



REGULAMENTO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE PARA PNEUS DE BICICLETAS DE USO ADULTO

1 OBJETIVO

Estabelecer 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.

2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

Lei nº 9.933/1999	Dispõe sobre as competências do Conmetro e do Inmetro, institui a Taxa de Serviços Metrológicos, e dá outras providências.
Lei nº 8.078/1990	Dispõe sobre a proteção do consumidor, e dá outras providências.
Lei nº 5.966/1973	Institui o Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial, e dá outras providências.
Resolução Conmetro nº 04/2002	Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade e do Regime Interno do Comitê de Brasileiro de Avaliação da Conformidade.
Resolução Conmetro nº 07/1995	Dispõe sobre a Regulamentação Técnica para a Certificação Compulsória de Pneus comercializados no País, e dá outras providências.
Portaria Inmetro nº 73/2006	Aprova o Regulamento para Uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação e dos Selos de Identificação do Inmetro.
DOQ-CGCRE-007	Informações sobre Acordos de Reconhecimento Mútuo no Campo de Credenciamento de Laboratórios.
ABNT NBR 13.585:2008	Segurança em Pneus – Pneus de Borracha para Bicicletas.
ABNT NBR ISO/IEC 17.000:2005	Avaliação da Conformidade – Vocabulário e Princípios Gerais.
ABNT NBR ISO/IEC 17.025:2005	Requisitos Gerais para Competência de Laboratórios de Ensaio e Calibração.
ABNT ISO/IEC Guia 67:2005	Avaliação da Conformidade – Fundamentos de Certificação de Produto.
ABNT ISO/IEC Guia 28:2005	Avaliação da Conformidade – Diretrizes Sobre Sistema de Certificação de Produtos por Terceira Parte.
ABNT NBR ISO 9.001:2000	Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos.
ABNT ISO/IEC Guia 65:1997	Requisitos Gerais para Organismos que operam Sistemas de Certificação de Produtos.

3 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas.
APLAC	Asia – Pacific Laboratory Accreditation Cooperation.
Cgcre	Coordenação Geral de Credenciamento.
CNPJ	Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

Conmetro	Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.
CTPD	Centro de Tecnologia, Pesquisa e Desenvolvimento.
Dipac	Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade.
DOQ	Documento da Qualidade.
Dqual	Diretoria da Qualidade.
DOU	Diário Oficial da União.
EA	European Co-operation for Accreditation.
IAAC	Interamerican Accreditation Cooperation.
IAF	International Accreditation Forum.
IEC	International Electrotechnical Commission.
ILAC	International Laboratory Accreditation Cooperation.
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.
ISO	International Organization for Standardization.
MOU	Memorandum of Understanding.
NBR	Norma Brasileira Registrada.
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade.
OCP	Organismo de Certificação de Produtos.
OCS	Organismo de Certificação de Sistemas.
RAC	Regulamento de Avaliação da Conformidade.
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade.
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade.
Sinmetro	Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

4 DEFINIÇÕES

Para fins deste Regulamento de Avaliação da Conformidade, são adotadas as definições de 4.1 a 4.19, complementadas pelas contidas na norma ABNT NBR ISO IEC 17.000:2005.

4.1 Autorização para Uso do Selo de Identificação da Conformidade

É o documento emitido de acordo com os critérios estabelecidos pelo Inmetro, pelo qual um Organismo de Certificação de Produtos (OCP) outorga a uma empresa, mediante um contrato, o direito de utilizar o Selo de Identificação da Conformidade em seus produtos, de acordo com este RAC.

4.2 Avaliado

É o responsável pela fabricação/importação de pneus de bicicleta de uso adulto submetido à avaliação da conformidade.

4.3 Avaliador

É o agente executor do processo, acreditado pelo Inmetro, que avalia e atesta a conformidade do objeto submetido à avaliação da conformidade.

4.4 Centro de Tecnologia, Pesquisa e Desenvolvimento (CTPD)

Setor de pesquisa e desenvolvimento de projetos que determina, controla e mantém as especificações para a fabricação do pneu. Um fornecedor pode possuir um ou mais CTPD, dependendo de sua estrutura interna.

4.5 Família de Pneu

Caracteriza um grupo de pneus novos que reúnem características semelhantes quanto a sua estrutura.

4.6 Fiscalização

Atividade que tem o objetivo de averiguar o atendimento quanto aos requisitos de produtos e serviços regulamentados e daqueles com conformidade compulsoriamente avaliada, disponíveis no mercado nacional, aplicando as sanções previstas em lei, quando evidenciado o descumprimento aos requisitos pertinentes.

4.7 Fornecedor

Pessoa natural ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos.

4.8 Laboratório Acreditado

Entidade pública, privada ou mista, de terceira parte, acreditada pela Cgcre/Inmetro, de acordo com os critérios por ela estabelecidos, com base nos princípios e políticas adotadas, no âmbito do SBAC.

