

	TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES E DENÚNCIAS	NORMA N° NIE-DIMEL-134	REV. N° 00
		PUBLICADO EM MAI/2019	PÁGINA 1/8

SUMÁRIO

- 1 Objetivo**
 - 2 Campo de Aplicação**
 - 3 Responsabilidade**
 - 4 Documentos de Referência**
 - 5 Documentos Complementares**
 - 6 Definições**
 - 7 Condições Gerais**
 - 8 Entradas de Não Conformidades e Denúncias**
 - 9 Classificação de Não Conformidades e Denúncias**
 - 10 Procedimento para Não Conformidades do Grupo 1**
 - 11 Procedimento para Não Conformidades do Grupo 2**
 - 12 Procedimento para Não Conformidades do Grupo 3**
 - 13 Histórico da Revisão e Quadro de Aprovação**
- ANEXO A – Classificação de não conformidades**

1 OBJETIVO

Esta Norma estabelece os procedimentos que devem ser adotados para o tratamento de não conformidades e denúncias.

2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta norma se aplica à Dimel, RBMLQ-I, empresas autorizadas pelo Inmetro para prestação de serviço metrológico em cronotacógrafos (PAC, PAC-RR e Oficinas de Selagem).

3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento deste procedimento é da Dimel.

4 DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Resolução Conmetro n° 11/1988	Aprovação da Regulamentação Metrológica de Instrumentos
Edital Inmetro n° 04/2015	Processo seletivo público para cadastramento de oficinas, postos de selagem e credenciamento de postos de ensaio em cronotacógrafos
Portaria Inmetro n° 201/2004	Aprova o Regulamento Técnico Metrológico que estabelece as condições que devem satisfazer os cronotacógrafos
Portaria Inmetro n° 163/2005	Aprova o VIML - Vocabulário Internacional de Termos de Metrologia Legal
Portaria Inmetro n° 232/2012	Aprova a 1ª edição luso-brasileira do Vocabulário Internacional de Metrologia – Conceitos fundamentais e gerais e termos associados

	NIE-DIMEL-134	REV. 00	PÁGINA 2/8
---	----------------------	--------------------	-----------------------

5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

FOR-Dimel-297	Plano de Correção - PAC, PAC-RR, Posto ou Oficina de Selagem.
FOR-Dimel-298	Análise de Documentos

6 DEFINIÇÕES

6.1 Siglas

As siglas das UP/UO do Inmetro podem ser acessadas em:
<http://intranet.inmetro.gov.br/tema/qualidade/docs/pdf/siglas-inmetro.pdf>.

CPC	Coordenação do Programa de Cronotacógrafo
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – Inmetro
SGI	Sistema de Gestão Integrada
SEI	Sistema Eletrônico de Informação

6.2 Termos

6.2.1 Avaliação inicial para autorização – É a avaliação quanto ao pleno atendimento aos requisitos deste edital realizada pelo Inmetro ou órgão pertencente à RBMLQ-I nos candidatos à autorização.

6.2.2 Avaliação de manutenção - É a avaliação realizada pelo Inmetro para evidenciar a continuidade do atendimento aos requisitos originais do cadastramento ou autorização.

6.2.3 Avaliação extraordinária - É a avaliação que objetiva tratar de reclamações, de denúncias, de interesse da Coordenação do Programa de Cronotacógrafo; de análise das possíveis adequações apontadas em relatório elaborado por agente do Inmetro ou da RBMLQ-I; ou a cada intervenção técnica na estrutura física ou nos equipamentos da empresa que possam interferir no resultado dos ensaios realizados, bem como quando o Inmetro assim entender cabível.

6.2.4 Bloqueio – Medida cautelar que impede, de imediato, a realização das atividades de ensaios e/ou de selagem do PAC, PAC-RR ou Oficina de Selagem até a adequação aos requisitos da legislação vigente, sem que este seja previamente notificado.

