

	<b>TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE AVALIAÇÕES DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO</b>	<b>NORMA Nº: NIT-DIOIS-014</b>	<b>REV. Nº 08</b>
		<b>APROVADA EM MAI/2020</b>	<b>PÁGINA 1/6</b>

## SUMÁRIO

- 1 Objetivo
- 2 Campo de Aplicação
- 3 Responsabilidade
- 4 Histórico das Revisões
- 5 Documentos Complementares
- 6 Siglas
- 7 Definições
- 8 Registro de não conformidades detectadas durante a avaliação
- 9 Contestação de não conformidades registradas em avaliação
- 10 Tratamento de propostas das não conformidades registradas em avaliação
- 11 Ferramentas para análise de causa de não conformidades
- 12 Tratamento das evidências de correções e ações corretivas
- 13 Avaliação extraordinária
- 14 Prazos de tratamento de não conformidades
- 15 Tratamento de não conformidades detectadas durante a análise da documentação

## 1 OBJETIVO

Esta Norma estabelece o procedimento a ser utilizado pela Diois no tratamento de não conformidades detectadas durante as avaliações de organismos de inspeção.

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO

Esta Norma aplica-se à Diois, aos organismos de inspeção acreditados e em fase de acreditação.

## 3 RESPONSABILIDADE

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

## 4 HISTÓRICO DAS REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
7	MAR/20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Excluído item 8.</li> <li>- Alteração dos itens 10.1, 10.3, 14, 14.1, 14.3, 16.1 e 16.2.</li> <li>- Excluído o item 14.3.1.</li> <li>- Incluído o item 16.3.</li> </ul>
8	MAI/20	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alteração dos itens 14.1 e 14.2.</li> <li>- Inclusão de Nota no item 14.1.</li> <li>- Inclusão dos itens 14.2.1, 14.2.2, 14.3 e 14.4.</li> </ul>



## 5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR ISO/IEC 17000	Avaliação de conformidade - Vocabulário e Princípios Gerais
ABNT NBR ISO/IEC 17020	Avaliação da conformidade - Requisitos para o funcionamento de diferentes tipos de organismos que executam inspeção
FOR-Cgcre-302	Relatório de Avaliação de Organismos de Inspeção – RAO ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012
FOR-Cgcre-388	Relatório de Não Conformidade de Organismo de Inspeção
NIE-Cgcre-141	Aplicação de Sanções aos Organismos de Avaliação da Conformidade
NIT-Diois-001	Regulamento para Acreditação de Organismos de Inspeção
NIT-Diois-006	Procedimento para Acreditação de Organismos de Inspeção

## 6 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cgcre	Coordenação Geral de Acreditação
Diois	Divisão de Acreditação de Organismos de Inspeção
FOR	Formulário
IEC	<i>International Electrotechnical Commission (Comissão Eletrotécnica Internacional)</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization (Organização Internacional para Normalização)</i>
NBR	Norma Brasileira
NC	Não conformidade
NIE	Norma Inmetro Específica
NIT	Norma Inmetro Técnica
RAO	Relatório de Avaliação de Organismo de Inspeção

## 7 DEFINIÇÕES

Para os fins desta Norma são adotadas as definições contidas na ABNT NBR ISO/IEC 17000, na ABNT NBR ISO/IEC 17020 e no item 7 desta Norma.

**7.1 Não conformidade** – não atendimento a um requisito.

**7.1.1 Não conformidades passíveis de acompanhamento** - são não conformidades que afetam o resultado das inspeções e que tem relação com instalações, equipamentos e qualificação do corpo técnico do organismo.

**7.2 Sistema Orquestra** - sistema informatizado utilizado nos processos de acreditação de organismos de inspeção.

## 8 REGISTRO DE NÃO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE A AVALIAÇÃO

**8.1** As não conformidades (NC) detectadas durante as avaliações de organismos de inspeção devem ser registradas no formulário FOR-Cgcre-302 (Relatório de Avaliação - RAO) de forma individual, sem numeração e conforme padronização de redação entre chaves do RAO, indicando no texto da própria NC (entre chaves) a qual tipo de acreditação a NC se refere.