4.9 Marca do Pneu

Designação comercial ou fantasia que personaliza e identifica um produto ou uma linha de produtos.

4.10 Modelo Comercial

Expressão que identifica o modelo do pneu conforme desenho de sua banda de rodagem.

4.11 Operação Especial de Fiscalização

Fiscalização simultânea, em todo o território nacional, de um produto ou serviço com conformidade compulsoriamente avaliada.

4.12 Organismos de Avaliação da Conformidade

São as organizações que realizam serviços de avaliação da conformidade para ensaios, inspeção, certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, certificação de produtos, de pessoas e no contexto da norma ABNT NBR ISO/IEC 17.011:2005.

4.13 Organismos de Certificação de Produto

São os organismos de terceira parte, acreditados pelo Inmetro, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do SBAC.

4.14 Órgão Regulamentador

Órgão federal que emite Regulamentos Técnicos, estabelecendo características de um produto, processo ou serviço, incluindo as disposições administrativas aplicáveis, cujo cumprimento é obrigatório.

4.15 Regulamento de Avaliação da Conformidade

Documento que contém regras específicas e estabelece tratamento sistêmico à avaliação da conformidade de produtos, processos, serviços, pessoas ou Sistemas de Gestão da Qualidade, de forma a propiciar adequado grau de confiança em relação aos requisitos estabelecidos na norma ou no regulamento técnico. É elaborado e estabelecido pelo Inmetro, através de Portaria, para o atendimento pelas entidades de avaliação da conformidade e demais partes envolvidas.

4.16 Representante Legal

Fornecedor, legalmente estabelecido no país, que possui contrato com OCP para fins de cumprimento deste RAC.

4.17 Selo de Identificação da Conformidade

Selo com características definidas pelo Inmetro com base nos princípios e políticas no âmbito do SBAC, aposto nos produtos regulamentados pelo Inmetro, indicando existir adequado nível de segurança do produto com conformidade avaliada com normas nacionais ou internacionais.

4.18 Unidade Fabril

Unidade de produção de pneus, vinculada ao CTPD responsável.

4.19 Verificação da Conformidade

Verificação da permanência ou continuidade da conformidade de um produto, processo ou serviço aos requisitos especificados, com o intuito de comprovar a eficácia do programa de avaliação da conformidade, bem como o aperfeiçoamento constante da utilização deste programa.

5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

5.1 O mecanismo de avaliação da conformidade utilizado neste RAC é o da Certificação Compulsória.

5.1.1 Este RAC estabelece os requisitos para obtenção e manutenção da autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, conforme descrito no subitem 6 deste RAC.

5.1.2 Todas as etapas do processo de certificação devem ser conduzidas pelo OCP.

6 ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

6.1 Avaliação Inicial

6.1.1 Solicitação do início do processo

O solicitante deve encaminhar ao OCP os seguintes documentos:

- a) Formulário “*Solicitação de Autorização para Uso do Selo de Identificação da Conformidade*”, preenchido conforme Anexo A deste RAC;
- b) Cópia autenticada do Contrato Social e última alteração contratual (quando aplicável);
- c) Comprovante de registro junto ao Código Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ da empresa solicitante (fornecedor) ou do Representante Legal (caso a Unidade Fabril não seja estabelecida no Brasil);
- d) Declaração original do fabricante de pneus de bicicletas de uso adulto com a indicação de seu Representante Legal (quando aplicável);
- e) Cópia do Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9.001:2000 (quando aplicável).

Nota: A apresentação do Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade, emitido no âmbito do SBAC, tendo como referência a norma ABNT NBR ISO 9001:2000, e sendo esta certificação válida para a linha de produção do produto, isentará o detentor deste certificado das avaliações do Sistema de Gestão da Qualidade previstas neste RAC, enquanto o mesmo tiver validade, desde que todos os itens do Anexo B sejam acompanhados em cada auditoria periódica. Neste caso, o OCP verificará os relatórios emitidos pelo Organismo de Sistema de Gestão da Qualidade.

6.1.2 Análise da solicitação e da documentação

O OCP, ao receber a documentação especificada no item 6.1.1, deve realizar uma análise quanto à pertinência da solicitação, além de uma avaliação da documentação encaminhada pelo fornecedor.

6.1.3 Ensaios iniciais

Os ensaios iniciais devem ser realizados e registrados, atendendo as etapas a seguir descritas.

6.1.3.1 Definição dos ensaios a serem realizados

Devem ser realizados todos os ensaios, com base nos requisitos estabelecidos na norma ABNT NBR 13.585:2008, inclusive quanto às marcações do pneu.

6.1.3.2 Definição do laboratório

Para a realização dos ensaios definidos na norma ABNT NBR 13585:2008, devem ser utilizados laboratórios acreditados e/ou avaliados, conforme item 12.