6.2.5 Cancelamento de ensaio – Ato que anula todos os efeitos produzidos pela execução do ensaio. Ocorre quando aspectos do serviço, concernente a determinado ensaio, suscitam dúvida quanto à adequação dos procedimentos, quando não é possível realizar correção dos registros do ensaio ou quando restar dúvidas quanto à integridade da informação. O cancelamento confere ao conjunto cronotacógrafo e ao veículo envolvido, o direito à repetição dos procedimentos de ensaio sem custo, por esse serviço, ao usuário. Também consistirá em crédito, devido pelo posto autorizado ao usuário do serviço, quando a execução do ensaio exigir a remoção e a reposição das marcas de selagem do Inmetro.

6.2.6 Contestação – Documento formal onde a empresa autorizada, caso queira, pode apresentar discordância quanto a uma não conformidade.

 INMETRO	NIE-DIMEL-134	REV. 00	PÁGINA 3/8
---	----------------------	--------------------	-----------------------

6.2.7 Cronotacógrafo – É o instrumento ou o conjunto de instrumentos destinado a indicar e registrar, de forma simultânea, inalterável e instantânea, a velocidade e a distância percorrida pelo veículo, em função do tempo decorrido, assim como os parâmetros relacionados com o condutor do veículo, tais como: o tempo de trabalho e os tempos de parada e de direção.

6.2.8 Devolução de ensaio para correção – Ocorre quando informações referentes às selagens e ensaios sob a responsabilidade do posto autorizado apresentem erros, no entanto, sem representar risco à confiabilidade do ensaio ou à rastreabilidade das informações.

6.2.9 Não conformidade – É o não atendimento de um requisito pré-estabelecido.

6.2.10 Notificação – Documento formal que visa comunicar ao PAC, PAC-RR ou Oficina de Selagem sobre uma determinada não conformidade, possíveis ações administrativas e prazos.

6.2.11 Oficina de Selagem – Pessoa jurídica, pública ou privada, prestadoras de serviço de transporte; fabricantes; montadoras e encarregadoras de veículos e/ou suas concessionárias e demais responsáveis por frotas de veículos equipados com cronotacógrafos, cuja área comercial de atuação não inclui a manutenção de cronotacógrafos, cadastrada pelo Inmetro para, exclusivamente, realizar a selagem dos cronotacógrafos dos veículos pertencentes à frota sob sua responsabilidade.

6.2.12 Plano de Correção – Documento formal que apresenta, basicamente, a descrição da não conformidade, a correção, evidências da implementação da correção e prazo.

6.2.13 Posto Autorizado de Cronotacógrafos (PAC) – Pessoa jurídica que, atendendo às exigências definidas na legislação vigente, é autorizada pelo Inmetro para realização de selagem e ensaios metrológicos em cronotacógrafos utilizando o equipamento simulador de pista ou em pista reduzida, por impossibilidade, prevista na legislação vigente, de utilizar o simulador de pista.

6.2.14 Posto Autorizado de Cronotacógrafo em Região Remota (PAC-RR) – Pessoa jurídica que, atendendo às exigências definidas na legislação vigente, é autorizada pelo Inmetro para realização de selagem e ensaios metrológicos em cronotacógrafos em pista reduzida.

6.2.15 Revogação da Autorização – Ação que visa o cancelamento da autorização de um PAC, PAC-RR ou Oficina de Selagem.

6.2.16 Suspensão da Autorização – Ação que visa tornar a autorização de um PAC, PAC-RR ou Oficina de Selagem temporariamente inválida.

7 CONDIÇÕES GERAIS

7.1 Os PAC, PAC-RR ou Oficinas de Selagem devem atender aos requisitos da legislação vigente e normas Inmetro para concessão da autorização, bem como para sua manutenção.

7.2 Nos casos em que for evidenciado o não atendimento de algum dos requisitos cabe ao Inmetro ou órgãos da RBMLQ-I a emissão de relatório, nota técnica ou outro documento relatando a não conformidade e suas evidências objetivas.