**8.1.1** As não conformidades detectadas durante as avaliações de organismos de inspeção devem ser tratadas pelos organismos de forma a:

- a) eliminá-las ou garantir que não possam afetar o sistema de gestão e os serviços de inspeção realizados; e
- b) investigar as causas, a abrangência e implementar correções e/ou ações corretivas para eliminar essas causas de forma eficaz.

**8.1.2** O FOR-Cgcre-388, com registro das não conformidades detectadas durante a avaliação, é gerado pelo gestor de acreditação e anexado ao sistema Orquestra quando da aprovação do relatório de avaliação.

**8.2** Caso sejam evidenciadas não conformidades que impactem nos resultados das inspeções, bem como na credibilidade do organismo, a equipe avaliadora deve comunicar imediatamente à Diois, para que ela tome as devidas providências. Neste caso, o processo no sistema orquestra deve ser dado como prioridade, tanto para a equipe avaliadora como para o gestor de acreditação.

## **9 CONTESTAÇÃO DE NÃO CONFORMIDADES REGISTRADAS EM AVALIAÇÃO**

**9.1** No caso em que o organismo de inspeção queira contestar a abertura de uma não conformidade registrada durante a avaliação, o mesmo deve registrar a contestação no sistema Orquestra na tarefa “Manifestação sobre não conformidades”, com as suas justificativas ao gestor de acreditação, segundo prazo estabelecido na NIT-Diois-006, após a realização da avaliação.

**9.2** A contestação elaborada pelo organismo deve possuir, no mínimo, os seguintes elementos:

- a) justificativa;
- b) embasamento em norma, regulamento ou outro documento de referência;
- c) evidências objetivas: cópia de certificados, fotografias, filmagens, procedimentos, registros ou outros elementos que comprovem a contestação realizada.

**9.3** As contestações enviadas fora do prazo ou sem os elementos mínimos necessários serão rejeitadas.

## **10 TRATAMENTO DE PROPOSTAS DAS NÃO CONFORMIDADES REGISTRADAS EM AVALIAÇÃO**

**10.1** O organismo pode, após o recebimento da tarefa “ações corretivas” pelo sistema Orquestra, encaminhar o formulário FOR-Cgcre-388 preenchido com análise de causa e suas propostas de correção e ação corretiva para análise e aprovação da equipe avaliadora.

Nota - A apresentação das propostas de correção/ação corretiva, pelo sistema orquestra, para análise da equipe avaliadora, é opcional ao organismo de inspeção.

**10.2** A equipe avaliadora deve analisar, segundo prazo da NIT-Diois-006, as propostas de correções e ações corretivas encaminhadas pelo organismo, quanto à sua adequação. O avaliador líder da equipe avaliadora deve registrar a análise da equipe no sistema Orquestra e devolver o fluxo para o organismo.



**10.2.1** O parecer sobre as propostas analisadas deve estar individualmente discriminado e deve ser claro sobre a adequação de cada causa identificada, cada correção, ação corretiva e evidências propostas.

**10.2.2** Ao receber o fluxo do sistema Orquestra com as propostas do organismo, o avaliador líder deve analisá-las e registrar no campo mensagens seu parecer em relação à análise de causa, correção e ações corretivas.

**10.2.3** Para subsidiar a sua análise e parecer, o avaliador líder pode, caso necessário, fazer perguntas específicas ao avaliador técnico/especialista em relação às propostas enviadas de cunho técnico. Essas perguntas devem ser feitas através do campo “mensagens” do sistema Orquestra.

**10.2.4** O avaliador técnico/especialista pode, se achar necessário, além das respostas às perguntas do avaliador líder, registrar outras considerações ou comentários que entender pertinente para a correta análise e parecer do avaliador líder.

**10.2.5** O procedimento descrito em 10.2.3 e 10.2.4 pode ser repetido quantas vezes for necessário, obedecendo aos prazos estipulados.

