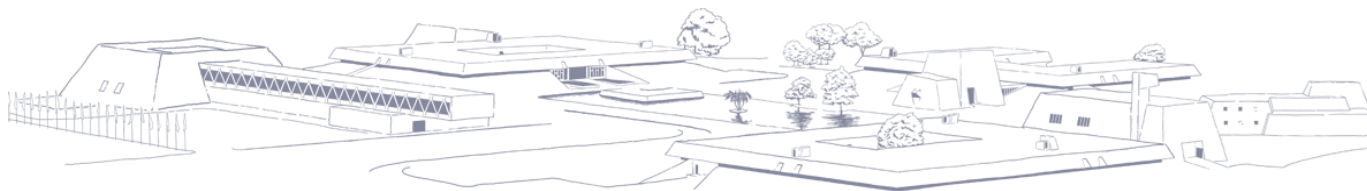
 **Ouidoria:** 0800 285 1818

 **inmetro.gov.br**

 **facebook.com/Inmetro**

 **twitter.com/Inmetro**

 **youtube.com/tvinmetro**





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# Desenvolvimento de Novos Programas de Acreditação

**Andrea Melo**  
Pesquisadora – Cgcre/Didac

## Desenvolvimento de Programas



Programas Solicitados



Programas Concluídos

**ABNT NBR  
ISO/IEC 17065**

**ABNT NBR  
ISO/IEC 17021**

**ABNT NBR  
ISO/IEC 17024**



Programas em Desenvolvimento

# Exemplos de programas disponíveis

- **Interruptores e/ou disjuntores a correntes diferenciais e residuais para usos domésticos e análogos - Portaria Inmetro N° 102, DE 09 DE abril de 2009**
- **Instalações e equipamentos para treinamento de combate a incêndio - ABNT NBR 14277:2005**
- **Software para pequenas organizações (VSE), cfe. ABNT NBR ISO/IEC 29110-4/2012**
- **Sistemas de gestão de energia - ISO 50001**
- **Sistema de gestão para segurança da informação - ABNT ISO/IEC 27001**
- **Sustentabilidade do Processo Produtivo de Couro, Portaria Inmetro de 01/07/2015.**
- **Sistema de Detecção e alarme de incêndio**



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade

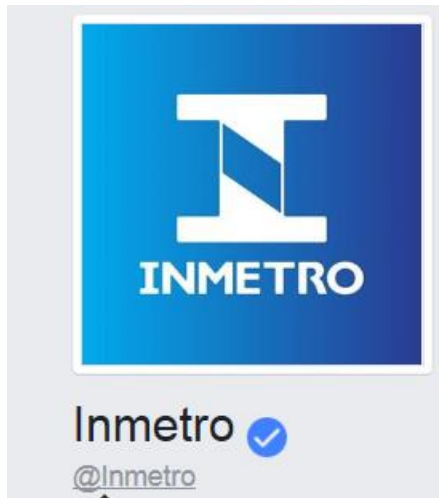


MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Aonde encontrar?

[www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br)





