

 <p>NPA-IFI</p>	<p>MINISTÉRIO DA DEFESA COMANDO DA AERONÁUTICA DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA AEROESPACIAL <u>INSTITUTO DE FOMENTO E COORDENAÇÃO INDUSTRIAL</u></p>	
<p>Numeração: 07-500B:2023</p>	<p>Setor Responsável: Divisão de Certificação de Sistemas de Gestão (CSG)</p>	<p>Efetivação: BIO062 05/04/2023</p>
<p>Assunto: CERTIFICAÇÃO DE ORGANIZAÇÃO FORNECEDORA</p>		<p>Distribuição: Todos os setores do IFI</p>
<p>Anexos: A - Fluxograma do Processo de Certificação de Organização Fornecedora.</p>		

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 FINALIDADE

A presente Norma tem por finalidade orientar as organizações fornecedoras de produtos ou serviços de interesse do Comando da Aeronáutica (COMAER) em obter o Certificado de Organização Fornecedora (COF), junto ao Instituto de Fomento e Coordenação Industrial (IFI), do Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA), conforme a ICA 57-21 e a AQAP 2110.

1.2 ÂMBITO

Esta NPA é de observância obrigatória e aplica-se ao processo de Certificação das Organizações Fornecedoras de interesse do COMAER, conduzido pelo IFI.

1.3 CONCEITUAÇÃO

Além daquelas apresentadas na AQAP 2110, ICA 57-21 e DCA 800-2, as seguintes definições são aplicáveis:

1.3.1 AÇÃO CORRETIVA

Ação para eliminar a causa de uma não conformidade e para prevenir recorrência.

1.3.2 AÇÃO DE CONTENÇÃO

Ação para controlar e mitigar o impacto de uma não conformidade e proteger a operação do cliente (não elimina a não conformidade).

1.3.3 AÇÃO DE CORREÇÃO



Ação para eliminar uma não conformidade identificada.

1.3.4 ADENDO AO CERTIFICADO DE ORGANIZAÇÃO FORNECEDORA - ACOF

Documento que lista os produtos envolvidos no escopo de certificação.

1.3.5 CERTIFICAÇÃO MULTISITE

Escopo de certificação que envolve mais de um site.

1.3.6 CERTIFICAÇÃO DE ORGANIZAÇÃO FORNECEDORA

Processo pelo qual uma Organização Certificadora do COMAER reconhece que o sistema de gestão da qualidade da organização fornecedora está implementado em conformidade com os requisitos da qualidade aplicáveis.

1.3.7 CERTIFICADO DE ORGANIZAÇÃO FORNECEDORA - COF

Documento que atesta a conformidade do sistema de gestão da qualidade da organização fornecedora com a norma AQAP 2110, emitido para empresas que possuem contrato em vigor com o COMAER.

1.3.8 CERTIFICADO DE CONFORMIDADE

Documento que atesta a conformidade do sistema de gestão da qualidade com a norma AQAP 2110, emitido para a organização que não possui contrato em vigor de fornecimento de Produto ou Serviço Aeroespacial ou de Defesa com o COMAER.

1.3.9 NÃO CONFORMIDADE

Não atendimento de um requisito.

1.3.10 ORGANIZAÇÃO REQUERENTE

Organização pública ou privada que solicita os serviços da Organização Certificadora do IFI/DCTA.

1.3.11 ORGANIZAÇÃO CERTIFICADORA – IFI/DCTA

É a autoridade certificadora, IFI/ DCTA, responsável por regular, supervisionar e controlar todas as atividades afetas ao Processo de Certificação de Produção.

1.3.12 PROVEDOR EXTERNO

Provedor que não pertence à organização.

1.4 DOCUMENTOS APLICÁVEIS

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação desta NPA.



Para referências datadas, aplicam-se somente as edições citadas. Para referências não datadas, aplicam-se as edições mais recentes do referido documento.

1.4.1 ABNT NBR ISO 9000 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e Vocabulário.

1.4.2 ABNT NBR ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.

1.4.3 ABNT NBR ISO 19011 – Diretrizes para auditoria de sistema de gestão.

1.4.4 ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão Parte 1: Requisitos.

1.4.5 AQAP-2105 – *NATO Requirements for Quality Plans*.

1.4.6 AQAP-2110 – *NATO Quality Assurance Requirements for Design, Development and Production*.

1.4.7 AQAP 2070 – *NATO Mutual Government Quality Assurance (GQA)*.

1.4.8 AQAP-4107 – *NATO Mutual Acceptance of Government Quality Assurance and Usage of the Allied Quality Assurance Publications (AQAP)*.

1.4.9 DCA 800-2 – Garantia da Qualidade e da Segurança de Sistemas e Produtos no COMAER.

1.4.10 ICA 57-21 – Regulamento de Aeronavegabilidade Militar – Procedimentos para Certificação de Produto Aeronáutico.

1.4.11 NPA-IFI 01-001 – Regulamentação no Âmbito do IFI.

1.4.12 NPA-IFI 03-001 – Preços dos Serviços Prestados pelo IFI.

1.4.13 PI-200 – Critérios para Certificação Aeroespacial.

1.4.14 PI-201 – Auditoria em Sistema de Gestão da Qualidade.

1.4.15 PI-203 – Elaboração da Proposta Técnico Administrativa – PTA.

1.4.16 PI-206 – Critérios para Qualificação, Treinamento e Desempenho de Auditores e Pessoal do OCS.

1.4.17 PI-208 – Sistema de Controle dos Documentos - Registros de Certificação.

1.4.18 PI-209 – Procedimento Interno do Conselho Diretor e da Comissão de Certificação.

1.4.19 Portaria DCTA nº 89/DNO, de 30 de junho de 2011.

1.4.20 ROCA 21-76 – Regulamento Interno do IFI.

1.4.21 STANAG 4107 – *Mutual Acceptance of Government Quality Assurance and Usage of the Allied Quality Assurance Publications (AQAP)*.



