



CRITÉRIOS PARA CERTIFICAÇÃO AEROESPACIAL

PROCEDIMENTO N°

PI – 200.01

REV. N°
00

PÁGINA
1/22

O IFI entende a importância da imparcialidade na realização de suas atividades de certificação de sistemas de gestão, gerencia os conflitos de interesse e assegura a objetividade dessas atividades de certificação de sistemas de gestão.

Sumário

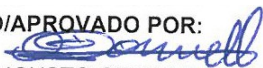
- 1 Objetivo
 - 2 Referências normativas
 - 3 Base legal
 - 4 Definições
 - 5 Requisitos gerais
 - 6 Procedimentos
 - 7 Critérios
 - 8 Administração
 - 9 Não conformidades
 - 10 Uso abusivo da certificação
 - 11 Custos
 - 12 Apelação, reclamação e disputa sobre sistema de certificação da organização
 - 13 Uso dos certificados e logomarca
 - 14 Siglas Utilizadas
 - 15 Formulários aplicáveis
- ANEXO A** Certificação de “multisites”
ANEXO B Transferência de Certificação Acreditada

1 Objetivo

Orientar as organizações fabricantes de produtos no escopo aeroespacial, interessadas no serviço de certificação aeroespacial, conforme NBR ISO 9001, junto ao Instituto de Fomento e Coordenação Industrial do Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA/IFI).

2 Referências normativas

As publicações relacionadas a seguir contêm disposições que, através de referências neste texto, constituem prescrições válidas para o presente PI. Como todas as publicações estão sujeitas a revisões, as partes envolvidas devem utilizar as edições mais recentes. As publicações válidas estão disponíveis em arquivo eletrônico.

ELABORADO POR: FERNANDO A. DOS SANTOS – CSG-SC	ANALISADO/APROVADO POR:  CÉSAR AUGUSTO O'DONNELL ALVAN Cel Av DIRETOR DO IFI	DATA DA APROVAÇÃO: 07/03/2017
REVISADO POR: GRASIELE O. A. CARDOSO – CSG-SC-D		

CBA – Código Brasileiro de Aeronáutica – Lei n.º 7565 (19 Dez 1986)

Lei nº 5966, de 11 Dez 1973 - instituição do SINMETRO

Manual da Qualidade do Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI

NIT – DICOR – 054 Documentos mandatórios do IAF para a aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021

NIT – DICOR – 060 Critérios adicionais para acreditação de Organismos de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade NBR 15100

NBR ISO 9001 Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos

NIE – CGCRE-009 – Uso da Logomarca, do Símbolo e de Referências à Acreditação.

ISO/IEC 17021-1 – *Conformity assesment-Requirements for bodies providing audit and certification of management systems-Part1:requirements.*

http://www.inmetro.gov.br/credenciamento/acre_oc_sg.asp

3 Base legal

O DCTA/IFI toma como base legal o Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, aprovado pela Lei 7565 (19 DEZ 1986) e a Resolução CONMETRO 01/83, de 14 ABR 1983.

4 Definições

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se as seguintes definições:

4.1 Sistema brasileiro de avaliação da conformidade (SBAC): Sistema reconhecido pelo Estado Brasileiro, que possui suas próprias regras e procedimentos de gestão, destinados às atividades de acreditação, efetuadas pelo Organismo de Acreditação (Cgcre - Inmetro) e às de certificação e treinamento, conduzidas pelos Organismos Acreditados de Certificação e Treinamento Acreditados pelo Inmetro.

4.2 Organismos de Certificação de Sistema da Qualidade (OCS): são organismos que conduzem e concedem a certificação de conformidade com base na norma ABNT NBR ISO 9001.

4.3 Organização: o termo organização é usado para designar qualquer empresa ou outra organização que possua um sistema de gestão sujeito à auditoria e certificação.

4.4 Produtos relacionados com as atividades aeroespaciais: aeronave, nave-rotor, arma guiada, astronave ou outro produto projetado para viajar no ar, dentro ou fora do efeito terrestre, ou viajar fora da influência da atmosfera da Terra ou componentes principais destes produtos, tais como motores ou subsistemas.

5 Requisitos gerais

5.1 Certificação de sistema

A organização deve, antes de requerer formalmente a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade ou Serviço, avaliar o desempenho técnico com base na norma NBR ISO 9001 .

5.2 Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade

O Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI tomam como referência o modelo 6 da ISO e a NBR ISO 9001 para Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade das organizações do setor aeroespacial. Fica implícito que as organizações devem demonstrar que estão aptas a fabricar os produtos, e possuem um Sistema de Gestão da Qualidade, em conformidade com a(s) norma(s) ou requisito(s) técnico(s) previamente estabelecido(s). O DCTA/IFI não certifica Organismo de Certificação e não mantém vínculos com organizações consultoras para as suas atividades de Sistema de Gestão; e não oferece ou fornece serviços de consultoria e auditoria interna. O DCTA/IFI não permite que qualquer organização de consultoria afirme ou infira sobre o processo de certificação do organismo e corrige declarações inadequadas através de notificação; e muito menos indica organizações de consultoria para seus clientes.

NOTA 1: Conforme requisito de confidencialidade para certificação de sistema da qualidade de organizações, estabelecido pela ABNT NBR ISO/IEC 17021, os auditores do DCTA/IFI mantém o

compromisso de estrita confidencialidade à documentação e informações obtidas por ocasião das atividades de auditoria, exceto se questionado por autoridade legal e em processo restrito.

6 Procedimentos

6.1 Solicitação

6.1.1 A organização que deseja obter a certificação deve, antes de efetuar a sua solicitação formal, entrar em contato com o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, para esclarecimentos de assuntos relacionados com o escopo da certificação requerida, dos documentos aplicáveis, custos e outras questões administrativas inerentes ao processo.

NOTA 1: Recomenda-se que o escopo seja bem definido contendo a atividade + produto ou serviço + limitação ou clarificação. *EXEMPLOS:*

- Projeto e fabricação de aeronaves leves;
- Fabricação de produtos químicos para a indústria de defesa;
- Fabricação de equipamentos e acessórios de interiores de aeronaves;
- Distribuição de peças de reposição de aeronaves;
- Prestação de serviços de informações aeronáuticas pela torre de controle;
- Projeto, fabricação e manutenção de produtos eletro-mecânicos para a indústria aeroespacial;
- Prestação de serviços de usinagem de peças aeronáuticas.

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.

6.1.1.1. As organizações em geral, independentes do seu tamanho, sem discriminação de qualquer natureza, podem habilitar-se à Certificação de Sistemas de gestão, desde que se enquadrem no escopo de acreditação do DCTA/IFI, ou seja, IAF 21 - Aeroespacial. A formalização do processo inicia-se após a assinatura da concordância da organização em relação à Proposta Técnico-Administrativa – FORM PI-203-01.

6.1.2 A organização requerente da certificação, conforme NBR ISO 9001, deve enviar o “Requerimento para Serviço de Certificação” (FORM PI-200-01) com antecedência mínima de 15 dias (antes das auditorias inicial (Fase 1 - préavaliação e Fase 2- certificação), supervisão e recertificação), contendo informações dos requisitos da NBR ISO 9001, outros documentos, quando solicitado, aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade e, ainda, deve preparar cópias dos seguintes documentos necessários ao processo de certificação:

A) Organizações Privadas:

- do contrato social da organização e respectivas alterações; e,
- cópia do CNPJ;

B) Órgãos Públicos e Autarquias:

- regimento interno afeto ao órgão específico; e,
- contratos e acordos estabelecidos com os detentores dos projetos originais.

6.1.3 Após a aceitação do requerimento (RSC) pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, será enviada à organização uma Proposta Técnico-Administrativa - PTA, onde serão detalhados os custos referentes à análise de adequação da documentação, a préavaliação (inicial fase 1) e também a descrição do sistema de cobrança para avaliação de certificação (inicial fase 2) e auditorias de supervisão subsequentes.

6.1.4 Após o envio da PTA pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, o prazo de validade para devolução do “Acordum” com a PTA é de 120 dias e para o início das auditorias é de 12 meses, findo os quais o processo será encerrado por falta de continuidade e os documentos enviados serão devolvidos ao interessado, para garantia do sigilo.