6.1.3.3 Definição da Amostragem

6.1.3.3.1 O OCP, com base no escopo de designações especificadas no formulário “Solicitação de Autorização para Uso do Selo de Identificação da Conformidade”, Anexo A deste RAC, deve definir a(s) família(s) de pneu(s).

6.1.3.3.2 O OCP deve classificar os pneus em famílias conforme critério abaixo:

- A) Quanto ao tipo de uso
 - A1: Uso em vias pavimentadas - Tipo “A”
 - A2: Uso misto (vias pavimentadas e não pavimentadas) - Tipo “D”

- B) Largura da Seção (mm)
 - B1: $c \leq 28$
 - B2: $28 < c < 35$
 - B3: $c \geq 35$

- C) Diâmetro do Aro (mm)
 - C1: $D \leq 399$
 - C2: $400 < D < 558$
 - C3: $D \geq 559$

- D) Quanto ao suporte
 - D1: Uso com câmara de ar
 - D2: Uso sem câmara de ar

Exemplo: Designação do Pneu: **47 - 622**, concebido para uso misto, com câmara de ar.
 Família: **A2B3C3D1**, sendo:
 A2 – Uso Misto;
 B3 – Largura da Seção
 C3 – Diâmetro do aro.
 D1 – Com câmara de ar

6.1.3.3.3 O OCP deve selecionar, identificar e lacrar aleatoriamente, em um dos depósitos/expedição de uma unidade fabril, uma amostra composta de prova, contraprova e testemunha de mesma marca de pneu, designação de dimensão, suporte e modelo comercial, representativa por família definida.

Notas:

- a) No caso de amostra piloto, o fabricante pode coletar e encaminhar as amostras necessárias ao Laboratório/OCP, mediante acordo entre estes, e sob responsabilidade do OCP;*
- b) A aprovação da amostra piloto nos ensaios iniciais não isenta o OCP de validar os produtos após o início do funcionamento da linha de produção.*

6.1.3.3.4 O OCP deve elaborar relatório de amostragem, contendo as seguintes informações:

- a) Local e condições de coleta da amostra;
- b) Marca de pneu, designação de dimensão, suporte e modelo comercial;
- c) Definição da família representada pela amostra;
- d) Local de guarda das amostras durante o processo de avaliação.

6.1.3.3.5 O fornecedor deve providenciar o encaminhamento da(s) amostra(s), identificadas e lacradas pelo OCP ao laboratório de ensaios.

6.1.3.3.6 Após a realização dos ensaios, o laboratório deve encaminhar ao OCP o(s) Relatório(s) de Ensaio(s) emitidos de forma que seja verificada a conformidade dos resultados.

6.1.3.3.7 Caso a amostra de prova atender aos requisitos estabelecidos na Norma ABNT NBR 13585:2008, não é necessário ensaiar as amostras de contraprova e testemunha, sendo toda a família considerada conforme.

6.1.3.3.8 Caso a amostra de prova não atender aos requisitos estabelecidos na Norma ABNT NBR 13585:2008, o ensaio deve ser repetido, obrigatoriamente, nas amostras de contraprova e testemunha, devendo ambas as amostras atenderem aos requisitos especificados para que toda a família seja considerada conforme.

6.1.3.3.9 Caso ocorra reprovação na amostra de contraprova e/ou de testemunha, a família deve ser considerada não conforme em relação aos requisitos estabelecidos.

6.1.4 Auditoria inicial

6.1.4.1 Após análise e aprovação da solicitação e da documentação, o OCP, mediante acordo com o solicitante, programa a realização da auditoria inicial no Sistema de Gestão da Qualidade no CTPD e na(s) unidade(s) fabri(s) vinculada(s).

6.1.4.2 A avaliação inicial do Sistema de Gestão da Qualidade deve atender aos requisitos estabelecidos no Anexo C, deste RAC.

6.1.4.3 A apresentação do Certificado de SGQ reconhecido no âmbito do SBAC, de acordo com a norma ABNT NBR ISO 9001:2000 e sendo esta certificação válida para a linha de produção de pneus novos, objeto da certificação, isentará o detentor deste certificado das avaliações do SGQ previstas neste RAC, enquanto o mesmo tiver validade. Neste caso, o OCP verificará os relatórios emitidos pelo Organismo de Sistema de Gestão da Qualidade e as ações corretivas tomadas em relação a eventuais não-conformidades citadas no relatório de avaliação.

6.1.4.4 O OCP, durante a auditoria, deve emitir relatório, registrando o resultado da mesma, tendo como referencia este RAC.

6.1.5 Emissão do Atestado de Conformidade

6.1.5.1 Cumpridos todos os requisitos exigidos neste RAC e verificada a conformidade dos pneus de bicicleta de uso adulto nos ensaios, o OCP apresenta o processo à Comissão de Certificação que deve ratificar sobre a concessão da certificação.