NOTA:

O IFI disponibiliza na sua *homepage* os formulários e outros documentos necessários ao processo de Certificação de Produção.

1.5 SIGLAS E ABREVIATURAS

- 1.5.1** AJUR – Assessoria Jurídica.
- 1.5.2** ACOF – Adendo ao Certificado de Organização Fornecedora.
- 1.5.3** AL – Auditor Líder.
- 1.5.4** CAD – Divisão Administrativa do IFI.
- 1.5.5** CC – Comissão de Certificação
- 1.5.6** CD – Conselho Diretor.
- 1.5.7** COF – Certificado de Organização Fornecedora.
- 1.5.8** COMAER – Comando da Aeronáutica.
- 1.5.9** CP – Coordenador do Processo.
- 1.5.10** CPA – Divisão de Certificação de Produto Aeroespacial.
- 1.5.11** CSG – Divisão de Certificação de Sistema de Gestão, do IFI.
- 1.5.12** CSG-SC – Subdivisão de Certificação.
- 1.5.13** CSG-SC-F – Seção de Certificação de Produção.
- 1.5.14** DCA – Diretriz do Comando da Aeronáutica
- 1.5.15** DCTA – Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial.
- 1.5.16** EA – Equipe Auditora.
- 1.5.17** FORM – Formulário.
- 1.5.18** GGQ – Garantia Governamental da Qualidade.
- 1.5.19** ICA – Instrução do Comando da Aeronáutica.
- 1.5.20** IFI – Instituto de Fomento e Coordenação Industrial.
- 1.5.21** OC – Organização Certificadora do IFI.
- 1.5.22** OCS – Organismo de Certificação de Sistema da Qualidade.
- 1.5.23** PTA-P – Proposta Técnico Administrativa Parcial.
- 1.5.24** RGGQ – Representante da Garantia Governamental da Qualidade.
- 1.5.25** RSC – Requerimento para Serviço de Certificação de Produção.
- 1.5.26** SCC – Subcomissão de Certificação.

4/23

REPRODUÇÃO PROIBIDA.

Esta informação documentada, quando impressa no todo ou em partes, é cópia não controlada.



1.5.27 SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade.

2 DISPOSIÇÕES GERAIS

2.1 CRITÉRIOS PARA A CERTIFICAÇÃO DE PRODUÇÃO

2.1.1 ELEGIBILIDADE

A Organização que deseja se submeter ao processo de Certificação de Organização Fornecedora, deve atender aos seguintes critérios:

- a) ser uma Organização Fornecedora de Produto ou Serviço Aeroespacial ou de Defesa;
- b) possuir um Sistema de Gestão da Qualidade implementado de acordo com os requisitos da ICA 57-21 e AQAP-2110; e
- c) possuir um contrato em vigor de fornecimento de Produto ou Serviço Aeroespacial ou de Defesa com o COMAER.

NOTA 1: Em casos excepcionais de interesse do COMAER, após a devida autorização do Diretor do IFI, o item c não será exigido.

NOTA 2: A Organização Certificadora do IFI (OC) responsável por realizar o processo de Certificação de Organização Fornecedora é a Divisão de Certificação do Sistema de Gestão (CSG).

2.2 SOLICITAÇÃO

2.2.1 A organização que deseja se submeter ao processo de Certificação de Organização Fornecedora, deve enviar o “Requerimento para Serviço de Certificação”, (RSC), FORM 07-500-01, devidamente preenchido, acompanhado dos documentos solicitados neste RSC, ao DCTA/IFI. O formulário RSC está disponível para *download* no site do IFI (www.ifi.cta.br).

NOTA:

É recomendável que o representante da organização requerente entre em contato com o Gerente de Certificação (12 3947-7398) para esclarecimentos de assuntos relacionados com o escopo da certificação requerida, documentação aplicável, custos e outras questões administrativas inerentes ao processo.

O envio do RSC pode ser feito por meio do e-mail do Gerente de Certificação, _csg.sc.ifi@fab.mil.br, ou de outra forma, como carta, ofício etc. ao protocolo do IFI.



2.2.2 No caso de organizações já certificadas, a organização deve requerer a recertificação por meio do envio do RSC, com a antecedência adequada para a realização da auditoria, o fechamento de eventuais não conformidades e emissão do Relatório Final de Auditoria; fins possibilitar a reunião da Comissão de Certificação antes do vencimento do Certificado.

2.2.3 Ao receber o RSC preenchido, o Gerente de Certificação deve analisar o requerimento e aprová-lo, dando início ao processo de Certificação de Organização Fornecedora. Caso o RSC não seja aprovado, o requerente será devidamente informado.

2.2.4 Após a aprovação do RSC, a OC deve entrar em contato com a organização requerente para negociar a data da auditoria e, também enviar, para análise e aprovação, uma Proposta Técnico-Administrativa (PTA), onde serão detalhados os custos referentes à análise de adequação da documentação, a descrição do sistema de cobrança para avaliação de certificação (inicial Fase 1 e Fase 2) e auditorias de supervisão subsequentes.

2.2.5 A organização requerente deve devolver a PTA assinada ao DCTA/IFI, sem demora indevida, para continuidade do processo de certificação.

2.3 CUSTOS

2.3.1 O IFI reserva-se o direito de cobrar os custos operacionais, relativos às várias etapas do processo de Certificação de Organização Fornecedora, seu acompanhamento, monitoramento e coordenação técnico administrativa dos serviços realizados para fins de Certificação de Organização Fornecedora.