	NIE-DIMEL-134	REV. 00	PÁGINA 4/8
---	----------------------	--------------------	-----------------------

7.3 A caracterização das não conformidades deve ser realizada somente mediante a obtenção de evidências objetivas.

7.4 Após ciência da não conformidade, o acompanhamento do relatório de avaliação deve ser realizado pela gestão técnica da CPC com base nas informações disponíveis mediante consulta ao *webservice* do cronotacógrafo (<http://cronotacografo.rbmlq.gov.br/>), contato com órgãos da RBMLQ-I, avaliadores, fabricantes do simulador e de cronotacógrafos, entre outros.

7.5 Sempre que solicitado pela CPC, os órgãos da RBMLQ-I devem prestar auxílio no processo de apuração das não conformidades e denúncias registradas na Ouvidoria do Inmetro.

7.6 Sempre que necessário, a CPC deve abrir processo para apuração de denúncias registradas na Ouvidoria do Inmetro.

7.7 Os órgãos da RBMLQ-I devem realizar a apuração das denúncias recebidas pela Ouvidoria do estado conforme sua jurisdição.

7.8 A CPC é a responsável pela decisão administrativa referente ao bloqueio, suspensão, revogação ou outras medidas.

7.9 Caso não seja evidenciada a procedência da não conformidade, o processo deve ser encerrado, mediante análise da gestão técnica e preenchimento do formulário FOR-Dimel-298 (Análise de Documentos) e despacho de deferimento da análise.

7.10 O canal de comunicação oficial para envio de documentos é o e-mail cronotacografo@inmetro.gov.br. Envio de documentos para outros canais não serão considerados, a menos que autorizado pela CPC.

7.11 A documentação deve ser enviada pelo e-mail cadastrado pela empresa junto a Coordenação do Programa de Cronotacógrafos.

7.12 Sempre que necessário, a CPC solicita aos órgãos da RBMLQ-I a correção imediata a ser tomada, como a devolução e cancelamento de ensaios, entre outros.

7.13 O tratamento de não conformidades e denúncias, bloqueio, revogação, suspensão ou qualquer outra decisão administrativa referente ao Posto de Selagem é de competência do órgão da RBMLQ-I conforme sua jurisdição.

7.14 A reincidência da não conformidade, independentemente de sua classificação, dentro de um período de 5 anos, pode levar a suspensão ou revogação da autorização da empresa.

8 ENTRADAS DE NÃO CONFORMIDADES E DENÚNCIAS

8.1 As não conformidades no PAC, PAC-RR ou Oficina de Selagem podem ser identificadas pelos seguintes meios:

a) avaliação para autorização, manutenção ou extraordinária;

	NIE-DIMEL-134	REV. 00	PÁGINA 5/8
---	----------------------	--------------------	-----------------------

- b) supervisão metrológica realizada pela Dimel ou órgãos da RBMLQ-I; e
- c) denúncia via Ouvidoria do Inmetro ou órgãos da RBMLQ-I.

8.1.1 Nos casos de avaliação de autorização, manutenção ou extraordinária, o avaliador elabora o relatório de avaliação descrevendo as não conformidades no webservice do cronotacógrafo.

9 CLASSIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES E DENÚNCIAS

9.1 Caso seja confirmada a procedência da não conformidade ou denúncia, a CPC deve realizar sua classificação em três grupos, conforme Anexo A.

Grupo 1 - não conformidades que não comprometem a confiabilidade metrológica dos ensaios.

Grupo 2 - não conformidades que comprometem a confiabilidade metrológica dos ensaios.

Grupo 3 - não conformidades referentes à prestação falsa de informação, selagem e/ou ensaio fora das dependências da empresa, alteração das características do cronotacógrafo em relação a sua portaria de aprovação de modelo, selagem incorreta, cobrança indevida, entre outros.