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



DIA  
MUNDIAL  
DA ACREDITAÇÃO

2018



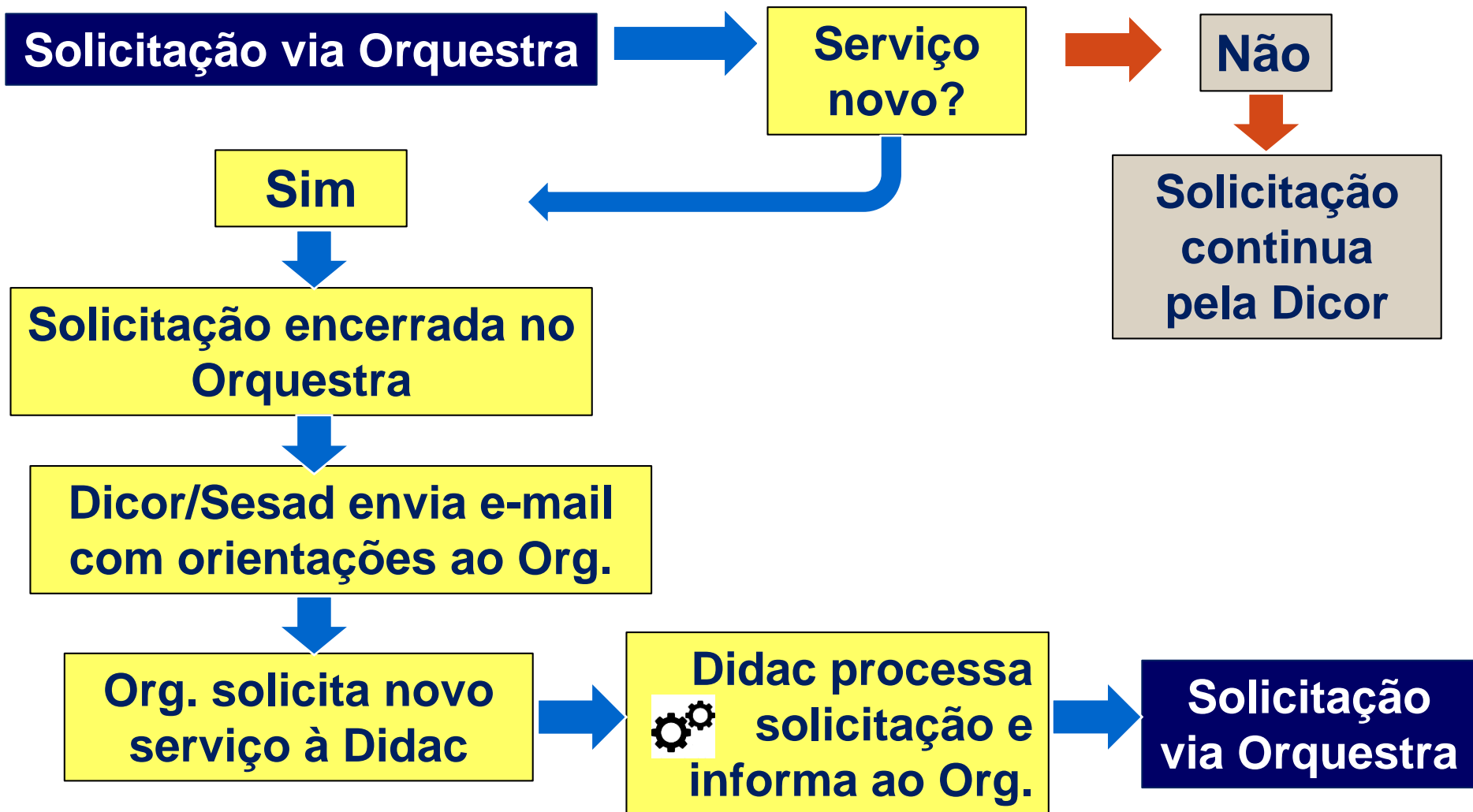
MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# Como solicitar?

[@didac@inmetro.gov.br](mailto:didac@inmetro.gov.br)

## Exemplo: Processos no Orquestra





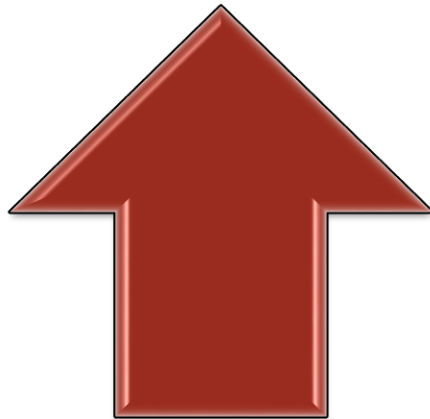
X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



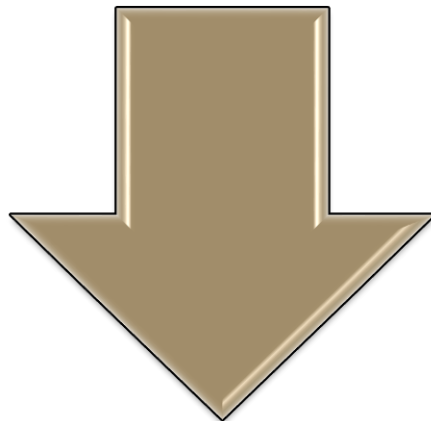
MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## Em destaque



**ISO 45001**



**OSHAS 18001**





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

---

## **ISO 45001:2018** Occupational health and safety management systems — Requirements with guidance for use

(Sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional - Requisitos com orientação para uso)