2.3.2 A PTA é o documento que detalha os custos referentes às fases do processo de Certificação de Organização Fornecedora, tais como: a análise de adequação da documentação, a realização de auditorias, a emissão do Certificado de Conformidade, além das informações sobre a descrição do sistema de cobrança realizado pelo IFI.

NOTA 1: A PTA conterà todos os custos referentes às auditorias que serão realizadas durante o período de vigência de um Certificado (auditorias inicial/recertificação e de supervisão).

NOTA 2: Para cada tipo de auditoria será emitido uma Proposta Técnica-Administrativa Parcial (PTA-P), que detalha os custos específicos de cada auditoria.

2.3.3 O processo de Certificação de Organização Fornecedora será interrompido caso o requerente não envie a PTA e a PTA-P devidamente aprovadas e assinadas.

NOTA: Caso a organização requerente não cumpra as obrigações financeiras, não será emitido



o Certificado.

2.4 ESCOPO DE CERTIFICAÇÃO

2.4.1 O Escopo define a extensão e limites da Certificação de Organização Fornecedora e deve incluir as atividades e macroprocessos relacionados, os produtos ou serviços e as limitações, aplicações e justificativas necessárias. A descrição do escopo da certificação para os tipos de atividades, produtos e serviços, conforme aplicável para cada *site*, não deve induzir ao erro ou ser ambíguo.

2.4.2 A organização requerente deve definir o escopo da Certificação de Organização Fornecedora no RSC, o qual será analisado pela OC pelo Gerente de Certificação, podendo ser aprovado ou não.

2.4.3 Qualquer alteração no escopo de certificação já aprovado deve ser solicitada formalmente ao DCTA/IFI, por meio de um novo RSC, a qual será analisada pelo Gerente de Certificação e pelos auditores ao longo da auditoria nas dependências da organização.

2.5 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

2.5.1 Após análise e aprovação do RSC, o Gerente de Certificação deve, entre outras atividades, garantir que sejam realizados os primeiros contatos com a organização requerente; definir o Programa de Auditorias; definir o período da auditoria nas dependências da organização; e designar o Auditor Líder e a equipe de auditoria.

2.5.2 As auditorias devem ser conduzidas por auditores competentes e, se necessário, com a participação de especialistas. Tanto a competência quanto a quantidade de auditores (no mínimo dois) e o tempo utilizado na auditoria serão dimensionados de acordo com a necessidade de cada auditoria e com os requisitos estabelecidos pela Organização Certificadora do DCTA/IFI.

NOTA 1: Um Observador pode acompanhar a Equipe da Auditoria, mas não é parte dela e não deve influenciar ou interferir na realização da mesma.

NOTA 2: Os custos relacionados à participação do Observador na auditoria não serão imputados à organização requerente.

2.5.3 Após a realização da auditoria nas dependências da organização, o Auditor Líder deve concluir o Relatório de Auditoria e encaminhá-lo ao Gerente de Certificação. Caso sejam registradas eventuais não conformidades durante a auditoria, estas não conformidades devem ser tratadas pela organização requerente e posteriormente encerradas pela equipe de auditoria,



de modo que o Relatório de Auditoria seja concluído.

2.5.4 Para concluir o processo de certificação, o Gerente de Certificação submete o Relatório de Auditoria e toda informação pertinente ao processo de certificação à apreciação da Comissão de Certificação (CC) do DCTA/IFI, que deve emitir o parecer final, quanto ao processo de certificação. Este parecer deve ser informado à organização requerente, o mais breve possível, com a emissão do Certificado, se for o caso.

2.5.5 As decisões da Comissão de Certificação, assim como os resultados das auditorias podem ser utilizados para informar às organizações envolvidas no contrato com a organização contratante do COMAER.

2.6 AUDITORIA

2.6.1 O Auditor Líder solicitará ao requerente os documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) para a realização da análise da documentação e deve solicitar à organização requerente todas as informações ao SGQ, que julgar necessário para elaboração do Plano de Auditoria.

2.6.2 A organização requerente deve enviar as informações solicitadas sobre o seu SGQ, de acordo com o prazo estabelecido pelo Auditor Líder, de modo a possibilitar que a auditoria seja realizada no período planejado.

2.6.3 O Auditor Líder deve elaborar o Plano de Auditoria, incluindo as informações sobre a data e os membros da equipe de auditoria, e providenciar o envio deste Plano para a organização requerente.

2.6.4 A organização requerente deve analisar o Plano de Auditoria e, se estiver de acordo, devolvê-lo aprovado à Organização Certificadora.

2.6.5 A organização requerente, após receber o Plano de Auditoria, pode solicitar veto quanto à designação de quaisquer auditores, especialistas ou observadores, registrando os motivos da solicitação.

2.6.6 A organização requerente deve tomar as providências necessárias para a realização da auditoria, e facilitar à equipe de auditoria o exame da documentação, providenciar o livre acesso a todas as áreas, informações documentadas, incluindo relatórios de auditoria interna, e pessoal pertinentes ao escopo de certificação, bem como disponibilizar os equipamentos de proteção individual (EPI) necessários, de modo a permitir que os objetivos da auditoria sejam



alcançados.

2.6.7 Ao final da auditoria nas dependências da organização requerente, o Auditor Líder deve apresentar um resumo das constatações evidenciadas ao longo da auditoria, inclusive eventuais não conformidades, e comunicar as conclusões da equipe de auditoria, assim como as próximas atividades relacionadas ao processo de certificação. O Auditor Líder deve elaborar e enviar o Relatório de Auditoria para a organização requerente, após a conclusão da auditoria, o mais breve possível.

