

	<b>TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE PROCESSOS DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE</b>	<b>NORMA Nº: NIT-DICOR-076</b>	<b>REV. Nº 08</b>
		<b>APROVADA EM JUL/2020</b>	<b>PÁGINA 1/04</b>

## SUMÁRIO

- 1 **Objetivo**
- 2 **Campo de Aplicação**
- 3 **Responsabilidade**
- 4 **Histórico das Revisões**
- 5 **Documentos Complementares**
- 6 **Siglas**
- 7 **Definições**
- 8 **Registro e Tratamento de Não Conformidades**

### 1 OBJETIVO

Esta Norma estabelece o procedimento a ser utilizado pela Dicor no tratamento de não conformidades detectadas durante os processos de acreditação de organismos de avaliação da conformidade.

### 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma aplica-se à Dicor.

### 3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento desta Norma é da Dicor.

### 4 HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
07	ABR/2019	- Atualização de requisitos para acreditação de OCE.
08	JUL/2020	- Inclusão de Nota no item 8.4.1, indicando o local onde estão disponibilizados os formulários de OCE

### 5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR ISO 9000	Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulários
ABNT NBR ISO/IEC 17000	Avaliação de conformidade - Vocabulário e Princípios Gerais
FOR-Cgcre-301	Registro de Não Conformidade – RNC
FORM D	Oversight Nonconformity

### 6 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
Dicor	Divisão de Acreditação de Organismos de Certificação
FOR	Formulário

(continua)



IEC	<i>International Electrotechnical Committee (Comitê Eletrotécnico Internacional)</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization (Organização Internacional para Normalização)</i>
NBR	Norma Brasileira
NC	Não conformidade
NIT	Norma Inmetro Técnica
OCE	Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade AS 9100
RNC	Registro de Não Conformidade

## 7 DEFINIÇÕES

Para os fins desta Norma são adotadas as definições contidas na ABNT NBR ISO/IEC 17000, na ABNT NBR ISO 9000 e nos procedimentos da Cgcre.

## 8 REGISTRO E TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

**8.1** As não conformidades detectadas durante os processos de acreditação devem ser registradas e tratadas pelos organismos de forma a:

- a) eliminá-las ou garantir que não possam afetar o sistema de gestão; e
- b) investigar suas causas e, se necessário, implementar ações corretivas para eliminar essas causas.

**8.2** O avaliador da Cgcre deve registrar as não conformidades detectadas, de forma individual, e anexá-las ao sistema Orquestra.

### 8.3 Registro e tratamento de não conformidades na análise da documentação

**8.3.1** Nos processos de acreditação inicial, as não conformidades identificadas durante a análise da documentação devem ser registradas no próprio relatório de documentação no requisito específico. Não é necessário registrar a NC no FOR-Cgcre-301.

**8.3.1.1** O relatório de análise da documentação, com as eventuais não conformidades registradas, deve ser encaminhado ao organismo para adoção das providências necessárias. A implementação das ações corretivas resultantes de não conformidades registradas na análise da documentação será verificada na avaliação de escritório. Caso seja identificada a não implementação das ações ou a sua ineficiência, estas não conformidades serão registradas na avaliação de escritório no FOR-Cgcre-301.

**8.3.1.2** Caso o resultado da análise da documentação apresente quantitativo superior a 10 (dez) não conformidades que contemplem requisitos associados à imparcialidade, confidencialidade, competência, processo de certificação, análise crítica do sistema de gestão ou auditoria interna, o processo será arquivado e o solicitante só poderá iniciar nova solicitação após 6 (seis) meses da data da conclusão da solicitação.

**8.3.2** Nos processos de extensão de escopo e adequação, as não conformidades identificadas durante a análise da documentação devem ser registradas no FOR-Cgcre-301 ou FORM D (para a acreditação OCE) e tratadas de acordo com o item 8.4 desta norma.



## 8.4 Registro e tratamento de não conformidades na avaliação de escritório e testemunha da auditoria

**8.4.1** As não conformidades identificadas serão registradas no FOR-Cgcre-301 ou FORM D (para a acreditação OCE), encaminhadas ao organismo e disponibilizadas no sistema Orquestra.

Nota - O formulário FORM D está disponibilizado no endereço eletrônico <https://www.sae.org/iaqg/forms/index.htm>

**8.4.2** O organismo deve anexar ao sistema Orquestra o(s) registro(s) de não conformidade(s), FOR-Cgcre-301 ou FORM D (para a acreditação OCE), preenchidos, com a respectiva análise da causa, proposta de correções e/ou ações corretivas, prazo para implementação das ações e, quando aplicável, evidências da implementação das referidas ações. O prazo máximo para a realização da tarefa “Enviar Ações Corretivas” é de 20 (vinte) dias corridos, contados a partir do registro da não conformidade.