6.1.5.2 A decisão da Comissão de Certificação não isenta o OCP das responsabilidades nas certificações concedidas.

6.1.5.3 Tendo a Comissão de Certificação ratificado o processo de certificação, o OCP solicita, ao Inmetro, o número de registro referente a autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, para as famílias de pneus que atendam aos critérios estabelecidos, por meio de apresentação de instrumento formal, que contenha no mínimo:

- a) Razão social, nome fantasia (quando aplicável), endereço completo e CNPJ do fornecedor (solicitante);
- b) No caso de fabricante estrangeiro, a formalização e identificação de um representante legal no Brasil contendo razão social, nome fantasia (quando aplicável), endereço completo, CNPJ e o responsável;
- c) Identificação e endereço completo do CTPD responsável;
- d) Referência às Portarias Inmetro, utilizadas no processo de certificação.

Nota: O CTPD concentrará a autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, apropriando-se a ele o número de registro. Caso o fornecedor autorizado possua mais de um CTPD será atribuído a cada um deles um número de registro específico.

6.1.5.4 Estando o produto conforme e não havendo não-conformidades no Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante de pneus de bicicleta de uso adulto, o OCP deve formalizar a concessão da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, conforme previsto no item 9 deste RAC, para as famílias de pneus que atendam aos critérios estabelecidos neste RAC.

Nota: A autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade só deve ser concedida após esta etapa.

6.2 Avaliação de manutenção

6.2.1 Planejamento da avaliação de manutenção

O OCP exercerá o controle exclusivo após a concessão da Autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, planejando novas auditorias periódicas e ensaios para constatar se as condições técnico-organizacionais, que originaram a concessão inicial da autorização, estão sendo mantidas.

Nota: A periodicidade da auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade é de 24 meses e dos ensaios é de 12 meses.

6.2.2 Ensaios de manutenção

6.2.2.1 Definição dos ensaios a serem realizados

Devem ser realizados todos os ensaios estabelecidos no subitem 6.1.3.1, em 25% das famílias certificadas.

6.2.2.2 Definição do laboratório

Devem ser observadas as orientações descritas no subitem 6.1.3.2 deste regulamento.

6.2.2.3 Definição da amostra de manutenção

6.2.2.3.1 Os ensaios de manutenção devem ser realizados, em amostras identificadas, lacradas e coletadas em um dos depósitos/expedição de uma unidade fabril ou no comércio, compostas de prova, contraprova e testemunha da cada família do produto (mesma marca de pneu, designação de dimensão, suporte e modelo comercial), após a autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade.

6.2.2.3.2 A condução dos ensaios de manutenção assim como a coleta de amostras, deve ser realizada pelo OCP.

6.2.2.3.3 As amostras para a realização de ensaios de manutenção, não devem contemplar as designações e/ou modelos de pneus inativos da linha de produção.

6.2.2.3.4 O OCP deve elaborar relatório de amostragem, conforme determinado no subitem 6.1.3.3.4.

6.2.2.3.5 O fornecedor deve providenciar o encaminhamento da(s) amostra(s) devidamente identificadas e lacradas a um laboratório de ensaios.

6.2.2.3.6 Após a realização dos ensaios, o fornecedor deve encaminhar ao OCP o(s) Relatório(s) de Ensaio(s) emitidos pelo laboratório de ensaios de forma que seja verificada a conformidade dos resultados.

6.2.3 Auditoria de Manutenção

6.2.3.1 O OCP deve programar e realizar, no mínimo, uma auditoria a cada 24 meses, do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante, de acordo com o Anexo C deste RAC, em cada empresa autorizada, podendo haver outras auditorias, desde que, por deliberação da Comissão de Certificação, com base em evidências que as justifiquem ou quando:

- a) Da inclusão de nova(s) Unidade(s) Fabri(s) vinculada(s) ao(s) CTPD(s);
- b) Da eventual alteração de Unidade(s) Fabri(s) vinculada(s) a um determinado CTPD;
- c) Ficarem pendentes não-conformidades constatadas em avaliação anterior.

6.2.4 Emissão do Atestado de Manutenção da Conformidade

6.2.4.1 Cumpridos todos os requisitos exigidos neste RAC e verificada a conformidade dos pneus de bicicleta de uso adulto nos ensaios, o OCP apresenta o processo à Comissão de Certificação que deve ratificar sobre a revalidação da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade.

6.2.4.2 A decisão da Comissão de Certificação não isenta o OCP de responsabilidades nas certificações concedidas.

6.2.4.3 Estando o produto e o Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante conformes, o OCP deve revalidar a autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, conforme previsto no item 9, para a(s) família(s) de produto(s) que atenda(m) aos critérios estabelecidos neste RAC.