6.1.5 O processo de certificação só será iniciado, pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, após o recebimento da Proposta Técnico-Administrativa devidamente aprovada pela organização requerente. Com base na documentação recebida junto ao requerimento, o Gerente de Certificação do DCTA/IFI designará um responsável para análise de adequação do sistema descrito, com base nas normas

aplicáveis e a documentação da qualidade enviada pela organização requerente, sendo que os ajustes na documentação podem ocorrer após a análise de adequação do sistema descrito.

OBS.: Se a organização solicitar a certificação NBR ISO 9001 em conjunto com a certificação AQAP, deverá cumprir também os requisitos determinados no procedimento PI - 500 Critérios para Certificação Governamental em Sistemas de Gestão da Qualidade, disponível para *download* no site do DCTA/IFI. Sendo assim, o DCTA/IFI fornece a garantia de que o plano de auditoria para múltiplas normas de sistema de gestão da qualidade será adequado na avaliação local.

6.2 Análise de adequação

6.2.1 Após o término da análise de adequação, a organização é notificada das omissões e/ou desvios da documentação da qualidade. Um acordo entre as partes é feito quanto ao tempo permitido para introdução das modificações necessárias, bem como a sua implementação. O acordo entre as partes é definido através da data prevista de certificação.

6.3 Avaliação inicial para certificação

6.3.1 A avaliação inicial de certificação deve ser realizada para certificação de Sistema de Gestão da Qualidade, somente quando os documentos aplicáveis ao sistema de gestão da qualidade forem considerados, na fase preliminar de análise de adequação, satisfatórios para fabricação e/ou prestação de serviço(s) e em conformidade com o nível da qualidade requerido e estabelecido pela NBR ISO 9001.

NOTA 1: *Comportamento e desempenho dos auditores devem seguir o definido pela NBR ABNT NBR ISO/IEC 17021.*

NOTA 2: *A auditoria inicial para certificação é dividida em duas fases : 1 e 2. A fase 1 compreende a Auditoria Preliminar in loco e uma análise da documentação requerida no item 3.2 b) do Requerimento para Serviço de Certificação – RSC, onde deve ser registrada a análise crítica e justificativas de realização da auditoria. A fase 1 pode ser realizada na auditoria de recertificação se houver mudanças significativas no Sistema de Gestão. A fase 2 corresponde à auditoria de certificação in loco.*

6.3.2 A avaliação executada pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI engloba tanto uma auditoria de sistema (capacidade) da organização em produzir e assegurar a qualidade do(s) produto(s) fornecido(s), quanto uma auditoria de conformidade (implementação) através da obtenção de evidências objetivas da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade da organização.

6.3.3 A avaliação será efetuada por auditores e especialistas se necessário, e o número de auditores (no mínimo dois), será dimensionado de acordo com a necessidade do processo em conformidade com a NIT DICOR 054.

6.3.3.1 Para a avaliação inicial, auditorias de supervisão ou de recertificação, a organização após receber a programação dessas auditorias contendo o nome dos membros da equipe da auditoria, pode apresentar a solicitação de veto quanto à designação de quaisquer auditores, especialistas ou observadores.

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: *O Observador pode, a critério da gerência de certificação, ser designado para verificar o desempenho dos auditores quanto ao atendimento de itens específicos da ISO/IEC 17021-1.*

NOTA 3: *Os custos relacionados com a inclusão do Observador na Equipe da Auditoria, ocorrerão por conta do OCS.*

6.3.3.2 Na auditoria inicial, auditorias de supervisão e nas recertificações do sistema, a organização deve tomar as providências necessárias para a realização dessas auditorias/avaliações, e facilitar ao grupo auditor o exame da documentação e o acesso a todas as áreas, informações documentadas (incluindo relatórios de auditoria interna) e pessoal para os fins da auditoria/avaliação, acompanhamento, reavaliação e soluções de reclamações.

6.3.4 Durante o decorrer da auditoria, caso sejam constatadas quaisquer deficiências no Sistema de Gestão da Qualidade, os responsáveis pelas áreas afetadas serão imediatamente comunicados. Na reunião de encerramento, a equipe da auditoria apresentará todas as não conformidades detectadas, por escrito e um resumo verbal, obtendo então, a concordância do Representante da Direção da organização. No campo "Oportunidades de melhorias/Observações", do Relatório de Auditoria - FORM PI-201-14, o Auditor-líder

fará um comentário sobre a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade, da organização auditada, com os requisitos da certificação com uma clara declaração das não conformidades e, onde aplicável, fará uma comparação com os resultados de avaliações anteriores.

NOTA 1: Os prazos para a organização demonstrar as evidências objetivas das ações corretivas, ficam acordadas entre as partes na reunião final. O não cumprimento deste item acarretará na suspensão do processo de certificação, sem reembolso dos valores referentes aos custos de certificação.

NOTA 2: O prazo máximo para apresentação das evidências objetivas das ações corretivas é de até 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da auditoria, prorrogável por uma quantidade de dias determinado pelo auditor-líder, desde que justificado por escrito. O não cumprimento deste item acarretará no cancelamento do processo de certificação, sem reembolso dos valores referentes aos custos de certificação.

6.3.5 A concessão, a manutenção ou a recertificação não será concedida, até que todas as não conformidades tenham sido corrigidas e as ações corretivas verificadas por meio de evidências objetivas enviadas pelo cliente ao OCS do DCTA/IFI, dentro do prazo acordado. Caso sejam encontradas não conformidades que possam infringir a segurança de voo, o prazo para implementação das ações corretivas deve ser de aproximadamente 30 dias e o cliente pode estar sujeito a uma verificação, pelo DCTA e/ou pelo Cgcre - Inmetro, por meio de uma visita no local, seja ao próprio cliente ou seu fornecedor, se necessário.

6.3.6 Após a conclusão da avaliação pela equipe da auditoria, o processo é submetido à apreciação e parecer final da Comissão de Certificação (CC) do Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, para depois ser comunicado ao requerente quanto ao resultado obtido, que:

a) em caso satisfatório, será emitido um Certificado de Conformidade - (conforme NBR ISO 9001);
ou,

b) em caso insatisfatório, o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI notificará ao requerente, informando-lhe as não conformidades verificadas e neste caso, o requerente poderá entrar com recurso de reclamação junto ao Presidente da Comissão de Certificação (CC) do Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, por meio de carta, fax ou qualquer meio eletrônico.

NOTA 1: A CC tem por objetivo avaliar técnica e administrativamente, de forma imparcial, o resultado final do processo de certificação executado, dar parecer sobre a concessão ou rejeição de certificação, extensão ou redução de escopo de certificação, suspensão ou reestabelecimento de certificação, renovação de certificação, reclamação de auditoria ou cancelamento de certificação ou extraordinariamente quando for convocada. A data da emissão, extensão ou redução do escopo certificado ou renovação da certificação, não deve ser anterior à data da decisão de certificação.

6.4 Auditoria de supervisão

6.4.1 Após a data da Auditoria de Certificação Fase 2, o Organismo Acreditado de Certificação do 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 ser anuais e a data da primeira auditoria de supervisão é contada a partir da data da decisão da certificação inicial e não deve ser superior a 12 meses, para assim verificar se o Sistema de Gestão da Qualidade certificado continua a cumprir os requisitos da certificação.

6.4.2 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 e/ou quaisquer outras referências à certificação;
- l) no intervalo de 36 (trinta e seis) meses todos os requisitos da Norma devem ser auditados.

6.4.3 A auditoria de supervisão (auditoria parcial) 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 e/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.

6.4.4 Quando a organização detentora do Certificado de Conformidade desejar modificar o escopo da sua certificação, deve entrar com novo requerimento (RSC) junto aos Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI. Uma extensão/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 1: Os prazos para a organização demonstrar as evidências objetivas das ações corretivas, ficam acordadas entre as partes (organização e auditor líder – ver item 6.3.4) na reunião final. O não cumprimento deste item acarretará na suspensão do processo de certificação, sem reembolso dos valores referentes aos custos de certificação.

6.4.5 Após a realização da auditoria de supervisão, a decisão pela manutenção do Certificado de Conformidade do cliente é de responsabilidade do Gerente de Certificação do Organismo Acreditado 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.