10 PROCEDIMENTO PARA NÃO CONFORMIDADES DO GRUPO 1

Caso a não conformidade seja classificada no Grupo 1 (não conformidades que não comprometem a confiabilidade metrológica dos ensaios), a CPC deve realizar os seguintes procedimentos:

10.1 O grupo de gestão técnica deve preencher o FOR-Dimel-298 (Análise de Documentos) informando claramente o item da legislação vigente que foi violado, a classificação da não conformidade e recomendar a ação administrativa a ser tomada (devolução ou cancelamento de ensaios, entre outros).

10.2 A análise de documentos é submetida para anuência da gestão de processos.

10.3 A gestão de processos elabora despacho com a decisão administrativa e documento de notificação.

10.4 A empresa é notificada a apresentar o FOR-Dimel-297 (Plano de Correção) e, após a implementação, as evidências da correção, atendendo os seguintes prazos a contar da data do envio da notificação, em ordem e não concomitantes:

- a) 5 dias úteis para apresentação do plano de correção; e
- b) 60 dias para apresentação das evidências da implementação das correções.

Nota 1 – Os prazos podem ser prorrogados mediante apresentação de justificativa e à critério da CPC.

Nota 2 – No período de apresentação do plano de correção, o requerente pode contestar as não conformidades identificadas, devidamente fundamentado. A análise e descaracterização da não conformidade ficam a critério da CPC.

10.5 A notificação deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) nome e CNPJ do PAC, PAC-RR ou Oficina de Selagem;
- b) origem da não conformidade (relatório de avaliação, supervisão metrológica ou denúncia);

	NIE-DIMEL-134	REV. 00	PÁGINA 6/8
---	----------------------	--------------------	-----------------------

- c) item da legislação vigente que foi violado;
- d) decisão administrativa; e
- e) prazos.

10.5 Caso o PAC, PAC-RR ou Oficina de Selagem descumpra os prazos de envio da documentação, a CPC deve reiterar a notificação. Após a reiteração, caso a empresa continue não cumprindo os prazos, a CPC pode bloquear a empresa até o envio dos documentos.

10.5.1 No caso de avaliação inicial para autorização, o processo deve ser arquivado. Se desejar, o requerente deve abrir novo processo de autorização.

10.6 O plano de correção deve ser analisado pela gestão técnica. O resultado da análise deve ser encaminhado para o PAC, PAC-RR ou Oficina de Selagem, via e-mail.

10.6.1 Caso a CPC avalie que o plano de correção apresentado não corrige as não conformidades deve ser solicitado o envio de novo plano.

10.7 O envio de documentos comprobatórios de que as não conformidades foram corrigidas, não exclui a necessidade de avaliação extraordinária, à critério da CPC.

Nota - São aceitos como documentos comprobatórios: fotografias, vídeos, certificados de calibração, notas fiscais, catálogos de produtos, declarações de fabricantes, entre outros.

10.8 Após todas as não conformidades corrigidas, a CPC deve decidir pela autorização ou manutenção da autorização.

11 PROCEDIMENTO PARA NÃO CONFORMIDADES DO GRUPO 2

11.1 Caso a não conformidade seja classificada no Grupo 2 (não conformidades que comprometem a confiabilidade metrológica dos ensaios), a gestão técnica deve preencher o FOR-Dimel-298 (Análise de Documentos) informando claramente o item da legislação vigente que foi violado, a classificação da não conformidade, recomendação de decisão administrativa (bloqueio imediato, acompanhado ou não de outras decisões, como devolução ou cancelamento de ensaios, validação do simulador, calibração de instrumentos, entre outros).

11.2 A análise de documentos é submetida para anuência da gestão de processos.

11.3 A gestão de processos elabora despacho com a decisão administrativa e documento de notificação.

11.4 O bloqueio é realizado pela gestão de processos no *webservice* do cronotacógrafo, após despacho de anuência da decisão administrativa, com vistas a não permitir a realização de ensaio que comprometem a confiabilidade metrológica.