6.3 Tratamento dos Desvios no Processo de Avaliação da Conformidade

6.3.1 Tratamento de Não-Conformidades no Processo de Avaliação Inicial

6.3.1.1 As não conformidades verificadas, durante o processo de avaliação inicial do SGQ e/ou nos ensaios iniciais, devem ser devidamente registradas e discutidas entre o OCP e o avaliado com o objetivo de determinar as possíveis linhas de ação a serem adotadas para eliminação das mesmas, assim como os prazos para sua implementação.

6.3.1.2 O avaliado deve evidenciar a implementação das ações corretivas ao OCP. Caso contrário, o processo de autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade será cancelado.

6.3.1.3 O OCP deve emitir um relatório de acompanhamento de ações corretivas, detalhando as ações adotadas para eliminação da(s) não conformidade(s) e a(s) evidências de implementação e efetividade.

6.3.2 Tratamento de Não-Conformidades no Processo de Manutenção

6.3.2.1 Constatada alguma não-conformidade em algum dos ensaios de manutenção, este deve ser repetido em duas novas amostras, contraprova e testemunha, para o atributo não-conforme, não sendo admitida à constatação de qualquer não-conformidade.

Nota: caso o OCP julgue pertinente, e em acordo com o fabricante, a não-conformidade poderá ser confirmada sem a realização dos ensaios de contraprova e testemunha.

6.3.2.2 Quando da confirmação da não-conformidade, o OCP suspenderá imediatamente a autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade para as designações envolvidas, solicitando ao fabricante o tratamento pertinente, com a definição das ações corretivas e dos prazos de implementação.

6.3.2.3 No caso de não conformidade em uma amostra que pertença a uma família composta por até 5 (cinco) designações de pneus, todas as designações dos pneus pertencentes a esta família devem ser ensaiadas.

6.3.2.4 No caso de não conformidade em uma amostra que pertença a uma família composta por mais de 5 designações, novos ensaios devem ser realizados em pneus que representem 40% da família, excluindo-se a designação do pneu já ensaiado.

6.3.2.5 Sendo aprovadas as amostras descritas em 6.3.2.3 e 6.3.2.4, as designações restantes de toda a família serão consideradas conforme.

6.3.2.6 Havendo não conformidade nas amostras descritas em 6.3.2.3 e 6.3.2.4, em ao menos uma nova designação, todas as designações dos pneus que compõem a família devem ser ensaiadas.

6.3.3 Tratamento de Produtos Não-Conformes no Mercado

Caso a não-conformidade encontrada não ponha em risco a segurança do usuário, sob análise e responsabilidade do OCP, o fabricante poderá não ter suspensa sua Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, desde que garanta ao OCP, através de ações corretivas, a correção da não-conformidade nos produtos existentes no mercado e a implementação destas ações na linha de produção.

6.3.4 Extensão da Autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade

6.3.4.1 O fornecedor que desejar a extensão de autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade para pneus adicionais de uma família já certificada, deve encaminhar ao OCP o formulário Solicitação de Autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, conforme **Anexo A** deste RAC.

6.3.4.2 O fornecedor deve realizar os ensaios previstos neste RAC, em laboratórios acreditados e/ou avaliados pelo OCP e anexar os relatórios de ensaios a solicitação para extensão a ser encaminhada ao OCP.

6.3.4.3 Com base nas informações, o OCP verifica a conformidade com os requisitos estabelecidos neste RAC e convoca a Comissão de Certificação do Organismo para que seja realizada última análise para ratificar ou não a recomendação para a extensão de autorização.

6.3.4.4 Estando o produto conforme o OCP deve atualizar a autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade, conforme previsto no item 9, para a(s) família(s) de produto(s) que atenda(m) aos critérios estabelecidos neste RAC.

7 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

7.1 O fornecedor deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus clientes, evidenciando que a empresa:

- a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- b) Estimula e analisa os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- c) Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- d) Compromete-se a responder ao Inmetro qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido e no prazo por ele estabelecido.

7.2 Uma pessoa ou equipe formalmente designada, devidamente capacitada e com liberdade para o devido tratamento às reclamações.

7.3 Possuir procedimento para Tratamento das Reclamações, que deve contemplar os registros de reclamações pelo cliente, bem como rastreamento, investigação, resposta, resolução e fechamento da reclamação, contemplando, ao menos:

- a) Sistema que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida) de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes;
- b) Estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas e o tempo médio de resolução.

7.4 Realização de análise crítica das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

7.5 Disponibilizar número do telefone para atendimento às reclamações e também dispor de formulário simples de registro de reclamações.

7.6 Dispor de atendimento a reclamações de produtos mesmo após a interrupção de seu fornecimento por um período mínimo equivalente ao de sua garantia.