2.6.8 A Certificação de Organização Fornecedora pode conter os seguintes tipos de auditoria:

- a) Auditoria Inicial;
- b) Auditoria de Supervisão;
- c) Auditoria de Recertificação; e
- d) Auditoria Especial.

2.6.8.1 Auditoria Inicial

Auditoria realizada em duas fases (Fase 1 e Fase 2).

2.6.8.1.1 Auditoria Fase 1

Auditoria realizada nas instalações do requerente como parte do processo de Certificação de Produção, com os seguintes objetivos:

- a) analisar criticamente a informação documentada do SGQ do requerente;
- b) avaliar as condições específicas das instalações da organização requerente, a fim de determinar o grau de preparação para a auditoria de Fase 2;
- c) analisar criticamente a situação e a compreensão do requerente quanto aos requisitos dos critérios de auditoria, em especial à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho de processos, de objetivos e de operação do SGQ;
- d) obter informações necessárias em relação ao escopo do sistema de gestão, incluindo processos e equipamentos utilizados, níveis de controle estabelecidos, requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis;
- e) analisar criticamente a alocação de recursos para a fase 2 e acordar com o Requerente os detalhes da fase 2;



- f) permitir o planejamento da fase 2 obtendo o entendimento suficiente do SGQ do requerente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma do SGQ ou outro documento normativo; e
- g) avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a Auditoria Fase 2.

NOTA 1: Como resultado da auditoria fase 1, haverá recomendação, ou não, pelo Auditor Líder, de continuidade do processo para a auditoria fase 2.

NOTA 2: Caso não seja recomendada a auditoria fase 2, a organização requerente deve enviar um novo RSC, caso haja interesse.

2.6.8.1.2 Auditoria Fase 2

Auditoria realizada nas instalações do requerente como parte do processo de Certificação de Organização Fornecedora, com o objetivo de avaliar a implementação, incluindo a eficácia do SGQ da organização requerente.

2.6.8.2 Auditoria de Supervisão

2.6.8.2.1 Após a data da Auditoria de Certificação Fase 2, o DCTA/IFI programará auditorias de supervisão periódicas, baseadas na PTA (Proposta Técnico-Administrativa). No intervalo de 36 (trinta e seis) meses, serão realizadas 2 (duas) auditorias de supervisão que devem ocorrer dentro dos anos calendário. A primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, é realizada em até 12 meses a partir da data da decisão da certificação inicial, para assim verificar se o Sistema de Gestão da Qualidade certificado continua a cumprir os requisitos da certificação.

2.6.8.2.2 O programa da auditoria de supervisão do Sistema de Gestão da Qualidade deve incluir:

- a) os elementos de manutenção do Sistema de Gestão da Qualidade, que são: auditoria interna, análise crítica da direção e ações corretivas e riscos e oportunidades;
- b) análise crítica das ações tomadas para não conformidades identificadas na última auditoria;
- c) reclamações de clientes;



- d) alterações no sistema de informação documentada;
- e) áreas sujeitas a mudanças;
- f) outros elementos selecionados da norma, além dos já citados, com a finalidade de, no tempo programado, cumprir todos os requisitos auditáveis;
- g) eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade com respeito ao alcance dos objetivos do cliente certificado;
- h) progresso de atividades planejadas visando a melhoria contínua;
- i) controle operacional contínuo;
- j) uso de marcas ou quaisquer outras referências à certificação; e
- k) no intervalo de 36 (trinta e seis) meses todos os requisitos da Norma devem ser auditados.

2.6.8.2.3 A auditoria de supervisão é realizada, também, para verificar a implementação de ações corretivas das não conformidades identificadas durante a avaliação inicial, nas auditorias de supervisão anteriores, na recertificação ou na reavaliação do sistema para inclusão de novo(s) serviço(s). Os procedimentos utilizados nas auditorias iniciais, de supervisão, recertificação e reavaliação são consistentes com o sistema implantado pelas organizações.

2.6.8.2.4 Quando a organização detentora do Certificado de Organização Fornecedora (COF) ou Certificado de Conformidade (CC) desejar modificar o escopo da sua certificação, deve entrar com novo requerimento (RSC) junto ao DCTA/IFI. Uma extensão ou alteração no escopo de certificação é normalmente analisada e realizada durante uma auditoria de supervisão já programada, podendo ser cobrada uma taxa à parte, caso requeira tempo adicional de serviço.

NOTA: Os prazos para a organização demonstrar as evidências objetivas das ações corretivas, ficam acordadas entre as partes (organização e auditor líder) na reunião final. O não cumprimento deste item acarretará na suspensão do processo de certificação, sem reembolso dos valores referentes aos custos de certificação.

2.6.8.2.5 Após a realização da auditoria de supervisão, a decisão pela manutenção do Certificado do cliente é de responsabilidade do Gerente de Certificação do DCTA/IFI, por meio do FORM PI-201-20 “Decisão sobre a auditoria de acompanhamento/manutenção”. Cabe ao Gerente de certificação, caso detectado alguma deficiência ao longo deste processo (não



conformidade maior, por exemplo) encaminhá-lo à Comissão de Certificação para decisão sobre manutenção, suspensão, cancelamento ou redução de escopo. Extensões de escopo também podem ser realizadas durante o processo de supervisão, sendo que a decisão final é responsabilidade da Comissão de Certificação.

2.6.8.3 Auditoria de Recertificação

Auditoria que possui o propósito de confirmar a conformidade contínua do SGQ como um todo e sua contínua relevância e aplicabilidade ao escopo de certificação. É planejada e realizada para avaliar a continuação do atendimento a todos os critérios de auditoria pertinente ao SGQ.