**10.2.6** Para evitar confusões de interpretação por parte do organismo, toda a troca de informações entre a equipe avaliadora deve acontecer de forma que apenas o parecer final da análise das propostas seja disponibilizado ao organismo pelo avaliador líder.

## **11 FERRAMENTAS PARA ANÁLISE DE CAUSA DE NÃO CONFORMIDADES**

**11.1** O organismo deve estabelecer em um procedimento documentado ferramenta de análise de causa. Exemplos de ferramentas para análise de causa: diagrama de causa e efeito (também chamado de diagrama de Ishikawa ou espinha de peixe), tempestade de ideias (brainstorming) e método dos cinco porquês.

**11.2** O organismo de inspeção deve utilizar uma ou mais ferramentas de estudo de causa para o tratamento de toda não conformidade apontada pela Cgcre. No caso do uso de mais de uma ferramenta de análise de causa, o procedimento do organismo deve deixar claro as situações onde cada ferramenta será utilizada. A memória da investigação da causa de toda não conformidade apontada pela Cgcre deve ser anexada ao sistema Orquestra em conjunto com o FOR-Cgcre-388 preenchido.

**11.3** O procedimento deve estabelecer regras para que toda não conformidade seja tratada levando-se em consideração a abrangência dos problemas encontrados. O impacto destes problemas em outras áreas e atividades do organismo de inspeção, bem como nos serviços de inspeção do organismo deve ser verificado. A memória da investigação da abrangência de toda não conformidade apontada pela Cgcre deve ser anexada ao sistema Orquestra em conjunto com o FOR-Cgcre-388 preenchido.

## **12 TRATAMENTO DAS EVIDÊNCIAS DE CORREÇÕES E AÇÕES CORRETIVAS**

**12.1** O organismo deve anexar, na tarefa “Ações corretivas”, no sistema orquestra, o FOR-Cgcre-388 preenchido com as propostas acordadas (quando houver a etapa de acordo de propostas), juntamente com as evidências de correção e ações corretivas implementadas.



**12.2** Após receber as evidências de correções e ações corretivas, pelo sistema Orquestra, a equipe avaliadora, segundo prazo estabelecido na NIT-Diois-006, deve analisar e verificar se elas são eficazes para o fechamento do registro de não conformidade. O parecer sobre a análise das evidências deve estar individualmente discriminado e deve ser claro sobre a adequação de cada evidência de correção e ação corretiva.

**12.2.1** Ao receber as evidências pelo sistema Orquestra, o avaliador líder deve verificar e registrar no campo comentários parecer sobre a completude dos arquivos enviados em relação às propostas.

**12.2.2** O avaliador líder deve solicitar parecer do avaliador técnico/especialista sobre as evidências de cunho técnico, a fim de subsidiar a sua tomada de decisão sobre o fechamento ou não da não conformidade. O parecer técnico deve estar registrado no sistema Orquestra, deve estar individualmente discriminado e deve ser claro sobre a adequação ou não de cada evidência de correção e ação corretiva, justificando casos de não atendimento.

Nota - É facultado ao avaliador líder, no momento da consulta ao avaliador técnico/especialista, já realizar a sua análise acerca das demais não conformidades que não possuem cunho técnico.

**12.2.3** Em posse do parecer técnico, o avaliador líder deve concluir a análise acerca do fechamento ou não de todas as não conformidades.

**12.3** Após esta análise, o avaliador líder deve registrar no sistema Orquestra o parecer de fechamento de todas as não conformidades ou o(s) motivo(s) pelo(s) qual(is) permanecem em aberto, bem como a indicação de verificação na próxima avaliação, quando necessário.

**12.4** O parecer sobre adequação ou inadequação das ações tomadas deve especificar cada uma das não conformidades. Deve também especificar se o problema está nas evidências enviadas ou nas propostas, de forma que fique claro onde devem ser tomadas ações para fechar as não conformidades.