## **ISO/IEC TS 17021-10:2018** ...- Part 10: Competence requirements for auditing and certification of occupational health and safety management systems

(Parte 10 Requisitos de Competência para auditoria e certificação de sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional)

## **IAF MD 22:2018** – Application of ISO/IEC 17021-1 for the certification of occupational health and safety management systems

(Aplicação da ISO/IEC 17021-1 para a certificação de sistemas de gestão de segurança e saúde ocupacional)

## **IAF MD 21:2018** – Requirements for the Migration to ISO 45001:2018 from OHSAS 18001:2007

(Requisitos para a migração da OHSAS 18001:2007 para a ISO 45001:2018)



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## ISO 45001:2018

**Pesquisa**  
Abr

**Resultado e  
reunião**  
Jun

**Workshop**  
Set

**Treinamento**  
Out

**Programa**  
Out/Nov

# Acordos de reconhecimento em acreditação

A Cgcre é signatária dos seguintes acordos de reconhecimento mútuo:

- Na Cooperação Internacional de Acreditação de Laboratórios (ILAC)
  - o Ensaio
  - o Calibração
  - o Inspeção
- No Fórum Internacional de Acreditação (IAF)
  - o Sistema de Gestão da Qualidade
  - o Sistema de Gestão Ambiental
  - o Produto



# Acordos de reconhecimento em acreditação

- Na Cooperação Interamericana de acreditação (IAAC)
  - o Ensaio
  - o Calibração
  - o Inspeção
  - o Sistema de Gestão da Qualidade
  - o Sistema de Gestão Ambiental
  - o Produto
  - o Produtor de Material de Referência
  - o Provedor de Ensaio de Proficiência



Além destes destacamos outros acordos de reconhecimento em âmbito setorial:

- o Programa “Energy Star” da Agência de Proteção Ambiental dos Estados Unidos (EPA)
- o Programa de Boas Práticas de Agricultura “GlobalGAP” da organização alemã “FoodPlus”, de abrangência internacional.
- o Programa no setor aeroespacial das Américas (AAQG)

Há também a adesão **OCDE** - A adesão plena do Brasil, através da Cgcre, aos atos da OCDE para aceitação mútua de dados BPL que implica em aceite, pelos países membros e não membros da OCDE, dos testes realizados em instalações de teste reconhecidas em BPL pela Cgcre.





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

→   Seguro | <https://www.surveygizmo.com/s3/4441484/IAF-ISO-9001-14001-Transition-Data-Collection-Up-to-end-June-2018-copy>



## IAF ISO 9001/14001 Transition Data Collection (Up to end June 2018)

1. Name of National Accreditation Body: \*

### ISO 9001 Transitions

2. Number of current live certificates for ISO 9001:2008: \*

3. Number of live certificates for ISO 9001:2015: \*

### ISO 14001 Transitions

4. Number of current live certificates for ISO 14001:2004: \*

5. Number of live certificates for ISO 14001:2015: \*

# Muito obrigado!



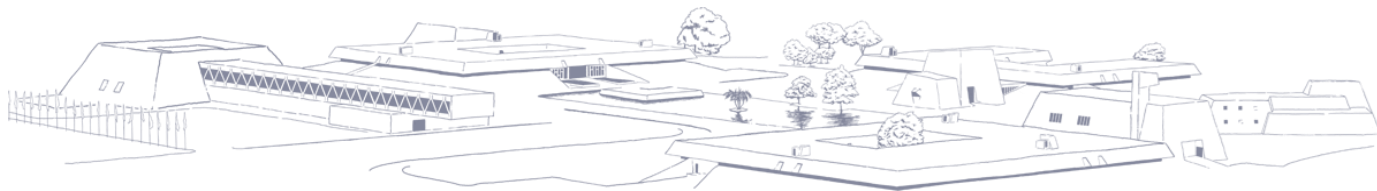
 **Ouvidoria:** 0800 285 1818

 **inmetro.gov.br**

 **facebook.com/Inmetro**

 **twitter.com/Inmetro**

 **youtube.com/tvinmetro**





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



DIA  
MUNDIAL  
DA ACREDITAÇÃO

2018



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# Documentos externos e transições

**Antonio Mario R Terra**  
Chefe da Dicor, substituto



# 1. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documento externo é toda documentação de origem externa à Cgcre: normas, regulamentos, especificações técnicas