11.4.1 O prazo de bloqueio se dará até a gestão técnica avaliar a correção da não conformidade, mediante a identificação de evidências objetivas.

11.5 As demais etapas para as não conformidades do Grupo 2 seguem os mesmos procedimentos detalhados no item 10 desta norma.

	NIE-DIMEL-134	REV. 00	PÁGINA 7/8
---	----------------------	--------------------	-----------------------

11.6 Se no momento da avaliação for verificada não conformidade que afetem a confiabilidade metrológica dos ensaios (Grupo 2, Anexo A), o avaliador deve comunicar e enviar à CPC, via e-mail, as evidências objetivas que caracterizam a não conformidade. Neste caso, a CPC deve realizar o bloqueio imediato da empresa.

11.7 Casos de apuração de denúncias e supervisão realizada pelos órgãos da RBMLQ-I cujas não conformidades afetem a confiabilidade metrológica dos ensaios (Grupo 2, Anexo A), os órgãos devem imediatamente encaminhar as evidências objetivas, via e-mail, à CPC para o bloqueio imediato da empresa.

12 PROCEDIMENTO PARA NÃO CONFORMIDADES DO GRUPO 3

12.1 Caso a não conformidade seja classificada no Grupo 3, a gestão técnica deve preencher o FOR-Dimel-298 (Análise de Documentos) informando claramente o item da legislação vigente que foi violado, a classificação da não conformidade, recomendação de decisão administrativa (devolução e cancelamento de ensaios, notificação, suspensão, revogação da autorização da empresa ou outra medida, à critério da CPC).

12.2 As etapas para as não conformidades do Grupo 3 seguem os mesmos procedimentos detalhados no item 10 desta norma.

13 HISTÓRICO DA REVISÃO E QUADRO DE APROVAÇÃO

Revisão	Data	Itens Revisados
00	Jun/2019	▪ Emissão Inicial

Quadro de Aprovação		
	Nome	Atribuição
Elaborado por:	Rosivania Mello da Silva	Assistente
Verificado por:	Sabrina Rangel Gonçalves	Assistente Executivo em Metrologia e Qualidade
Aprovado por:	Rosivania Mello da Silva	Assistente

	NIE-DIMEL-134	REV. 00	PÁGINA 8/8
---	----------------------	--------------------	-----------------------

ANEXO A – CLASSIFICAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES

Tabela 1 – Classificação de não conformidades

Não Conformidades	Grupo
Falha no controle de documentos e registros (não restrito aos itens 2.4.4 e 2.5.4.5, Anexo A, do Edital nº 04, dezembro de 2015)	1
Falha no controle de utilização, extravios e inutilizações de marcas de selagem	1
Não atendimento aos requisitos de instalação física, elétrica e de segurança conforme legislação vigente	1
Não atendimento aos requisitos do simulador (ex.: validação, reprovação no relatório de avaliação etc)	2
Realização de selagem e/ou de ensaios metrológicos por técnico não capacitado	2
Realização de selagem e/ou de ensaios metrológicos com instrumento de medição com calibração vencida ou sem calibração por laboratório acreditado conforme a norma ABNT ISO/IEC 17025	2
Realização de ensaios cujos requisitos do simulador não foram atendidos conforme legislação vigente (exemplo: rompimento dos lacres etc)	2
Erro no método de ensaio	3
Realização de selagens inadequadas que não garantem a manutenção das características do cronotacógrafo	3
Cobrança indevida de tarifas de selagens e/ou ensaios	3
Atividades que violem a imparcialidade e /ou a ética, prestação falsa de informação	3
Selagens e/ou ensaios fora das dependências da empresa	3
Mudança de endereço sem autorização formal pelo Inmetro	3
Alteração das características do cronotacógrafo em relação a sua portaria de aprovação de modelo.	3

Fonte: Dimel/CPC

Demais não conformidades não contempladas neste quadro são analisadas a critério da CPC.