6.5 Auditoria de acompanhamento das não conformidades

Durante a avaliação inicial, supervisão, recertificação e reavaliação do Sistema de Gestão da Qualidade, caso sejam constatadas quaisquer deficiências no sistema, o requerente pode sanar as não conformidades, conforme o caso, através de uma comunicação por escrito aos Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI, comprovando o atendimento. Caso contrário, torna-se necessária a realização de uma auditoria para verificação “in loco” da solução das não conformidades. Esta auditoria, aplica-se também no caso de haver reclamações, por parte da sociedade/usuário, sobre produtos fornecidos pelas organizações certificadas por este Organismo de Certificação do DCTA/IFI, respostas às mudanças e suspensões, no tocante às ações necessárias para a verificação e a solução das não conformidades reportadas. Esta auditoria é comunicada à organização certificada, com pouca antecedência, através do envio de um fax.

6.6 Auditoria em fornecedores de organizações certificadas

Esta auditoria é realizada, somente, quando solicitada pelo requerente, ou quando por exigência legal do regulamento aplicável.

6.7 Recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade

A recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade é realizada quando a organização detentora de certificado solicita a renovação do certificado (a auditoria de recertificação deve ser realizada 90 dias antes do vencimento do certificado, caso não seja possível, o tempo para responder às correções e ações corretivas será definido de acordo com a data do vencimento do certificado, ver 6.3.4 NOTA 2), em decorrência do vencimento do prazo de validade, ou por ter sido suspenso ou cancelado; ou quando houver grande reestruturação da organização, por exemplo: troca de instalações, modificações de requisitos/regulamentos/normas, ou se a análise de uma reclamação ou outra qualquer informação indicar que a organização certificada, não mais atende aos requisitos do Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI ou outras mudanças que possam afetar a base da sua certificação.

Qualquer mudança (interna ou externa) do *status* de aprovação do cliente deve ser analisada criticamente pela equipe da auditoria para determinar o impacto sobre o *status* da certificação, do sistema de gestão da

qualidade ou o contexto no qual o sistema de gestão está funcionando (por exemplo, mudanças de lei). Neste caso pode ser necessária a realização de uma auditoria Fase 1. Durante as atividades no *site* para recertificação, os elementos do sistema de gestão da qualidade e todos os processos associados da organização (FORM PI 201-11.01) devem ser auditados quanto a sua conformidade, incluindo a determinação de eficácia, continuidade e aplicabilidade do escopo de certificação, de tal forma que demonstre a manutenção da eficácia e melhoria do sistema de gestão da qualidade.

O “escopo de certificação” deve ser verificado antes de cada auditoria de recertificação e deve ser analisado os relatórios de auditorias de manutenção anteriores e desempenho do sistema de gestão da qualidade do último ciclo de recertificação.

As evidências de auditoria detalhadas, incluindo a referência aos processos auditados, informação documentada dos processos devem ser documentados de forma a atender aos objetivos do cliente e os resultados planejados do sistema de gestão da qualidade.

Todas as não conformidades devem ser fechadas e verificadas pela equipe da auditoria antes que uma recomendação para a recertificação possa ser realizada, e antes do vencimento do certificado. Quando todas as atividades são finalizadas antes do vencimento do certificado, a nova data de validade é baseada na data de vencimento do certificado existente. Se as não conformidades não forem verificadas antes do vencimento, não será emitido novo certificado e o cliente será informado.

O DCTA/IFI pode retomar a certificação dentro de 6 (seis) meses, desde que as atividades de recertificação pendentes estejam resolvidas, ou ao menos uma auditoria Fase 2 seja conduzida. A data efetiva no certificado deve ser na data ou posterior à decisão de recertificação e a validade deve ser baseada do ciclo de certificação anterior.

6.8 Reanálise da decisão de certificação

A reanálise da decisão de certificação é aplicável quando a organização já recebeu a avaliação inicial para certificação no seu Sistema de Gestão da Qualidade e, em decorrência de decisão técnica e/ou administrativa do Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, não lhe foi concedido o certificado. A reanálise será utilizada, também, quando o certificado for suspenso/cancelado ou quando a organização requerente entrar com um pedido de reclamação.

7 Critérios

7.1 Disposições preliminares

7.1.1 A concessão e a manutenção da certificação de conformidade baseiam-se nos procedimentos técnicos e administrativos estabelecidos pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI. A certificação somente será concedida após todas as não conformidades terem sido corrigidas e as ações corretivas verificadas pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, por meio de uma visita ao local ou por meio do recebimento das evidências das ações corretivas. A certificação não será concedida até que haja evidências suficientes para demonstrar que as disposições para a análise crítica da administração e auditoria interna tenham sido implementadas. A concessão, extensão, redução, suspensão e cancelamento da certificação é responsabilidade da comissão de certificação.

7.1.2 Após a concessão do certificado, o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI manterá as auditorias técnicas de supervisão, a fim de verificar se as condições que deram origem à certificação estão sendo mantidas.

7.1.3 Ao Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI será reservado o direito de cobrar os custos operacionais relativos às várias etapas do processo de certificação, sua manutenção e coordenação técnico-administrativa dos serviços realizados na certificação.

NOTA 1: O OCS divulgará na sua home page as seguintes informações relativas à organização certificada: o status da certificação, a razão social, o escopo de certificação, contato, número de telefone e fax e o Certificado de Conformidade.

7.1.4 A certificação da organização será iniciada quando a organização definir apropriadamente e caracterizar satisfatoriamente o escopo aeroespacial.

7.1.5 As Organizações devem fornecer uma pronta notificação de quaisquer intenções de mudanças no sistema de gestão da qualidade ou outras mudanças que possam afetar a conformidade.

7.1.6 As organizações devem ter um sistema de gestão da qualidade documentado em conformidade com as normas aplicáveis do sistema de gestão da qualidade ou outros documentos normativos.

7.1.7 Na certificação NBR ISO 9001, as organizações podem ser testemunhadas pelo Cgcre - Inmetro e IAF (International Accreditation Forum).

8 Administração

8.1 O DCTA/IFI é o responsável pela administração da certificação de sistema.

8.2 A administração compreende os seguintes aspectos: análise de adequação, avaliação preliminar, avaliação inicial do sistema de gestão, concessão do certificado, auditoria de manutenção (acompanhamentos e reavaliações), extensão, redução, suspensão e cancelamento da certificação.

8.3 A organização interessada na certificação de sistema deve:

- a) concordar com os requisitos e critérios emitidos pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI;
- b) reembolsar os custos estabelecidos para certificação;
- c) comunicar por escrito ao Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, qualquer alteração na estrutura organizacional (número de funcionários envolvidos no escopo, situação legal, comercial ou propriedade, endereço de contato e locais), na gestão (pessoal-chave, gestores) ou qualquer modificação em seu Sistema de Gestão da Qualidade (escopo do certificado, processo) ou outras mudanças que possam afetar a base da sua certificação; e,
- d) comunicar formalmente qual destino deve ser dado a sua documentação obsoleta de que os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI são possuidores.

NOTA 1: Nas auditorias é admissível à presença de consultor, ao qual não será oferecida a oportunidade de se manifestar perante a equipe da auditoria durante os trabalhos.

NOTA 2: Os contatos e entendimentos entre a organização e o Organismo Acreditado de Certificação devem ser mantidos, sempre, por membros dessa organização.

NOTA 3: Se houver alteração do número de funcionários envolvidos no escopo, o número de Auditores-Dia e seu custo serão recalculados.

8.4 Todas as informações técnicas ou administrativas obtidas durante o processo de certificação, bem como nas auditorias de supervisão, são classificadas como confidenciais e devem se restringir ao âmbito do Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI e ao requerente.

8.5 O Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI deve prover informação à organização, em relação aos critérios definidos, antes de iniciar o processo de avaliação e não deve proceder sem que estes critérios sejam conhecidos. Antes de iniciar o processo de avaliação, o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI deve esclarecer à organização que o certificado não será emitido enquanto as não conformidades não forem encerradas pelo Organismo Acreditado de Certificação .

9 Não conformidades

9.1 O Sistema de Gestão da Qualidade da organização é auditado para verificar se o sistema está conforme ou não conforme. As não conformidades encontradas são registradas no Registro de Não Conformidade - FORM PI-201-12.01, conforme as seguintes definições:

“Não conformidade: Não atendimento a um requisito.”