**8.4.3** As propostas para tratamento das não conformidades registradas devem contemplar a análise de impacto e o estudo da abrangência dos desvios identificados.

**8.4.4** Após serem recebidas pelo avaliador, as propostas de correções e/ou ações corretivas devem ser analisadas quanto à sua adequação e ao prazo proposto pelo organismo para a implementação.

**8.4.5** O prazo máximo para a implementação das correções e/ou ações corretivas deve ser de 60 (sessenta) dias corridos, contados a partir do registro da não conformidade. No caso de existirem correções e/ou ações corretivas que necessitem de um prazo maior que 60 (sessenta) dias corridos para sua implementação, o(a) gestor(a) de acreditação deverá decidir sobre a ampliação ou não do prazo de implementação após justificativa apresentada formalmente pelo organismo.

**8.4.6** Após a análise e aprovação das correções e/ou ações corretivas, o avaliador deve preencher os campos pertinentes do FOR-Cgcre-301 ou FORM D (para a acreditação OCE) e concluir a tarefa “Analisar ações corretivas”.

**8.4.7** Caso contrário, o avaliador deve anexar ao sistema Orquestra um novo FOR-Cgcre-301 ou FORM D (para a acreditação OCE), justificando o motivo da não aprovação. Os novos RNC devem:

- a) ser numerados acrescentando-se a letra A ou B (se não for a primeira devolução) ao número do documento original;
- b) ter os dados dos primeiros campos transcritos do original; e
- c) ser escalonados para maior, no caso de uma não conformidade menor para acreditação OCE.

Nota - Excepcionalmente, a critério da Dicor, pode ser permitida a abertura do registro da não conformidade (RNC) na instância C.

**8.4.8** Independentemente do número de reapresentações dos RNC pelo organismo, o prazo total para fechamento das não conformidades é de 60 (sessenta) dias corridos.

**8.4.9** Caso o organismo não feche a não conformidade nos prazos estabelecidos, o avaliador deve comunicar isso ao gestor(a) de acreditação para abertura de processo administrativo.

**8.4.10** Para OCE, quando a não conformidade não for fechada no prazo de 90 dias corridos, ou quando o organismo não aplicar correções e ações corretivas que efetivamente eliminem as causas da não conformidade, a Cgcre iniciará o processo de suspensão do organismo. Para o caso de acreditação inicial, a Cgcre deve comunicar por escrito ao solicitante, as razões para o cancelamento do processo de acreditação.



**8.4.11** A critério da Dicor, a verificação da implementação das ações adotadas pelo organismo para o tratamento de não conformidade(s) pode ser objeto de uma avaliação extraordinária.

**8.4.12** A verificação da eficácia do tratamento de não conformidades será realizada na avaliação subsequente.

## **8.5 Registro e tratamento de reclamações e apelações de não conformidades**

**8.5.1** Caso não concorde com a aplicação de uma não conformidade, o organismo poderá apresentar uma contestação à Dicor em até 10(dez) dias corridos após o registro da NC. A contestação deverá ser justificada e embasada em fatos e dados.

**8.5.2** Caso não concorde com a negativa do avaliador líder à proposta de tratamento para uma não conformidade, o organismo poderá apresentar uma contestação à Dicor em até 05(cinco) dias corridos após o registro da NC na nova instância (A ou B). A contestação deverá ser justificada e embasada em fatos e dados.

**8.5.3** A Cgcre tomará as ações necessárias para que a contestação seja analisada por um avaliador independente do processo objeto da contestação e encaminhará ao organismo e ao avaliador líder a decisão tomada sobre o fato contestado.

**8.5.3.1** Se a contestação for acatada, a não conformidade em questão será descaracterizada e o organismo ficará isento de tomar as ações para seu tratamento.

**8.5.3.2** Caso a contestação não seja acatada, o organismo deverá tomar as medidas necessárias para o tratamento da não conformidade. O tempo utilizado para análise e decisão quanto à pertinência da contestação será descontado do tempo total restante do organismo para tratamento da não conformidade contestada.

**8.5.4** Caso não concorde com a decisão em 1ª instância em manter o registro da não conformidade, o organismo poderá apresentar uma apelação em 2ª instância ao chefe da Dicor e ainda em 3ª instância à Cgcre, caso não concorde com a decisão anterior. Neste caso, deverá proceder de acordo com o item 8.5.2.

**8.5.5** Quando a decisão em 1ª instância for pela manutenção da não conformidade, o prazo total para apresentação do tratamento pelo organismo não será descontado do tempo necessário para a análise das novas apelações (2ª e 3ª instâncias).

**8.5.6** Independente das instâncias de contestação, a Dicor deverá abrir um processo administrativo quando o prazo estabelecido em 8.4.5 não for atendido.