2.6.8.3.1 A organização certificada deve requerer a recertificação por meio do envio do RSC, com a antecedência adequada para a realização da auditoria, o fechamento de eventuais não conformidades e emissão do Relatório Final de Auditoria; fins possibilitar a reunião da Comissão de Certificação antes do vencimento do Certificado.

2.6.8.4 Auditoria Especial

Auditoria motivada por eventos específicos, tais como, reclamações, deficiências sistêmicas identificadas etc. As mesmas são descritas a seguir:

2.6.8.4.1 Auditoria de Acompanhamento de Não Conformidades

Auditoria realizada com o objetivo específico de se verificar “in loco” a implementação das ações tomadas pela organização requerente para o tratamento de não conformidades registradas nas auditorias de certificação ou recertificação, de acordo com a criticidade e o risco destas não conformidades para o SGQ ou produto.

2.6.8.4.2 Auditoria de Monitoramento do SGQ

Auditoria realizada durante a vigência do certificado quando for considerado pela OC como necessária devido ao risco dos processos da organização certificada. Riscos incluem, entre outras possibilidades, reclamações de partes interessadas sobre produtos fornecidos pelas organizações certificadas pela OC, respostas às mudanças e suspensões, no tocante às ações necessárias para a verificação e a solução das não conformidades reportadas.



2.6.8.4.3 Auditoria de Controle de Produção de Produto Específico

Auditoria realizada quando a organização requerente possui o respectivo Certificado de Projeto, e é determinado pelo COMAER que apenas os processos de produção inerentes aos itens produzidos para fornecimento em um determinado contrato, sejam verificados com base nos critérios de auditoria. Com a aprovação desses processos, a OC pode autorizar a produção de lotes seriados em cumprimento ao contrato com o COMAER.

NOTA: Este tipo de auditoria é utilizado como forma de atender à Fabricação sem a Certificação de Organização Fornecedora.

2.6.8.4.4 Auditoria em Provedores Externos de Organizações Certificadas

Auditoria realizada quando requerida pelo COMAER, ou por exigência legal, regulamentar ou contratual. Este tipo de auditoria verifica a capacidade do Provedor Externo (subfornecedor) de produzir e assegurar a qualidade dos produtos ou serviços fornecidos para a organização certificada ou que possua a certificação validada pelo IFI. Essa auditoria é realizada nas instalações do Provedor Externo e deve considerar todos critérios de auditoria, tais como: normas aplicáveis, requisitos técnicos, contratuais e regulamentares. Caso exista a evidência de algum desvio (não atendimento de critérios de auditoria), as não conformidades encontradas devem ser respondidas pela organização certificada ou que possua a certificação validada pelo IFI.

2.7 NÃO CONFORMIDADES

2.7.1 Caso sejam constatadas quaisquer não conformidades no SGQ durante a auditoria, os responsáveis pelas áreas afetadas serão devidamente comunicados pela EA, por meio do Relatório de Não Conformidade (RNC).

2.7.2 Para a Certificação de Produção, as não conformidades estão classificadas em duas categorias:

2.7.2.1 Não Conformidade Menor: não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos; e

2.7.2.2 Não Conformidade Maior: não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos. Podem ser classificadas nas seguintes circunstâncias:

- a) se houver uma dúvida significativa no controle do processo existente ou



no atendimento a requisitos específicos de produtos e serviços; e

b) se houver um número significativo de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou problema, evidenciando uma falha sistemática.

2.7.3 A organização requerente deve tomar ações apropriadas para tratar as não conformidades registradas durante a auditoria. Estas ações devem atender aos requisitos definidos nesta Norma.

2.7.4 Quando a natureza da não conformidade necessitar de uma ação de contenção imediata, a organização requerente deve determinar e relatar no RNC as ações específicas de contenção, incluindo a correção, no prazo de 7 (sete) dias corridos, após a realização da auditoria.

2.7.5 A organização requerente deve analisar cada não conformidade e definir o plano de ação corretiva, o qual deve ser submetido à aprovação da equipe de auditoria dentro do prazo de 15 dias corridos do término da auditoria *on-site*, sendo que a implementação destas ações corretivas deve ocorrer dentro do prazo de 60 dias corridos do término da auditoria *on-site*.

2.7.6 Os prazos das ações implementadas para o tratamento das não conformidades devem ser acordados, até o final da auditoria *on-site*, entre a organização requerente e a equipe de auditoria. No caso da organização requerente necessitar de prazos maiores do que aqueles estabelecidos por esta Norma, ela deve submeter à aprovação da equipe de auditoria uma solicitação formal, informando o novo prazo e a motivação do pedido.

2.7.7 Para não conformidades classificadas como maiores, a organização requerente deve enviar as evidências de todas as ações implementadas para o tratamento das não conformidades à equipe de auditoria que, por sua vez, deve verificar estas evidências e encerrar o RNC.

NOTA: Para não conformidades classificadas como menores, a equipe de auditoria pode definir que seja necessário que a organização requerente envie as evidências das ações corretivas implementadas. Neste caso, somente a aprovação do plano de ação corretiva pode ser suficiente para o encerramento do RNC.

2.7.8 Ao analisar uma não conformidade, incluindo aquelas provenientes em auditoria interna, a organização requerente deve verificar a sua abrangência, ou seja, determinar se esta não conformidade é identificada em outros locais da organização. Em caso positivo, as ações a serem tomadas devem considerar todos os locais afetados, inclusive os diferentes *sites* da



organização, se for o caso.