“Não conformidade maior: não conformidade que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

NOTA 1: não conformidades podem ser classificadas como maior nas seguintes circunstâncias:

- se houver uma dúvida significativa no controle do processo existente ou no atendimento a requisitos específicos de produtos e serviços;

- um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou problema pode demonstrar uma falha sistemática e por isso constituir uma não conformidade maior;

"Não conformidade menor: não conformidade que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos.

NOTA 2: Um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito, por exemplo: não conformidades similares associadas a diferentes sites ou a diferentes departamentos/funções/serviços dentro de um mesmo site pode demonstrar uma falha sistêmica e, portanto, ser considerada uma não conformidade maior.

9.2 Quando a natureza da não conformidade necessitar ação de contenção imediata, requerer que a organização determine e relate (FORM PI 201-12.01) as ações específicas de contenção, incluindo correção, no prazo de sete dias corridos após a realização da auditoria. Para não conformidades apontadas como menores, a equipe da auditoria deve analisar e aprovar ou não o plano de ação para contenção, correção, análise de causa raiz e ação corretiva, ou seja, a Seção 2 – Ações Planejadas do Auditado do RNC (FORM PI 201-12.01). No caso de aprovação do plano, preencher os campos 3 e 4 do RNC, anexando apenas o plano de ação como evidência.

Para não conformidades apontadas como maiores, a equipe da auditoria deve analisar e aprovar ou não o plano de ação para contenção, correção, análise de causa raiz e ação corretiva, ou seja, a Seção 2 – Ações Planejadas do Auditado do RNC (FORM PI 201-12.01). A equipe também deve analisar, aprovar ou não, e verificar as evidências de contenções/correções e ações corretivas do plano de ação, preenchendo as Seções 3 e 4 do RNC (FORM PI 201-12.01) e anexando as evidências (correções/contenções, ações corretivas e plano de ação).

9.3 O plano de ação corretiva deve ser acordado com a organização dentro do prazo de 15 dias corridos do termino da auditoria *on-site*, e as ações corretivas dentro do prazo de 60 dias corridos, a partir do termino da auditoria *on-site*;

9.4 Quando alguma não conformidade for encontrada em qualquer local, através de auditorias internas ou através de uma auditoria pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, a investigação deve ocorrer e determinar se outros locais podem estar afetados. Então, o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI deve requerer da organização uma análise crítica das não conformidades, para determinar se estas são identificadas no sistema global aplicável a todos os locais ou não. Se estas forem encontradas, uma ação corretiva deverá ser desenvolvida no escritório central e em todos os demais locais. Se não forem encontradas não conformidades, a organização poderá requerer o registro da certificação.

9.5 O Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI deve requerer evidência e aumentar a frequência destas ações, até obter o restabelecimento do controle.

9.6 Não deve ser admitido que, na existência de uma não conformidade em um único local, a organização elimine o "local problemático" durante o processo de certificação.

10 Uso abusivo da certificação

10.1 O Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI tomará as providências cabíveis, previstas neste PI, em relação ao emprego abusivo do certificado.

10.2 Serão considerados como uso abusivo, dentre outros, os seguintes:

- a) utilização em mídia da certificação antes da concessão do(s) certificado(s);
- b) utilização em mídia da certificação após a suspensão ou cancelamento do(s) certificado(s); e,
- c) divulgação promocional abusiva em desacordo aos itens deste regulamento, relativos à publicidade.

10.3 Publicidade

10.3.1 As declarações inseridas em catálogos, etiquetas, rótulos, identificações, prospectos comerciais ou publicitários, embalagens do produto ou informações que acompanham o produto, não podem deixar quaisquer dúvidas de que a certificação é de Sistema de Gestão da Qualidade e não de produto, processo ou serviço. Essas declarações devem incluir referências às identificações do cliente certificado (marca ou razão social), o tipo de sistema de gestão da qualidade, a norma aplicável e o organismo de certificação emissor do certificado.

OBS.: a embalagem deve ser removida sem a desintegração ou dano no produto e a informação que acompanha o produto deve ser separadamente disponível ou facilmente destacável. Tipos de etiquetas/rótulos e placas de identificação são consideradas como parte do produto.

10.3.2 O DCTA/IFI dispõe ao público em seu *site* (www.ifi.cta.br) este procedimento que trata dos processos de auditoria, tipos de sistemas de gestão e esquemas de certificação ao qual opera, uso de marcas ou logotipos, processos para requerer informações, reclamações e apelações, política da imparcialidade. A divulgação da relação das organizações certificadas quanto à concessão ou rejeição de certificação, extensão ou redução de escopo de certificação, suspensão ou reestabelecimento de certificação, manutenção ou renovação de certificação, cancelamento de certificação são de responsabilidades do OCS do DCTA/IFI.

10.3.3 Toda publicidade abusiva ou enganosa pode ser objeto de uma das penalidades previstas neste documento. Qualquer alteração no escopo da certificação deve corresponder à alterações no material publicitário da organização certificada. Se for requerido e aprovado internamente, o DCTA/IFI fornecerá informações sobre áreas geográficas a qual opera, o *status* da certificação, o nome, documentos normativos relacionados, escopo e localização geográfica para um cliente específico.

OBS.: Se houver danos para o consumidor, a organização pode estar ainda sujeita às sanções previstas no Código de Defesa do Consumidor (Lei 8078, de 12 SET 1990).

10.4 Penalidades

As penalidades previstas nas organizações são:

a) advertência, com obrigação de eliminar, dentro de um período determinado, as infrações constatadas;

b) advertência, acompanhada de um aumento de frequência nas auditorias. Neste caso, a organização deverá ressarcir ao Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI as despesas decorrentes das necessidades de incrementar a frequência de auditoria provocada por eventuais irregularidades;

c) nos casos de suspensão do certificado (independente de como foi determinada), a organização, compulsoriamente, deve deixar de usar todo o material de propaganda que contenha qualquer referência à certificação;

d) nos casos de cancelamento da certificação (independentemente como foi determinada), a organização, compulsoriamente deve deixar de usar todo material de propaganda que contenha qualquer referência à certificação e devolver, imediatamente, o certificado original e quaisquer outros documentos ao Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI.

OBS.: Nos casos de incorporação de filial (ais) certificadas à Matriz, o certificado da filial deve ser cancelado e constar na Home Page do IFI até o término da sua validade.

10.5 Suspensão

10.5.1 O certificado pode ser suspenso quando:

a) a auditoria mostrar que a não conformidade é de tal natureza que requer a suspensão imediata do certificado;

b) houver uso indevido de certificado(s);

c) existir um acordo mútuo entre Organismo de Certificação do DCTA/IFI e a organização, por um período determinado;

d) a organização certificada não permitir que auditorias de manutenção e recertificação sejam realizadas nas frequências exigidas;

- e) a organização não apresentar as ações corretivas no prazo acordado com o Auditor-Líder;
- f) a organização falhar em demonstrar uma ação corretiva eficaz para tratar não conformidades, ou não conformidades reincidentes, a falta de desempenho atuais, ou a falta do controle operacional;
- g) a organização certificada não permitir o acesso dos avaliadores da Coordenação Geral de Acreditação (Cgcre) do Inmetro às suas instalações e dependências, quando da realização das testemunhas das auditoras e das ações de acompanhamento de mercado.

OBS.: A suspensão pode ser concedida, mediante consenso da Comissão de Certificação (CC) em face aos argumentos apresentados, por um prazo de até 06 (seis) meses. Ao final deste prazo, o cancelamento da certificação será automático.

10.5.2 A organização será notificada formalmente pelo DCTA/IFI quando da suspensão/cancelamento do certificado, com a indicação das condições para recuperação do certificado. Também serão notificados outros órgãos relacionados com o objeto da certificação. O DCTA/IFI verificará o cumprimento das exigências, com vistas a restabelecer a certificação.

10.5.3 No final da suspensão, os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI devem reavaliar se as condições estipuladas, para liberar novamente o certificado, foram satisfeitas.

- a) em caso afirmativo, a organização terá seu certificado revalidado, conforme o resultado da reavaliação, até a data da validade do certificado original; e,
- b) em caso negativo, o certificado será cancelado.