8 SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

O Selo de Identificação da Conformidade definido pelo Inmetro em consonância com o previsto na Portaria Inmetro nº 73/2006, objetiva indicar a existência de nível adequado de confiança nos pneus de bicicletas de uso adulto, bem como se encontram em conformidade com a norma ABNT NBR 13.585:2008.

8.1 Especificação

8.1.1 A especificação do Selo de Identificação da Conformidade está definida no Anexo B deste RAC.

8.1.2 O fornecedor autorizado deve apor o Selo de Identificação da Conformidade, em pelo menos um dos flancos do pneu, de forma visível, indelével e em local que este fique preservado durante a utilização do mesmo. Sua identificação será através de gravação, em alto relevo, original no molde, composta pelo símbolo do SBAC e por 3 algarismos correspondentes ao número do registro do fornecedor, vinculado por CTPD.

9 AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

9.1 Concessão da Autorização

9.1.1 Para concessão da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade devem ser observadas as orientações descritas nos itens 6.1.5 deste Regulamento.

9.1.2 A concessão de Autorização para Uso do Selo de Identificação da Conformidade ocorrerá por meio de apresentação de instrumento formal, emitido pelo OCP, que contenha no mínimo:

- a) razão social, nome fantasia (quando aplicável), endereço completo e CNPJ do solicitante;
- b) no caso de fabricante estrangeiro, a formalização e identificação de um representante legal no Brasil contendo razão social, nome fantasia (quando aplicável), endereço completo, CNPJ e o responsável;
- c) identificação e endereço completo do CTPD responsável;
- d) relação das Unidades Fabris vinculadas ao CTPD (nomes, endereços, responsáveis);
- e) identificação completa do(s) pneu(s) novo(s) certificado(s), contendo a marca de pneu, designação da dimensão, índices de carga e velocidade e modelo comercial do pneu;
- f) identificação da acreditação do organismo perante a Cgcre/Inmetro e assinatura de seu responsável;
- g) identificação da autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, número de registro atribuído pelo Inmetro, data de emissão e validade da autorização;
- h) referência às Portarias Inmetro, utilizadas no processo de avaliação da conformidade.

9.1.3 A autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade tem sua validade vinculada à validade do certificado concedido pelo OCP, através de instrumento formal com o avaliado.

9.2 Manutenção da Autorização

Para manutenção da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade devem ser observadas as orientações descritas no item 6.2.4, deste Regulamento.

9.3 Suspensão ou Cancelamento da Autorização

A suspensão ou cancelamento ocorre quando não for atendido qualquer dos requisitos descritos nos subitens deste RAC.

10 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

10.1 Obrigações da Empresa Autorizada

10.1.1 Acatar todas as condições estabelecidas nos respectivos documentos relacionados no item 2 deste RAC, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes a autorização, independente de sua transcrição.

10.1.2 Aplicar o Selo de Identificação da Conformidade em todos os pneus de bicicleta de uso adulto, certificados de acordo com a norma ABNT NBR 13585:2008, conforme critérios estabelecidos neste RAC.

10.1.3 Acatar as decisões pertinentes à certificação tomadas pelo OCP, recorrendo em última instância ao Inmetro, nos casos de reclamações e apelações.

10.1.4 Facilitar ao OCP ou ao seu contratado, mediante comprovação desta condição, os trabalhos de avaliação e acompanhamento, assim como a realização de ensaios e outras atividades de avaliação da conformidade previstas neste RAC.

10.1.5 Manter as condições técnico-organizacionais que serviram de base para a obtenção da autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade, informando previamente ao OCP qualquer modificação que pretenda fazer no produto ou em seus componentes, incluindo matérias-primas, pelas quais foi concedida a autorização, para a realização de eventuais auditorias e ensaios complementares pertinentes às características modificadas.

10.1.6 Comunicar imediatamente ao OCP no caso de cessar definitivamente a fabricação ou importação dos pneus de bicicletas de uso adulto, certificados.

10.1.7 Submeter previamente ao OCP todos os materiais de divulgação onde figuram o Selo de Identificação da Conformidade.

10.1.8 A empresa autorizada tem responsabilidade técnica, civil e penal referente aos produtos por ele fabricados ou importados, bem como a todos os documentos referentes à certificação, não havendo hipótese de transferência desta responsabilidade.

10.1.9 Conhecer e comprometer-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas na legislação em vigor (Lei nº 8.078/1990 e Lei nº. 9.933/1999).

10.1.10 Responsabilizar-se, integralmente, por todo e qualquer problema relacionado com a ilicitude do uso do Selo de Identificação da Conformidade.

10.1.11 Implementar um controle para a rastreabilidade dos pneus que ostentam o Selo de identificação da Conformidade, devendo este controle estar disponível para o Inmetro por no mínimo cinco anos a partir da comercialização dos mesmos.