- normas de certificação – ex: ISO 9001
- especificações técnicas – ex: ISO/IEC TS 17021-3
- regulamentos – ex: Portarias Inmetro
- regimentos/resoluções – ex: Regimento SiAC/RS 277
- documentos mandatórios – ex: IAF MD1

## 2. APLICAÇÃO

O uso de documentos externos tem impacto pela sua aplicação pelos organismos em suas atividades de certificação

- regras de transição para certificação
- critérios de qualificação de pessoal
- requisitos adicionais a serem aplicados
- vigência de documentos normativos

### 3. IAF MD (documentos obrigatórios)

O IAF publica regularmente documentos obrigatórios que devem ser utilizados pelos organismos de acreditação ao avaliar os organismos de certificação, para assegurar que eles operem seus programas de forma uniforme e equivalente.

Os documentos obrigatórios do IAF não se destinam a estabelecer, interpretar, subtrair ou adicionar requisitos a Guias ou Normas ISO/IEC, mas simplesmente a assegurar sua aplicação uniforme no mundo todo.

## 4. IAF MD (publicações recentes)

Cada documento IAF refere-se à aplicação de uma norma específica, podendo em certos casos ter sua aplicação estendida a mais de uma norma de caráter similar.

O objetivo dessa apresentação é divulgar novas publicações de versões dos documentos do IAF, e comentar suas implicações e impactos.

Nesta apresentação abordaremos apenas documentos voltados à avaliação de organismos de certificação pela Cgcre, publicados recentemente.



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# IAF MD 1:2018 Auditoria e Certificação de Sistema de Gestão operado por uma Organização Multi-Site

***- Versão 2, publicação: 29/01/2018, válido a partir de 29/01/2018***

Este documento é obrigatório para aplicação uniforme da Seção 9 da ISO/IEC 17021-1:2015 pelos Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão, ao realizar auditoria e certificação de organizações com vários sites controlados por um único Sistema de Gestão. Dependendo do esquema de certificação, pode haver requisitos específicos relacionados à amostragem permitida, particularmente a amostragem de sites.

Este documento não substitui nenhum dos requisitos da ISO/IEC 17021-1, todas as cláusulas mantêm-se aplicáveis.

**Documentos externos e transições**



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

## IAF MD 1:2018 (continuação)

O objetivo deste documento é assegurar que a auditoria forneça adequada confiança no sistema de gestão implementado com base na norma pertinente, em todos os sites listados no documento de certificação.

Este documento deve ser aplicado a organizações de vários sites que atendam aos critérios estabelecidos. Ele cita outros documentos obrigatórios pertinentes do IAF, notadamente o IAF MD 5: Determinação do Tempo de Auditoria de Qualidade e Sistemas de Gestão Ambiental.

Pretende-se que a certificação de organizações de um único site continue a implementar o IAF MD 5, mas, no caso de qualquer conflito entre MD 1 e MD 5, para organizações de vários sites, os requisitos do MD 1 têm precedência até que o MD 5 seja revisado.

**Documentos externos e transições**



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# IAF MD 2:2017 Transferência da Certificação Acreditada de Sistemas de Gestão

**- Versão 2, publicação: 15/06/2017, válido a partir de 15/06/2018**

Este documento é obrigatório para a aplicação uniforme da Cláusula 9.1.3 da ISO/IEC 17021-1:2015. Todas as cláusulas da ISO/IEC 17021-1 mantêm-se aplicáveis, este documento não substitui nenhum dos requisitos da norma.

O objetivo deste documento é assegurar a manutenção da integridade da certificação acreditada do sistema de gestão emitida por um organismo de certificação, subsequentemente transferida para outro organismo desse tipo.



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# IAF MD 4:2018 Uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) para fins de auditoria/avaliação

**- Versão 2, publicação: 04/07/2018, válido a partir de 04/07/2019**

O escopo deste documento é para a auditoria/avaliação de sistemas de gestão, pessoas e produtos e é aplicável a organismos de avaliação da conformidade e a organismos de acreditação. O uso de TIC não é obrigatório e pode ser usado para outros tipos de atividades de avaliação de conformidade, mas se usado como parte da metodologia de auditoria/avaliação, é obrigatório estar em conformidade com este documento.