10.6 Cancelamento e rescisão do contrato

10.6.1 O certificado pode ser cancelado, dentre outros, nos seguintes casos:

- a) uso do certificado para divulgar outros serviços não cobertos pelo escopo constante do certificado;
- b) se a organização não cumprir as obrigações financeiras derivadas do serviço de certificação e a sua manutenção;
- c) se a organização tomar medidas inadequadas ou não atender aos prazos acordados, por ocasião da sua suspensão;
- d) quando houver alterações significativas na atividade e operação da organização (tal como: mudança de local da instalação fabril etc), sem prévia comunicação aos Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI;
- e) na hipótese de falência ou insolvência da organização;
- f) após o término do prazo de suspensão, caso a organização não solicite a sua renovação; e,
- g) quando solicitado, formalmente, pela organização.

10.6.2 Se qualquer um dos casos do item 10.6.1 acima for constatado e, por consequência, resultar em cancelamento do certificado, a certificação será automaticamente rescindida, sem ônus para ambas as partes. Caso a organização mostre interesse em obter um novo certificado, deverá iniciar um novo processo.

NOTA 1: Ver 10.5.2.

NOTA 2: O IFI por tratar-se de uma organização pública, poderá solicitar ao cliente que providencie a transferência da certificação (Anexo B deste PI) em decorrência da falta de recursos disponibilizados pela União para as atividades do processo de certificação. Se o cliente não informar, formalmente, ao IFI da transferência da certificação dentro do prazo de 3 (três) meses após a solicitação, o certificado será automaticamente cancelado. Na ocasião da solicitação da transferência pelo OCS, o Cgcre - Inmetro será comunicado e o status da certificação do cliente identificado na Home Page do IFI.

11 Custos

11.1 Para o serviço de certificação é cobrada uma taxa referente à análise de adequação da documentação da qualidade. Para avaliação de certificação e de auditorias de manutenção (acompanhamento, retorno para reavaliação e outros) é cobrado um valor para cada serviço executado. Uma proposta técnico-administrativa - PTA será enviada ao requerente, após o recebimento do RSC e dos documentos relacionados nos itens 6.1.2, pelo DCTA. Nesses casos, o requerente deve concordar e assinar a PTA.

11.2 Extensão ou redução no escopo de certificação

Qualquer solicitação de extensão ou redução ao escopo de uma certificação, que já tenha sido concedida, deve ser endereçada ao Chefe da Divisão de Certificação de Sistemas de Gestão. A decisão pela concessão, extensão, redução, suspensão e cancelamento é da Comissão de Certificação. O escopo da certificação será reduzido, caso a organização falhe em atender aos requisitos de certificação para o escopo certificado.

12 Apelação, reclamação e disputa sobre sistema de certificação da organização

12.1 Entre o DCTA e organizações requerentes de certificação e/ou organizações certificadas

12.1.1 Reclamação

O requerente pode reclamar junto ao Organismo de Certificação, oficializando suas insatisfações, por meio de uma comunicação formal (ex.: carta, e-mail, fax). Toda reclamação deve ser registrada (Form PI 200-02), confirmada junto à organização sobre o recebimento e analisada pela Comissão de Certificação (CC), que garante por meio da assinatura do Termo de Confidencialidade-Lista de Presença (Form PI 209-05) a participação de indivíduos que não estão envolvidos previamente no assunto da reclamação. Toda ação corretiva/preventiva é de responsabilidade do Gerente de Certificação do Organismo de Certificação do DCTA/IFI. 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 procedência da reclamação e resposta formal ao requerente é de 15 dias. Se a reclamação for sobre uma decisão da CC, o requerente deve ser informado que deve apelar junto ao Conselho Diretor.

O Organismo de Certificação do DCTA/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 DCTA/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.

O OCS do DCTA/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 no campo *DESCRIÇÃO DO PROBLEMA*).

Uma vez recebida a reclamação, a validação do processo é efetuada por meio da assinatura do presidente da CC, seguindo então a investigação da reclamação, que deverá 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.

A CC tem um prazo de até 15 dias, após a indicação da sua constituição, para a decisão final (FORM PI-200-02 no campo *PARECER E RECOMENDAÇÕES DA CC*), que deve incluir correções e ações corretivas apropriadas. O DCTA/IFI entra em contato com o cliente certificado e o reclamante para decidir se o assunto da reclamação e decisão serão tornadas públicas.

12.1.2 Apelação

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. Cabe ao Presidente do Conselho Diretor (CD), designar um Comitê de Apelação para analisar o processo e dar solução ou argumento coerente para a questão, bem como formular resposta ao solicitante. 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.

12.1.3 Disputa

Caso o requerente não se sentir satisfeito com as decisões do Presidente do Conselho Diretor, quanto à apelação efetuada, pode recorrer junto ao Diretor do DCTA, por meio de uma comunicação formal. Cabe ao Diretor do DCTA, acionar a Assessoria Jurídica do DCTA para análise do fato.

12.2 Entre organizações certificadas e seus clientes

As organizações devem estabelecer, documentar e manter um sistema de registro, controle, processamento e conclusão da reclamação, apelação ou disputa por parte dos seus clientes ou usuários dos seus produtos. Esses registros serão verificados pela equipe da auditoria na ocasião da realização das auditorias. O reclamante poderá encaminhar também ao Cgcre - Inmetro os seus recursos em qualquer uma das instâncias que desejar.

12.3 Comitê de Apelação

12.3.1 Da Constituição da Instalação

a) O Comitê de Apelação é instalado e constituído por membros, com experiência em certificação, sempre em número ímpar, e indicados pelo Presidente do Conselho Diretor (CD).

NOTA 1: A definição do número mínimo de membros, para compor o Comitê, ficará a cargo do Presidente do CD.

b) O Comitê de Apelação tem um Coordenador indicado pelo Presidente do CD.

c) O Comitê de Apelação por deliberação do Presidente do CD e, conforme a necessidade do processo, poderá ter a sua composição alterada.

NOTA 1: Os membros do Comitê de Apelação devem ser imparciais na análise e no parecer dos assuntos tratados, sendo responsáveis por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento da apelação. Estão impedidos de convocação os servidores que participaram do processo de certificação da organização (incluindo decisões) e atuaram, eventualmente, em auditorias externas e internas de organizações avaliadas, consultorias e serviços terceirizados, porém, poderão de acordo com a necessidade, serem chamados para esclarecimentos necessários.

12.3.2 Das deliberações e do processo de tratamento

a) O Comitê de Apelação analisa a apelação 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 no campo *DESCRIÇÃO DO PROBLEMA*).

b) Uma vez recebida a apelação, a validação do processo é efetuada por meio da assinatura do presidente do CD, seguindo então a investigação da apelação, que deverá resultar na determinação de ações a serem tomadas em resposta, considerando os resultados de apelações anteriores similares, se houverem. As evidências coletadas durante o processo, incluindo as ações submetidas para resolver o problema, devem ser anexadas ao formulário garantindo a rastreabilidade.

b) O Comitê de Apelação tem um prazo de até 10 (dez) dias úteis, após a indicação da sua constituição, para a decisão final (FORM PI-200-02 no campo *PARECER E RECOMENDAÇÕES DA COMITÊ DE APELAÇÃO*), que deve incluir correções e ações corretivas apropriadas.

12.3.3 Da competência

a) Cabe ao Presidente do CD:

1. indicar os membros e o Coordenador do Comitê;
2. informar à organização, a composição do Comitê;
3. analisar o parecer do Comitê, a fim de convocar o Conselho Diretor ou emitir decisão final, e
4. informar à organização, sobre o andamento e a decisão final sobre o parecer, bem como do encerramento do processo.

b) Cabe ao Comitê de Apelação:

1. coletar e verificar as informações necessárias para validar a apelação;
2. analisar a reivindicação da organização e o processo de sua certificação;
3. ouvir as partes envolvidas: Os Organismos Acreditados de Certificação e o Requerente, e

4. submeter, investigar e dar o parecer sobre a apelação sem ações discriminatórias com relação ao solicitante.
5. assinar o Termo de Confidencialidade, bem como termo sobre conflito de interesses (Anexo 3 do MQ) como forma de mitigação.

c) Cabe ao Coordenador do Comitê de Apelação:

1. encaminhar, por escrito, no prazo definido no item 14.3.2, o parecer do Comitê ao Presidente do CD.