2.7.9 Caso as ações tomadas pela organização requerente para tratar as não conformidades não sejam aprovadas pela equipe de auditoria ou não atendam aos prazos estabelecidos, a Organização Certificadora do DCTA/IFI poderá aplicar as penalidades previstas nesta Norma, sem reembolso dos valores referentes aos custos de certificação.

2.7.10 Não é permitido à organização requerente alterar o escopo de auditoria durante o processo de Certificação, no caso da existência de uma não conformidade em um único local, com o objetivo de eliminar tal local do escopo de auditoria, no caso de Certificação *Multisite*.

2.7.11 O Auditor Líder deve, ao final da auditoria, entregar uma cópia dos Relatórios de Não Conformidades registrados durante a auditoria para o Representante da Organização Requerente.

2.7.12 O Representante da Organização Requerente deve assinar os Relatórios de Não Conformidades, de forma a registrar o conhecimento da mesma por parte da organização requerente.

NOTA:

A assinatura do RNC pelo representante da organização requerente representa o seu conhecimento sobre a decisão da equipe de auditoria e não, necessariamente, a sua aceitação em relação à não conformidade. Caso julgue necessário, a organização requerente pode registrar uma reclamação junto à OC em relação a esta decisão.

2.8 DECISÃO DE CERTIFICAÇÃO

2.8.1 A decisão quanto à aprovação da Certificação de Organização Fornecedora é realizada pela Comissão de Certificação e baseia-se nos documentos produzidos durante o processo de auditoria.

2.8.2 O Chefe da Subdivisão de Certificação (CSG-SC) é o responsável por convocar a Comissão de Certificação para realizar a análise do processo de Certificação.

2.8.3 A Comissão de Certificação será presidida pelo Chefe da CSG, secretariado pelo Assessor Técnico da CSG, tendo como 3º Membro o Chefe da CSG-SC ou Chefe da Seção de Certificação de Organização Fornecedora (CSG-SC-F) e para prestação de esclarecimentos poderão ser convocados o Auditor Líder e os integrantes da Equipe Auditora (EA). Caso algum membro não possa participar, deverá ser indicado um suplente.



NOTA 1: Os suplentes podem ser qualquer pessoa indicada que tenha experiência em certificação e auditoria comprovadas, desde que não seja parte da equipe da auditoria.

NOTA 2: Se representantes da Comissão de Certificação atuarem, eventualmente, em auditorias externas e internas de organizações avaliadas, consultorias e serviços terceirizados, estarão compulsoriamente impedidos de participar das reuniões para a certificação do sistema de gestão da qualidade dessas organizações.

2.8.4 A Comissão de Certificação decide pelo parecer favorável ou não, para a Certificação de Organização Fornecedora, por intermédio da Ata da Comissão de Certificação (FORM PI-209-01).

2.8.5 Após a emissão da Ata da Comissão de Certificação com parecer favorável e a verificação do cumprimento das obrigações financeiras pela organização requerente, é emitido o Certificado de Organização Fornecedora – COF (FORM NPA 07-500-02) e o Adendo ao Certificado de Organização Fornecedora – ACOF (FORM NPA 07-500-03), documento que lista os produtos envolvidos no escopo de certificação. Caso a organização requerente não possua contrato de fornecimento com o COMAER, não serão emitidos o ACOF e o COF, sendo emitido um Certificado de Conformidade (CC) conforme o FORM NPA 07-500-04.

2.8.6 Caso a decisão da Comissão de Certificação seja desfavorável à emissão do Certificado, o IFI/CSG notificará oficialmente a organização requerente, informando os motivos do parecer.

2.8.7 Caso a organização requerente não concorde com a decisão da Comissão de Certificação, poderá entrar com uma apelação junto ao IFI, oficializando suas insatisfações, justificativas e argumentos, por meio de carta ou ofício, devidamente assinados, que será tratado conforme requisitos específicos de reclamação definidos nesta NPA.

2.8.8 Após a concessão do Certificado, a organização certificada deve solicitar auditorias de recertificação por intermédio do RSC (FORM 07-500-01), a fim de comprovar que as condições que deram origem ao processo de Certificação de Organização Fornecedora continuam sendo mantidas de acordo com os Critérios de Auditoria.

2.9 VALIDAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

2.9.1 O SGQ de organização já certificado por Organização Certificadora de outro país pode ser validado pelo IFI, a menos que esteja especificado de outra forma em contrato.

2.9.2 O processo de validação dependerá do tipo de certificação da organização, da norma



aplicável exigida em contrato e deverá ser executado por meio de uma auditoria realizada nas instalações da organização contratada.

2.9.3 Se o SGQ da organização não atender aos requisitos necessários para demonstrar que foi certificado de acordo com Normas e Regulamentos compatíveis com os critérios de auditoria da Certificação de Organização Fornecedora, o certificado apresentado não será validado e um relatório será enviado às partes interessadas.

2.9.4 Se o Processo de Validação de Certificação for considerado aprovado, será emitido um relatório reconhecendo a validação do SGQ.

2.9.5 A periodicidade de avaliação do SGQ da organização fornecedora será definida no relatório de reconhecimento da validação do SGQ, conforme aplicável.

2.10 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE ORGANIZAÇÕES *MULTISITE*

2.10.1 Quando a organização requerente for classificada como Organização *Multisite*, todos os *sites* do requerente envolvidos no escopo de Certificação de Organização Fornecedora podem ser auditados.

2.10.2 Durante o processo de tomada de decisão pela Comissão de Certificação, se qualquer *site* tiver um relatório de não conformidade ainda não encerrado, a certificação deve ser negada a todos os *sites* do requerente.

2.10.3 Será emitido um único Certificado com o nome e endereço da administração central da organização e de todos os *sites* relacionados. O escopo, ou outra referência no certificado, deve tornar claro que as atividades certificadas são realizadas pela rede de *sites* relacionados.