X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# IAF MD 9:2017 Aplicação da ISO/IEC 17021-1 para Sistemas de Gestão de Produtos para Saúde (ISO 13485)

**- Versão 3, publicação: 09/06/2017, válido a partir de 09/06/2018**

Este documento estabelece requisitos adicionais para organismos de certificação de Sistemas de Gestão com base na ISO 13485 (OMD), além dos requisitos contidos na ISO/IEC 17021.

Ele estabelece novos requisitos relacionados aos princípios de Responsabilidade e Transparência, novos requisitos relacionados à Gestão da Imparcialidade, critérios adicionais de Competência do pessoal envolvido, novos requisitos para atividades de Pré-Solicitação como cálculo de tempo de auditoria, bem como de Planejamento de Auditoria, Certificação Inicial, Condução de Auditoria e Manutenção da Certificação.

**Documentos externos e transições**



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# IAF MD 21:2018 Requisitos para a migração para ISO 45001:2018 a partir da OHSAS 18001:2007

*- Versão 1, publicação: 18/01/2018, válido a partir de 18/03/2018*

Fornece requisitos para a migração da OHSAS 18001:2007 para ISO 45001:2018 e foi preparado pelo IAF, em cooperação com o Grupo de Projetos OHSAS e a ISO, para assessorar as partes interessadas em acordos de migração a serem considerados antes de implementar a ISO 45001. Identifica atividades que devem ser consideradas pelas partes interessadas relevantes e aumentam a compreensão do contexto da norma ISO 45001.

Esses requisitos de migração aplicam-se **apenas para a migração** de OHSAS 18001:2007 para ISO 45001:2018 **pelo mesmo organismo de certificação.**

**Documentos externos e transições**



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# IAF MD 22:2018 Aplicação da ISO/IEC 17021-1 para a Certificação de Sistemas de Saúde e Segurança Ocupacional

**- Versão 1, publicação: 25/01/2018, válido a partir de 25/01/2018**

Este documento é obrigatório para a aplicação uniforme da ISO/IEC 17021-1:2015 para a acreditação de Organismos de Certificação que fornecem certificação de Sistemas de Gestão de Segurança Ocupacional, e não substitui nenhum dos requisitos da norma, todas as cláusulas e anexos mantêm-se aplicáveis.

Este documento aplica-se não apenas para a certificação com base no OHSAS 18001, mas também deve ser usado para certificação para outros OH&SMS, como a ISO 45001 e outras normas. A legislação nacional prevalecerá em caso de conflito com este documento.

**Documentos externos e transições**

# 5. TRANSIÇÕES EM CURSO

## 5.1 ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015

A partir de 15 de março de 2018, os organismos de avaliação da conformidade terão que realizar todas as suas auditorias iniciais, de manutenção e de recertificação de sistemas de gestão ISO 9001 e ISO 14001, com base nas novas versões – ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

A falha em obter a certificação do SG com base na versão 2015 destas normas, até o prazo final de transição, 15/09/2018, implicará que o certificado não é mais válido.

## 5. TRANSIÇÕES EM CURSO

### 5.2 ISO/IEC 17021-2:2016 (para OCA), *término: dez/2018*

A norma ISO/IEC 17021-2:2016 tem sido aplicada nas avaliações de escritório e testemunhas de auditoria em conjunto com a norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 e a ISO/IEC TS 17021-2:2012

A partir de dezembro de 2018 a norma ISO/IEC 17021-2:2016 será aplicada nas avaliações em lugar da ISO/IEC TS 17021-2:2012.

### 5.3 ISO/IEC 17021-3:2017 (para OCS), *término: mar/2019*

A norma ISO/IEC 17021-3:2017 tem sido aplicada nas avaliações de escritório e testemunhas de auditoria em conjunto com a norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 e a ISO/IEC TS 17021-3:2013

A partir de março de 2019 a norma ISO/IEC 17021-3:2017 será aplicada nas avaliações em lugar da ISO/IEC TS 17021-3:2013.



X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL

# 6. ADEQUAÇÃO A REGULACIONES

## 6.1 Regimento Geral do SiAC/PBQP-H

***- Portaria nº 383, de 14/06/2018, publicação: 15/06/2018***

Término em 15/06/2019, a partir desta data somente poderão se realizar auditorias de OCO por esta nova versão do regimento, que incorpora requisitos de sistema de gestão com base na ISO 9001:2015.