13 Uso dos certificados e logomarca

13.1 A organização certificada que pretenda fazer uso e exibição da logomarca do IFI, deve submetê-la a estes Organismos de Certificação para autorização. Esta logomarca não pode ser utilizada em embalagens ou produtos, de modo a poder ser interpretado como denotando conformidade ao produto.

13.2 As organizações certificadas podem referenciar seus Sistemas de Gestão da Qualidade aprovados nas suas publicações, catálogos etc, desde que seja claro que se trata de uma certificação no sistema de gerenciamento da qualidade da organização, exemplo: este produto foi fabricado em uma planta, cujo Sistema de Gerenciamento da Qualidade está certificado de acordo aos requisitos da NBR ISO 9001 .

13.3 As organizações certificadas somente podem utilizar o certificado dentro do escopo da certificação e não podem fazer uso indevido da logomarca dos Organismos Acreditados de Certificação e do Organismo Acreditador. Isto é, não podem: usar a marca institucional do Cgcre - Inmetro ; colocar a logomarca ou o símbolo de acreditação no produto; e, usar a marca combinada MLA-IAF e Cgcre. O organismo não permite que a sua marca seja aplicada em relatórios de ensaios, calibração ou inspeção, pois são considerados como produtos.

NOTA 1: Para maiores informações, consultar a norma NIE – CGCRE-009 (Uso da Logomarca, do Símbolo e de Referências à Acreditação), que se encontra disponível no site www.inmetro.gov.br .

14 Siglas Utilizadas

DCTA – Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial

IFI – Instituto de Fomento e Coordenação Industrial

SBAC – Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade

IAF – International Accreditation Forum

Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

Cgcre – Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro

CSG-SC – Subdivisão de Certificação

CP - Coordenador do Processo

MLA – Acordo de Reconhecimento Multilateral

CD – Conselho Diretor

15 Formulários aplicáveis

FORM PI-200-01 “Requerimento para serviço de certificação – RSC”

FORM PI-200-01.01 “Requerimento para serviço de certificação – RSC”- NBR ISO 9001:2015

FORM PI-200-02 “Registro de apelações, reclamações e disputas”

FORM PI-200-03 “Verificação da eficácia das ações corretivas”

FORM PI-201-20 “Decisão sobre a auditoria de acompanhamento/ manutenção”

FORM PI-203-01 “Fax de encaminhamento da PTA”

FORM PI-201-12.01 “Relatório de Não Conformidade”

FORM PI-201-14 “Relatório de auditoria”

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de retenção	Descarte
FORM PI-200-01	Armário da sala dos auditores/T:\CSG-SC-Documentos\Documentos Digitalizados	Pasta suspensa/Backup	Etiqueta de identificação na pasta/ Identificação no arquivo eletrônico	6 anos	Picotar/ Deletar
FORM PI-200-01.01					
FORM PI-200-02	Sala do Gerente do OCS	Pasta suspensa	Etiqueta de identificação na pasta	6 anos	Picotar
FORM PI-200-03					
FORM PI-201-20	Ver PI-201.01				
FORM PI-201-12.01					
FORM PI-201-14					
FORM PI-203-01	Ver PI-203				

ANEXO A

Certificação de “multisites”

A.1 Introdução

A.1.1 Normalmente, a avaliação para certificação e manutenção subsequente deve ocorrer em todo *site* da organização que deve ser coberto pela certificação. Entretanto, quando a atividade de uma organização sujeita à certificação for realizada de forma similar em *sites* diferentes, estando todas sujeitas ao controle da organização, o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI poderá utilizar procedimentos apropriados para amostragem dos *sites* tanto na fase de avaliação como na fase de manutenção.

A.1.2 Essa avaliação não se aplica a organizações com *multisites* em que são utilizados diferentes processos de fabricação e/ou serviços nos diversos *sites*, embora sob o mesmo sistema de gestão da qualidade. A abordagem por amostragem, descrita neste capítulo, não se aplica a avaliações de *sites* onde ocorrem atividades essencialmente diferentes. As condições sob as quais os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI poderão fazer qualquer redução na avaliação completa normal de todos os *sites*, nestas circunstâncias, têm que ser justificadas em cada ocasião.

A.2 Definições

A.2.1 Organização Multisite

A.2.1.1. Uma organização *multisite* é definida como uma organização que tenha uma função central identificada (normalmente, e daqui por diante designada como escritório central), onde determinadas atividades são planejadas, controladas ou gerenciadas, e uma rede de escritórios locais ou filiais (*sites*) onde tais atividades são executadas completa ou parcialmente.

A.2.1.2. Tal organização não precisa ser uma corporação exclusiva, porém todos os *sites* devem ter um vínculo legal ou contratual com o escritório central da organização e devem estar sujeitos a um sistema de gestão da qualidade comum, o qual é formulado, estabelecido e sujeito à supervisão contínua pelo escritório central. Isto significa que o escritório central tem direitos de implementar ações corretivas em qualquer *site*, se necessário. Quando for aplicável, esta condição deve constar no contrato entre o escritório central e os *sites*.

Exemplos de possíveis organizações *multisite*:

1. Organizações que operam com franquia;
2. Organizações de fabricação com uma rede de escritórios de vendas (este anexo aplicar-se-ia à rede de vendas);
3. Organizações com várias filiais.

A.3. Critérios de elegibilidade para a organização

A.3.1 Os produtos/serviços fornecidos por todos os *sites* têm que ser realmente do mesmo tipo e têm de ser fundamentalmente produzidos de acordo métodos e procedimentos similares.

A.3.2 O sistema de gestão da qualidade da organização deve ser administrado centralmente, sob um plano controlado centralmente e estar sujeito à análise crítica da administração central. Todos os *sites* pertinentes (inclusive a função de administração central) devem estar sujeitos ao programa de auditoria interna da organização e devem ter sido auditados de acordo com esse programa, antes que os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI iniciarem sua avaliação.

A.3.3 Deve ser demonstrado que o escritório central da organização estabeleceu um sistema de gestão da qualidade, de acordo com a norma de avaliação e que toda a organização atende aos requisitos da norma. Devem ser analisados os regulamentos pertinentes.

A.3.4 A organização deve demonstrar sua capacidade para coleta e análise de dados (inclusive, mas não limitado aos itens listados abaixo) de todos os *sites*, inclusive do escritório central, e sua autoridade e capacidade para iniciar alteração organizacional, se requerida:

- Documentação de sistema e mudanças de sistema;
- Análise Crítica pela administração;
- Reclamações;
- Avaliação de ações corretivas; e
- Planejamento de auditoria interna e avaliação do resultado.

A.3.5 Nem todas as organizações que se encaixam na definição de “organização *multisite*” serão elegíveis para amostragem.

A.3.6 O Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI devem restringir a amostragem dos *sites* quando a mesma não for apropriada para obter confiança suficiente na eficácia do sistema de gestão da qualidade sob avaliação. Tais restrições são pelos Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI com relação à:

- Setores ou atividades do escopo (isto é, baseado na avaliação de riscos ou de complexidade associados com esse setor ou atividade);
- Tamanho dos sites elegíveis para avaliação multisite;
- Variações na implementação local do sistema de gestão da qualidade, tal como a necessidade de recursos frequentes para utilização de planos da qualidade dentro do sistema de gestão da qualidade para abordar diferentes atividades ou diferentes sistemas contratuais ou reguladores;
- Uso de sites temporários que operam de acordo com o sistema de gestão da qualidade da organização.

A.4. Critérios de elegibilidade para os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI

A.4.1 Os Critérios utilizados são os do item 8 (oito) deste PI. O processo de avaliação não deve prosseguir se quaisquer dos critérios pertinentes não forem atendidos. O certificado somente será emitido após as não conformidades terem sido solucionadas.

A.4.2. Análise Crítica de Contrato

A.4.2.1 Os procedimentos do Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI assegura que a análise crítica inicial de contrato identifica a complexidade e escala das atividades cobertas pelo sistema de gestão da qualidade, sujeitas à certificação, bem como quaisquer diferenças entre os sites como base para a determinação do nível de amostragem.