2.11 VALIDADE

2.11.1 O COF e o Certificado de Conformidade são válidos por um período de 36 (trinta e seis) meses.

2.11.2 O ACOF é válido pelo mesmo período do COF.

2.12 USO DO COF

2.12.1 A organização certificada pode referenciar o COF com a logomarca do IFI em seus catálogos, prospectos comerciais ou publicitários, desde que esteja claro os critérios adotados, o escopo da certificação e que esta certificação é do sistema de gestão da qualidade.

2.12.2 Quando a organização certificada possuir o ACOF, a Certificação pode ser divulgada em seus catálogos, prospectos comerciais ou publicitários, referenciando os produtos ou



serviços que constem neste adendo, informando que os mesmos foram submetidos a um processo de Garantia Governamental da Qualidade (GGQ).

2.12.3 O IFI tomará as providências cabíveis em relação ao emprego abusivo do COF. Serão considerados empregos abusivos, dentre outros, os seguintes:

- a) utilização em mídia da Certificação de Organização Fornecedora antes da concessão do Certificado;
- b) utilização em mídia da Certificação de Organização Fornecedora após a suspensão ou cancelamento do Certificado; e
- c) divulgação promocional abusiva em desacordo com esta NPA.

2.12.4 Toda publicidade abusiva e que induza ao erro, realizada pela organização certificada, poderá ser objeto de uma das penalidades previstas neste documento.

2.12.5 O IFI é responsável por divulgar a relação de Organizações Certificadas.

2.12.6 O IFI divulgará na sua *homepage* as seguintes informações relativas às organizações certificadas: o *status* da certificação, a razão social, o escopo de certificação, o Certificado de Organização Fornecedora (COF) e o respectivo Adendo ao Certificado de Organização Fornecedora (ACOF), e o Certificado de Conformidade (para empresas que não possuem contrato com o COMAER).

2.13 PENALIDADES RELACIONADAS AO PROCESSO CERTIFICAÇÃO DE PRODUÇÃO

2.13.1

As penalidades previstas são:

- a) suspensão do Certificado; e
- b) cancelamento do Certificado.

2.13.2 Nos casos de Suspensão ou Cancelamento do Certificado, independentemente de como foi determinada, a organização compulsoriamente deve deixar de usar todo o material de publicidade, divulgação ou propaganda que contenha qualquer referência à Certificação de Organização Fornecedora e devolver ao IFI quaisquer documentos relacionados.

2.13.3 Tanto a Suspensão quanto o Cancelamento são comunicados pelo IFI às organizações envolvidas.



2.14 SUSPENSÃO DO CERTIFICADO DE ORGANIZAÇÃO FORNECEDORA

2.14.1 O Certificado pode ser suspenso pela Comissão de Certificação quando:

- a) a auditoria mostrar que a não conformidade é de tal natureza que requer a suspensão imediata do certificado;
- b) houver uso indevido do certificado;
- c) solicitado formalmente pela organização, ou existir um acordo mútuo entre o IFI e a organização certificada, para uma suspensão por um período determinado;
- d) a organização certificada não permitir que auditorias sejam realizadas;
- e) a organização não apresentar as ações corretivas no prazo acordado com o Auditor Líder; e
- f) a organização falhar em demonstrar uma ação corretiva eficaz para tratar não conformidades ou não conformidades reincidentes, ou a falta do controle operacional.

NOTA:

A suspensão do COF tem como efeito a suspensão automática do ACOF.

2.14.2 O Chefe da CSG-SC é o responsável por convocar a Comissão de Certificação para realizar a análise da Suspensão do Certificado de Conformidade.

2.14.3 A Suspensão será aplicada por um prazo de até 6 (seis) meses, mediante o consenso da Comissão de Certificação (CC) em face aos argumentos apresentados.

2.14.4 A organização certificada será notificada formalmente pelo IFI, quanto à Suspensão do Certificado, com a indicação das condições para a sua recuperação. Também serão notificados outros órgãos relacionados com o objeto da certificação.

2.14.5 Após o cumprimento das condições estipuladas pelo IFI para a recuperação do Certificado, a organização solicitará nova auditoria ao IFI, que verificará se as condições estipuladas foram satisfeitas.

2.14.6 Em caso afirmativo, a organização certificada terá seu certificado revalidado, conforme o resultado da reavaliação, até a data da validade do certificado original e, em caso negativo, o Certificado será automaticamente cancelado.

2.15 CANCELAMENTO DO CERTIFICADO

19/23

REPRODUÇÃO PROIBIDA.

Esta informação documentada, quando impressa no todo ou em partes, é cópia não controlada..



2.15.1 O Certificado pode ser cancelado pela CC quando:

- a) a organização certificada realizar o uso do certificado para divulgar outros produtos ou serviços não constantes no Processo de Certificação de Organização Fornecedora ;
- b) a organização certificada não cumprir as obrigações financeiras derivadas do serviço de Certificação de Organização Fornecedora;
- c) por ocasião da Suspensão do Certificado, a organização tomar medidas inadequadas ou não atender aos prazos acordados;
- d) ocorrer a falência ou insolvência da organização certificada; e
- e) a organização certificada manifeste formalmente o interesse em cancelá-lo.

NOTA: O cancelamento do COF tem como efeito o cancelamento automático do ACOF.

2.15.2 O Chefe da CSG-SC é o responsável por convocar a CC para realizar a análise do Cancelamento do Certificado.

2.15.3 Caso quaisquer um dos casos acima for constatado e, por consequência, resultar em cancelamento do certificado, a certificação será automaticamente rescindida.