**12.5** Para evitar confusões de interpretação por parte do organismo, toda a troca de informações entre a equipe avaliadora deve acontecer de forma que apenas o parecer final das não conformidades seja disponibilizado ao organismo pelo avaliador líder.

**12.6** O organismo de inspeção deve anexar documentos no sistema Orquestra seguindo o padrão estabelecido na NIT-Diois-001.

### **13 AVALIAÇÃO EXTRAORDINÁRIA**

**13.1** O gestor de acreditação pode recomendar uma avaliação extraordinária para verificar a adequação das ações corretivas implementadas e/ou recomendar que o organismo seja notificado, caso seja constatada não conformidade que impacte nos resultados das inspeções.

Nota - As notificações devem ser tratadas de acordo com a sistemática prevista na NIT-Diois-006 e NIE-Cgcre-141.

**13.2** Em alguns casos, o gestor de acreditação pode recomendar uma Medida Cautelar de Suspensão, conforme estabelecido na NIE-Cgcre-141.

**13.3** Durante uma avaliação extraordinária, caso sejam evidenciadas novas não conformidades, a equipe avaliadora deve registrar, no Relatório de Avaliação, as novas irregularidades encontradas.



## 14 PRAZOS DE TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES

**14.1** O prazo para o fechamento das não conformidades, estabelecido na NIT-Diois-006, inicia sua contagem quando o organismo recebe a tarefa “Ações corretivas” no sistema Orquestra.

Nota – A tarefa “Manifestação sobre não conformidades” do sistema Orquestra tem finalidade exclusiva para o registro de contestações de não conformidades registradas em avaliação, conforme estabelecido no item 9.1 desta norma, devendo ser utilizada única e exclusivamente para tal finalidade. Caso o organismo venha a receber, no sistema Orquestra, a tarefa “Manifestação sobre não conformidades” em momento processual distinto ao correspondente para possível registro de contestações de não conformidades, o organismo deve concluir a tarefa para permitir o prosseguimento do fluxo processual, não sendo considerados quaisquer registros porventura anexados pelo organismo na tarefa “Manifestação sobre não conformidades” em tal momento.

**14.2** Durante o prazo para fechamento das não conformidades, o organismo possui a quantidade máxima de 3 (três) oportunidades para enviar o processo pelo sistema Orquestra para análise, independentemente da natureza dos registros ou informações a serem analisados.

**14.2.1** A cada envio do processo por parte do organismo para análise, o sistema Orquestra automaticamente contabiliza a utilização de 1 (uma) oportunidade de envio para análise.

**14.2.2** Caso o organismo atinja a quantidade máxima de 3 (três) envios do processo para análise, e quando atingir o último envio permitido, o prazo do organismo é automaticamente definido como expirado, sendo que a equipe avaliadora deverá registrar parecer conclusivo sobre o processo e remetê-lo ao Gestor de Acreditação.

**14.3** Caso o prazo para fechamento das não conformidades expire ou caso o organismo atinja a quantidade máxima de envios do processo para análise, o processo terá prosseguimento para recomendação e conclusão.

**14.4** Cabe à chefia da Diois decidir pela dilatação do prazo ordinário de tratamento das não conformidades e/ou pela concessão, ao organismo, de oportunidades adicionais para envio do processo para análise, nos casos considerados pertinentes.

## 15 TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE A ANÁLISE DA DOCUMENTAÇÃO

**15.1** A verificação da implementação das correções e/ou ações corretivas relativas às não conformidades detectadas na análise da documentação será realizada durante a avaliação de escritório do organismo, quando houver previsão de realização de avaliação no local no processo que originou a análise da documentação.

**15.2** As não conformidades detectadas na etapa de análise da documentação e que não tenham sido fechadas até a realização da avaliação no local devem ser registradas novamente durante a avaliação e tratadas conforme o disposto nesta norma.

**15.3** Se o processo que originou a análise da documentação não prever a realização de avaliação no local, as não conformidades detectadas na análise da documentação devem ser registradas e tratadas de forma análoga às não conformidades detectadas em avaliação no local, conforme estabelecido nos itens 8 a 14 desta norma.