A.4.2.2 O Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI deve identificar a função central da organização que é sua parceira contratual no desempenho da certificação.

A.4.2.3 O Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI deve verificar, em cada caso, em que extensão os *sites* de uma organização produzem ou fornecem, substancialmente, o mesmo tipo de produtos ou serviços, de acordo com os mesmos procedimentos e métodos. Somente após uma verificação completa, pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, de que todos os *sites* propostos para inclusão no *multisite* atendam aos critérios, é que os procedimentos de amostragem poderão ser aplicados a cada *site* individualmente.

A.4.2.4 Se todos os *sites* de uma organização de serviço, onde a atividade sujeita à certificação estiver sendo realizada, não estiverem prontos para serem submetidos à certificação ao mesmo tempo, a organização deve ser solicitada a informar ao Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI com antecedência quais os sites que ela quer incluir no certificado.

A.4.3. Avaliação

A.4.3.1 O Organismo Acreditados de Certificação do DCTA/IFI deve verificar se o sistema de gestão da qualidade controla as atividades em todos os sites, e se realmente é aplicado a todos eles e que todos os critérios na cláusula 8.2 anterior são atendidos. Este requisito também é aplicável a um sistema de gestão

da qualidade onde utiliza-se controle eletrônico de documentação e/ou de processos, e/ou outros processos eletrônicos.

A.4.3.2 Se mais de uma equipe de auditoria estiver envolvida na avaliação/supervisão da rede, o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI devem designar um único auditor-líder (de agora em diante, definido como auditor-líder geral) cuja responsabilidade seja a de consolidar as evidências de todas as equipes de auditoria (composta por auditor-líder e auditor e/ou especialista) e produzir um relatório de síntese.

A.4.3.3 As avaliações de supervisão/recertificação devem assegurar que cada *site*, constante do mesmo certificado, seja avaliado durante o período de validade do certificado. Algumas organizações *multisite* poderão ter *sites* individuais ligados a um subconjunto dos processos gerais de toda a organização. Assim, a avaliação de um *site* específico pode limitar-se aos processos realizados em cada *site*.

A.4.4 Tratamento de Não Conformidades

A.4.4.1 Quando forem detectadas não conformidades em qualquer *site* individual, seja através de auditoria interna da organização ou de auditoria pelo Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI, deve ocorrer uma investigação para determinar se outros *sites* podem ter sido afetados. Portanto, o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI deve requerer que a organização analise criticamente as não conformidades, para determinar se elas indicam uma deficiência geral do sistema, aplicável a todos os *sites* ou não. Se for o caso, a ação corretiva deve ser realizada em ambos, escritório central e *sites* individuais. Do contrário, a organização deve ser capaz de demonstrar ao Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI a justificativa para limitar sua ação de acompanhamento.

A.4.4.2 Os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI devem requerer a evidência dessas ações e deve aumentar sua frequência de amostragem até estar convencido de que o controle foi restabelecido.

A.4.4.3 Durante o processo de tomada de decisão, se qualquer *site* tiver uma não conformidade, a certificação deve ser negada a todo grupo com ação corretiva satisfatória pendente.

A.4.4.4 Não deve ser admissível que, para superar o obstáculo levantado por uma não conformidade em um único *site*, a organização procure excluir do escopo o *site* "problemático" durante o processo de certificação.

A.4.5 Certificados

A.4.5.1 Um único certificado é emitido com o nome e endereço do escritório central da organização. Uma lista de todos os *sites* para os quais o certificado se relaciona é emitida no próprio certificado, ou em um apêndice ou qualquer outra forma indicada no certificado. O escopo ou outra referência no certificado deve tornar claro que as atividades certificadas são realizadas pela rede de *sites* da lista. Se o escopo de certificação dos *sites* só for emitido como parte do escopo geral da organização, sua aplicabilidade a todos os *sites* é claramente estabelecida no certificado e em qualquer anexo.

A.4.5.2 Um certificado sob consideração (subcertificado) poderá ser emitido à organização para cada *site* coberto pela certificação com a condição de que este contenha o mesmo escopo, ou um sub-escopo daquele escopo, e que inclua uma referência clara ao certificado principal.

A.4.5.3 O certificado será totalmente cancelado, se o escritório central ou quaisquer dos *sites* não atenderem aos critérios necessários para manutenção do certificado (ver 8.2).

A.4.5.4 A lista de *sites* deve ser mantida atualizada pelos Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI. Para esse fim, os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI solicitam à organização que informe sobre o fechamento de qualquer dos *sites*. A falha no fornecimento dessas informações será considerada pelos Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI como mau uso do certificado, e o organismo agirá conseqüentemente de acordo com os seus procedimentos.

A.4.5.5 *Sites* adicionais podem ser adicionados a um certificado existente como resultado das atividades de manutenção/reavaliação. Os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI devem ter um procedimento para a adição de novos *sites*.

NOTA 1: Os *sites* temporários estabelecidos por uma organização para realizar trabalhos específicos, não devem ser tratados como parte de uma operação *multisite*. Qualquer amostragem das atividades realizadas em tais *sites* terá a finalidade de confirmar as atividades do escritório permanente, cujo sistema de gestão da qualidade está sujeito à certificação, não necessariamente com a finalidade de conceder certificados para os *sites* temporários.

A.5 Critérios de amostragem

A.5.1 Metodologia

A.5.1.1 A amostra deve ser parcialmente seletiva com base nos fatores estabelecidos abaixo, e parcialmente não seletiva, e deve resultar na seleção de uma gama de diferentes sites, sem excluir o elemento aleatório de amostragem. O desenvolvimento do programa de amostragem engloba a coleta de documentos necessários para avaliação e a definição do programa de amostragem, sendo este último registrado na documentação controlada do organismo de certificação, justificando portanto os planos de auditoria para cada site a ser auditado. Se houver qualquer esquema de certificação, por exemplo AQAP, que não permita a aplicação de critérios de amostragem, este procedimento não pode ser utilizado.

A.5.1.2 Pelo menos 25% da amostra deve ser selecionada aleatoriamente.

A.5.1.3 Levando em consideração os critérios mencionados a seguir, o restante deve ser selecionado de forma que as diferenças entre os *sites* selecionados, no período de validade do certificado, sejam as maiores possíveis.

A.5.1.4 Os critérios de seleção do *site* poderão incluir entre outros os seguintes aspectos:

- a) Resultados de auditorias internas ou avaliações prévias de certificação;
- b) Registros de reclamações e outros aspectos pertinentes de ação corretiva e preventiva;
- c) Variações significativas no tamanho dos *sites*;
- d) Variações nos procedimentos de trabalho;
- e) Modificações desde a última avaliação de certificação;
- f) Dispersão geográfica.

A.5.1.5 Não é obrigatório que esta seleção seja feita no início do processo de avaliação. Ela também pode ser feita quando a avaliação no escritório central tiver sido concluída. Em qualquer caso, o escritório central é informado sobre os *sites* que farão parte da amostra. O envio destas informações pode ser feito com pouca antecedência, mas deve permitir tempo adequado para preparação da auditoria.

A.5.1.6 O escritório central deve ser examinado durante cada auditoria de certificação e pelo menos uma vez ao ano como parte da manutenção.

A.5.2. Tamanho da Amostra

A.5.2.1 No caso da aplicação do procedimento do Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI resultar em uma amostra menor, diferente do resultado da aplicação da diretriz estabelecida a seguir, o Organismo Acreditado de Certificação do DCTA/IFI deve registrar os motivos que justificam isto, e demonstrar que está operando de acordo com o seu procedimento aprovado.

A.5.2.2 A diretriz a seguir está baseada no exemplo de uma atividade de pequeno a médio risco com menos de 50 empregados em cada *site*. O número mínimo de *sites* a ser visitado por auditoria é de:

Auditoria inicial: o tamanho da amostra deve ser a raiz quadrada do número de *sites* distantes: ($y = \sqrt{x}$), arredondado para o número inteiro superior.

Visita de manutenção: o tamanho da amostra anual deve ser a raiz quadrada do número de *sites* distantes com 0,6 como um coeficiente ($y = 0,6\sqrt{x}$), arredondado ao número inteiro superior.