2.15.4 Após o Cancelamento do Certificado, a organização deve iniciar um novo processo de Certificação de Organização Fornecedora, caso tenha interesse em obter novamente o certificado.

2.16 SIGILO DAS INFORMAÇÕES

2.16.1 A EA e demais servidores envolvidos nas atividades desenvolvidas ou nas ações realizadas durante o processo de Certificação de Organização Fornecedora devem guardar o sigilo necessário, nos termos da legislação vigente, sobre todos os documentos, evidências objetivas e demais informações obtidas por força da função ou que eventualmente venham a ser conhecidas.

2.16.2 O trâmite das informações sobre o processo de Certificação de Organização Fornecedora deve atender ao estabelecido em contrato, caso esteja estabelecido.

2.16.3 Os Certificados e a Lista de Organizações Certificadas são documentos classificados como ostensivos, e sua divulgação é de responsabilidade do IFI.

2.17 RECLAMAÇÃO, APELAÇÃO E DISPUTA APLICADOS À CERTIFICAÇÃO E

20/23

REPRODUÇÃO PROIBIDA.

Esta informação documentada, quando impressa no todo ou em partes, é cópia não controlada.



PRODUÇÃO

2.17.1 O IFI deve registrar, controlar, processar e concluir qualquer reclamação, apelação ou disputa por parte das organizações durante o processo de Certificação de Organização Fornecedora.

2.17.2 RECLAMAÇÃO

2.17.2.1 A organização requerente pode reclamar junto ao Organismo de Certificação, oficializando suas insatisfações, por meio de uma comunicação formal (por exemplo: carta, ofício, etc.). Toda reclamação deve ser registrada através do formulário de Registro de Reclamações e Apelações (FORM PI 200-02), ter seu recebimento confirmado junto à organização e analisada pela CC, sendo que a assinatura do Termo de Confidencialidade - Lista de Presença (FORM PI 209-05) permite a participação de indivíduos que não estavam envolvidos previamente no assunto da reclamação. Toda ação corretiva ou preventiva para solução da reclamação, caso o problema seja tratado pelo IFI, é de responsabilidade do Chefe da CSG-SC. O Presidente da CC deve informar ao reclamante sobre o andamento do processo e sobre o parecer final da Comissão. O prazo para análise da reclamação e resposta formal ao requerente é de 15 (quinze) dias úteis a partir do recebimento da reclamação.

2.17.2.2 Caso a reclamação for sobre uma decisão da CC, o requerente deve ser informado que deve apelar junto ao Conselho Diretor.

2.17.2.3 O Organismo de Certificação do IFI é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações, sendo que a submissão, investigação e decisão de reclamações não devem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o reclamante. Ao receber a reclamação, o IFI verifica se está relacionada com as atividades de certificação pela qual é responsável. Se for relativa a um cliente certificado, a avaliação da reclamação deve considerar a eficácia do sistema de gestão da qualidade.

2.17.2.4 O IFI analisa a reclamação conforme os critérios, procedimentos, regulamentos, normas e o processo de certificação em questão, considerando o recebimento do documento de solicitação enviado pelo cliente (FORM PI-200-02, campo 13 - DESCRIÇÃO DO PROBLEMA).

2.17.2.5 Uma vez recebida a reclamação, a validação do processo é efetuada por meio da assinatura do presidente da CC no FORM PI-200-02 recebido, seguindo então à investigação



da reclamação, que deve resultar na determinação de ações a serem tomadas em resposta. As evidências coletadas durante o processo, incluindo as ações submetidas para resolver o problema, devem ser anexadas ao formulário, garantindo a rastreabilidade.

2.17.2.6 A CC deve atender ao prazo de até 15 (quinze) dias úteis, após o recebimento da reclamação pelo IFI, para a decisão final (FORM PI-200-02, campo 16 - PARECER E RECOMENDAÇÕES DA COMISSÃO DE CERTIFICAÇÃO OU COMITÊ DE APELAÇÃO), que deve incluir correções e ações corretivas apropriadas.

2.18 APELAÇÃO

2.18.1.1 Para o caso de insatisfação de uma decisão da CC o requerente pode apelar junto ao Presidente do Conselho Diretor (Diretor do IFI), por meio de uma comunicação formal.

2.18.1.2 Cabe ao Presidente do Conselho Diretor (CD) designar um Comitê de Apelação para analisar o processo e dar solução para a questão, assim como, responder ao solicitante.

2.18.1.3 Toda apelação deve ser registrada (FORM PI 200-02 e FORM PI 200-03). Caso necessário, o CD é convocado para analisar o parecer do Comitê de Apelação.

2.18.1.4 A constituição do Comitê de Apelação será conforme o PI-209 – Procedimento Interno do Conselho Diretor e da Comissão de Certificação.

2.19 DISPUTA

2.19.1.1 Caso a organização não se sinta satisfeita com a decisão do Comitê de Apelação, pode recorrer junto à Assessoria Jurídica do IFI (AJUR), por meio de uma comunicação formal. Cabe ao Diretor do IFI, acionar a AJUR do DCTA para análise do fato.

3 DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

N.A.

4 DISPOSIÇÕES FINAIS

4.1 Esta NPA entra em vigor na data de sua publicação em Boletim Interno Ostensivo.

4.2 Os casos não previstos serão resolvidos pelo Diretor do IFI.

Aprovo:

LUIZ MARCELO TERDULINO **DE BRITO** Cel Av
Diretor do IFI
ASSINATURA DIGITAL

22/23

REPRODUÇÃO PROIBIDA.

Esta informação documentada, quando impressa no todo ou em partes, é cópia não controlada.



ANEXO A - FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE ORGANIZAÇÃO FORNECEDORA.