Certificados emitidos segundo o Regimento Geral do SiAC - Portaria nº 13, de 06 de janeiro de 2017, durante o prazo de transição de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, em qualquer dos níveis de certificação, terão como data de validade máxima a correspondente a 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias contados da data de emissão

# 6. ADEQUAÇÃO A REGULAÇÕES

## 6.2 Portarias Inmetro/MDIC

Os organismos de certificação de produtos devem estar atentos à publicação de revisões de Portarias Inmetro, e solicitar via Orquestra a Adequação de seus procedimentos dentro do prazo de transição.

Durante o período de transição o organismo poderá certificar ou manter a certificação com base na Portaria antiga, de acordo com a demanda de seus clientes. Após o prazo final de transição, auditorias realizadas com base no antigo padrão normativo são consideradas certificação não acreditada, ensejando as medidas administrativas cabíveis.

Exemplos: Portaria Inmetro 563/2016 - Brinquedos

Portaria Inmetro 54/2016 - Equip. sob Regime Vigilância Sanitária

Portaria Inmetro 167/2018 - Lâmpadas LED



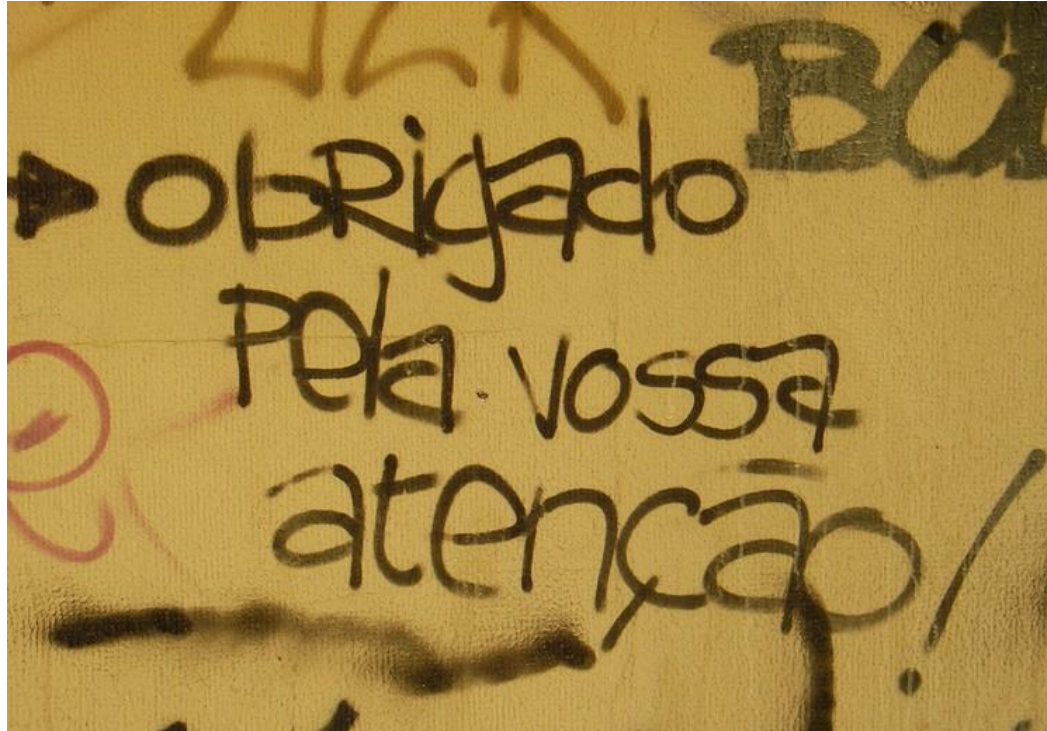


X Encontro  
de Organismos  
de Avaliação da  
Conformidade



MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS

GOVERNO  
FEDERAL



**Antonio Mario Terra**

Chefe da Dicor, substituto

Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre)

(21) 2563-5538 | [amterra@inmetro.gov.br](mailto:amterra@inmetro.gov.br)





 **Ouidoria:** 0800 285 1818

 **inmetro.gov.br**

 **facebook.com/Inmetro**

 **twitter.com/Inmetro**

 **youtube.com/tvinmetro**