Reavaliação: o tamanho da amostra deve ser o mesmo de uma auditoria inicial. Não obstante, quando o sistema de gestão da qualidade demonstrar ser eficaz num período de três anos, o tamanho da amostra poderá ser reduzido por um fator de 0,8, isto é: ($y = 0,8\sqrt{x}$), arredondado ao número inteiro superior.

A.5.2.3 O escritório central também deve ser visitado.

A.5.2.4 O tamanho da amostra deve ser aumentado quando a análise de risco dos Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI da atividade coberta pelo sistema de gestão da qualidade, sujeita à certificação, indicar circunstâncias especiais em relação a fatores como:

- a) O tamanho dos *sites* e número de empregados,
- b) A complexidade da atividade e do sistema de gestão da qualidade,
- c) Variações das práticas de trabalho,
- d) Variações das atividades empreendidas,
- e) Registros de reclamações e outros aspectos pertinentes de ações corretivas e preventivas,
- f) Quaisquer aspectos multinacionais,
- g) Resultados de auditorias internas.

A.5.2.5 Quando a organização tiver um sistema hierárquico de filiais (como por exemplo, escritório central / escritórios nacionais / escritórios regionais / filiais locais), o modelo de amostragem para a auditoria inicial, conforme definido anteriormente, se aplica a cada nível.

Exemplo:

1 escritório central: visitado em cada ciclo de auditoria (inicial/supervisão/reavaliação)

4 escritórios nacionais: amostra = 2: mínimo 1, aleatoriamente

27 escritórios regionais: amostra = 6: mínimo 2, aleatoriamente

1700 filiais locais: amostra = 42: mínimo 11, aleatoriamente.

A.5.3 Tempos de Avaliação

A.5.3.1 O tempo gasto com a auditoria de cada *site* individual é um outro elemento importante a ser considerado, e os Organismos Acreditados de Certificação do DCTA/IFI devem estar preparados para justificar o tempo gasto com a avaliação *multisite* em termos de sua política global de alocação de tempo de avaliação.

A.5.3.2 Normalmente, o número de auditores/dia por *site* deve ser consistente com o número mostrado na tabela da NIT – DICOR – 054 Documentos mandatórios do IAF para a aplicação da ABNT NBR ISO/IEC 17021:2007 1ª edição/ABNT NBR ISO/IEC 17021.

A.5.3.3 Podem ser aplicadas reduções que levem em consideração as cláusulas que não são pertinentes aos *sites* locais e são examinadas apenas no escritório central.

A.5.3.4 A complexidade da atividade é outro fator que poderá ser levado em conta.

A.5.3.5 Não é permitida nenhuma redução para o escritório central.

A.5.3.6 O tempo total gasto em avaliação inicial e supervisão (entendido como a soma total do tempo gasto em cada *site* adicionado ao do escritório central) nunca deve ser menor do que aquele que teria sido calculado para o tamanho e a complexidade da operação, caso o trabalho total tivesse sido realizado em um único *site* (isto é, com todos os empregados da empresa no mesmo *site*). Na maioria dos casos esse número será consideravelmente maior.

A.5.4 Sites Adicionais

A.5.4.1 Na solicitação de um grupo novo de *sites* para juntar-se a uma rede de *multisites* já certificada, cada grupo novo de *sites* deve ser considerado como um conjunto independente para a determinação do tamanho da amostra. Após a inclusão do grupo novo no certificado, os novos *sites* deve ser acumulados aos outros já existentes para determinar o tamanho da amostra para futuras visitas de supervisão ou auditorias de reavaliação.

ANEXO B

Transferência de Certificação Acreditada

B.1 Introdução

B.1.1 Este PI fornece diretriz sobre a transferência de certificados de sistemas de gestão da qualidade entre organismos de certificação.

B.1.2 O objetivo deste PI é assegurar a manutenção da integridade dos certificados de sistemas de gestão da qualidade acreditados, emitidos por um organismo de certificação, se transferidos posteriormente para outro organismo.

B.1.3 Este PI determina os requisitos mínimos para a transferência de certificação. Os organismos Acreditados de certificação poderão implementar procedimentos ou ações que sejam mais restritivas do que as contidas aqui, desde que a liberdade da organização em escolher um organismo de certificação não seja indevida ou injustamente restringida.

B.2 Definição

B.2.1 Transferência de Certificação.

A transferência de certificação é definida como o reconhecimento da existência e validade de um certificado de conformidade, concedido por um organismo de certificação acreditado, (daqui por diante denominado "organismo de certificação emissor"), por outro organismo de certificação acreditado, (daqui por diante denominado "organismo de certificação receptor") com a finalidade de emitir sua própria certificação.

NOTA 1: certificação múltipla não recai na definição acima, e não é encorajada pelo IAF.

B.3 Requisitos mínimos

B.3.1 Acreditação

Somente os certificados cobertos pela certificação de um signatário do Cgcre - Inmetro, no âmbito do SBAC ou MLA do IAF devem ser elegíveis para transferência. Se a certificação existente for acreditada por um organismo pertencente a apenas um MLA regional, a transferência deve ser limitada a outras acreditações válidas dentro daquele acordo regional. As organizações portadoras de certificados que não são cobertos por tais acreditações devem ser tratadas como novos clientes.

B.3.2 Análise Crítica Antes da Transferência

Uma pessoa qualificada do organismo de certificação receptor deve executar uma análise crítica da certificação do cliente em potencial. Essa análise crítica deve ser conduzida através de um exame da documentação e, normalmente, de uma visita ao cliente em potencial. A análise crítica deve cobrir os seguintes aspectos:

B.3.2.1 Confirmação de que as atividades certificadas do cliente estão dentro do escopo de certificação do organismo de certificação receptor.

B.3.2.2 Os motivos para recorrer a uma transferência.

B.3.2.3 Que um certificado acreditado válido, em termos de autenticidade, duração, escopo de atividades cobertas pelo sistema de gestão da qualidade e escopo de certificação, é mantido com relação ao *site* ou *sites* que desejam a transferência. Se for viável, a validade da certificação e a situação de não conformidades pendentes devem ser verificadas com o organismo de certificação emissor a menos que ele tenha encerrado as atividades.

B.3.2.3 Uma análise dos últimos relatórios de avaliação/reavaliação, dos relatórios de supervisão subsequentes e de qualquer não conformidade pendente resultante delas. Essa análise deve também incluir quaisquer outras documentações pertinentes disponível, relacionadas ao processo de certificação, isto é, relatórios manuscritos e listas de verificação.

B.3.2.4 Reclamações recebidas e ações tomadas.

B.3.2.5 A fase do ciclo atual de certificação.

B.4 Certificação no âmbito do SBAC

B.4.1 Em geral, a transferência deve ser feita somente de um certificado acreditado válido atualizado, mas, no caso de um certificado emitido por um organismo de certificação que tenha encerrado suas atividades comerciais, ou que tenha tido sua acreditação cancelada, o organismo de certificação receptor poderá, a seu critério, analisar tal certificado para transferência com base no descrito nesta diretriz.

B.4.2 Certificados que se sabe de antemão que foram suspensos ou estão com ameaça de suspensão não devem ser aceitos para transferência.

B.4.3 As não conformidades pendentes devem ser fechadas, se possível, com o organismo de certificação emissor, antes da transferência.

B.4.4 Se quaisquer problemas pendentes ou potenciais a mais não forem identificados por meio da análise crítica antes da transferência, um certificado, com data a partir da conclusão da análise crítica, poderá ser emitido seguindo o processo normal de tomada de decisão. O padrão da norma vigente de certificação / registro anterior deve ser utilizado para determinar o programa atual de supervisão e de reavaliação, a menos que, como resultado da análise crítica, o organismo de certificação receptor tenha executado uma auditoria inicial ou de reavaliação.

B.4.5 Quando ainda existir dúvida, após a análise crítica feita antes da transferência, quanto à adequação de uma certificação atual ou prévia, o organismo de certificação receptor deve, dependendo da extensão da dúvida:

- Tratar o solicitante como um novo cliente , ou
- Conduzir uma avaliação que se concentre em áreas com problemas já identificados.

A decisão sobre a ação requerida irá depender da natureza e extensão de quaisquer problemas encontrados e deve ser explicada à organização.