10.1.12 Manter atualizados e disponíveis em sua infra-estrutura, todos os documentos originais relativos ao seu registro.

10.2 Obrigações do OCP

10.2.1 Implementar o programa de avaliação da conformidade, previsto neste RAC, conforme os requisitos aqui estabelecidos, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

10.2.2 Utilizar o sistema de banco de dados fornecidos pelo Inmetro para manter atualizadas as informações acerca dos produtos certificados, divulgando, no mínimo as seguintes informações:

- a) Fornecedor (nome e endereço) e seu Representante Legal (nome e endereço);
- b) CTPD responsável (identificação e endereço);
- c) Número de Registro do CTPD;
- d) Unidades fabris vinculadas ao CTPD (Identificação e endereço);
- e) Marca do pneu, designação da dimensão, suporte, modelo comercial e identificação da família do pneu;
- f) Número do Certificado, emitido pelo OCP, e sua validade.

10.2.3 Notificar imediatamente ao Inmetro, no caso de suspensão, extensão, redução e cancelamento da autorização, através do banco de dados do Inmetro.

10.2.4 Submeter ao Inmetro para análise e aprovação, os Memorandos de Entendimento, no escopo deste RAC, estabelecidos com outros Organismos de Certificação.

10.2.5 O OCP é responsável pela implementação do programa de avaliação da conformidade definido neste regulamento.

10.2.6 Acatar todas as resoluções formais do Inmetro, pertinentes aos serviços de certificação de produtos.

10.2.7 Acatar eventuais penalidades impostas pelo regulamentador.

10.2.8 Submeter à Comissão de Certificação todos os produtos de certificação, bem como os relatórios de apuração de denúncias contra empresas certificadas.

10.2.9 Manter registros das reclamações e denúncias recebidas, bem como as ações implementadas.

10.2.10 Repassar a empresa autorizada exigências estabelecidas pelo Inmetro que as impactem.

11 PENALIDADES

A inobservância das prescrições compreendidas neste regulamento acarretará a aplicação das penalidades previstas no artigo 8º da Lei nº 9933, de 20 de dezembro de 1999.

12 USO DE LABORATÓRIO DE ENSAIO

12.1 Os ensaios previstos nos esquemas de certificação e definidos no Anexo C deste RAC devem ser realizados em laboratórios acreditados pelo Inmetro, de 3ª parte ou de 1ª parte e, neste último caso (1ª parte), com acompanhamento do OCP para o escopo dos ensaios referenciados.

12.2 Os ensaios realizados em laboratórios não acreditados pelo Inmetro ou em laboratórios com serviços acreditados por organismos sem acordo de reconhecimento mútuo com o Inmetro, são aceitos somente quando avaliados, com base na NBR ISO/IEC 17025:2005 e realizados mediante acompanhamento por OCP, acreditado pelo Inmetro, contratado pelo avaliado.

12.3 Aceitação de resultados dos laboratórios de ensaio acreditados por organismos de acreditação estrangeiros

12.3.1 O laboratório deve ser acreditado por um organismo de acreditação signatário de acordo multilateral de reconhecimento mútuo, estabelecido por uma das cooperações relacionadas abaixo. O escopo do acordo assinado deve incluir a acreditação de laboratórios de ensaio.

- *Interamerican Accreditation Cooperation (IAAC);*
- *European co-operation for Accreditation (EA);*
- *International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC);*
- *Asia Pacific Laboratory Accreditation Cooperation (APLAC).*

Nota: A relação dos laboratórios acreditados pode ser obtida, consultando os sítios do Inmetro, das cooperações e dos organismos signatários dos referidos acordos.

12.3.2 O escopo da acreditação do laboratório deve incluir o método de ensaio aplicado no âmbito deste RAC.

12.3.3 Os relatórios de ensaios emitidos pelo laboratório deverão conter identificação clara e inequívoca de sua condição de laboratório acreditado.

13 ATIVIDADES EXECUTADAS POR OCP ESTRANGEIROS

Para o reconhecimento e aceitação das atividades da certificação estabelecidas neste RAC, mas implementadas por um organismo de certificação que opera no exterior, o OCP deve atender ao descrito abaixo:

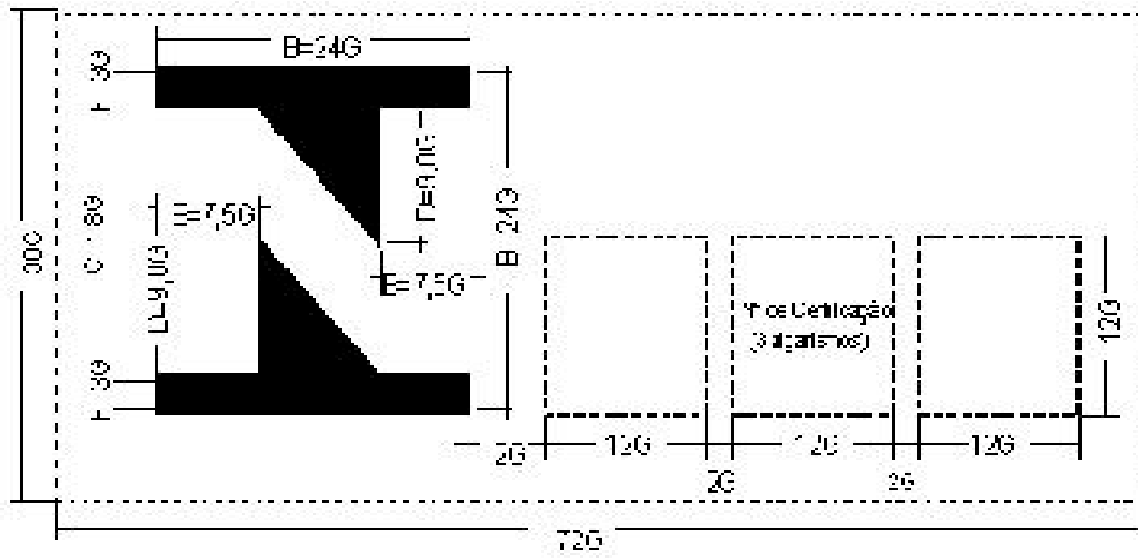
- a) Qualquer acordo de reconhecimento de atividades necessárias à certificação compulsória, no âmbito do SBAC, tais como resultados de ensaios ou relatórios de inspeção, com organismos de certificação operando no exterior, somente serão aceitos se tais atividades, além de serem reconhecidas reciprocamente, forem realizadas por organismos que atendam às mesmas regras internacionais de acreditação adotadas pelo Organismo de Acreditação (Inmetro);
- b) Em qualquer situação, o OCP integrante do SBAC é o responsável pela certificação compulsória no âmbito do Sistema.

ANEXO A -SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

Cód. Processo:		
Solicitação:		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Inicial	Extensão	
Razão Social do Solicitante (Representante Legal):		
CNPJ:		
Endereço:	Nº:	Complemento:
CEP:	Bairro:	
Cidade:	U.F.:	
TELEFONE:	FAX:	
E-MAIL:		

Centro de Tecnologia, Pesquisa e Desenvolvimento Responsável – CTPD:**Endereço:** **Nº:** **Complemento:****CEP:** **Bairro:****Cidade:** **U.F.:****País:****TELEFONE:** **FAX:****E-MAIL:****Unidade(s) Fabril(is) vinculada(s) ao CTPD (nome e endereço):****Especificação dos Documentos Normativos para Certificação:****Nome do Solicitante ou Representante Legal:****Cargo:****Data:****Assinatura:**

ANEXO B – SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE



Molde (G mínimo = 0,25 mm):

ANEXO C – AVALIAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

C.1 A avaliação, inicial e periódica, do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante, deve ser realizada pelo OCP.

C.2 A avaliação, inicial e periódica, do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante deve verificar o atendimento aos requisitos relacionados abaixo, quando aplicável:

1. *Controle de registros - (*) atender ao item 4.2.4 da Norma*
2. *Controle de produção - (*) atender ao item 7.5.1 e 7.5.2*
3. *Identificação e rastreabilidade do produto - (*) atender ao item 7.5.3 da Norma*
4. *Preservação do produto - (*) atender ao item 7.5.5 da Norma*
5. *Controle de dispositivos de medição e monitoramento - (*) atender ao item 7.6 da Norma*
6. *Medição e monitoramento de produto - (*) atender ao item 8.2.4 da Norma*
7. *Controle de produto não conforme - (*) atender ao item 8.3 da Norma*
8. *Ação corretiva - (*) atender ao item 8.5.2 da Norma*
9. *Ação preventiva - (*) atender ao item 8.5.3 da Norma*

Nota: Para esta avaliação, deve ser usado, como referência, o conteúdo apresentado na NBR ISO 9001:2000 *Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos*.

C.3 Na avaliação, inicial e periódica, do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante deve ser verificada a realização, pelo fabricante, dos ensaios de rotina previstos na ABNT NBR 13.585:2008 e seus resultados.

C.4 Caso o fabricante possua Sistema de Gestão da Qualidade certificado por um OCS acreditado pelo Inmetro em sistemas, segundo a norma NBR ISO 9001:2000, o OCP deve analisar a documentação pertinente à certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo que os requisitos descritos acima foram avaliados com foco no produto a ser certificado. Caso contrário, o OCP deve verificar o atendimento aos requisitos descritos nos itens C.2 e C.3.

C.5 A avaliação periódica do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante deve ser realizada, no mínimo, uma vez a cada 24 meses após a concessão da Autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade.