

	TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE PROCESSOS DE ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	NORMA Nº: NIT-DICOR-076	REV. Nº 10
		PUBLICADA EM ABR/2023	PÁGINA 1/4

SUMÁRIO

- 1 Objetivo
- 2 Campo de aplicação
- 3 Responsabilidade
- 4 Histórico da revisão
- 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 DA REVISÃO

Revisão	Data	Itens revisados
10	Abr/2023	- Alterada redação do item 8.4.9 sobre a abertura de Processo Administrativo.

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
 IEC *International Electrotechnical Commission (Comissão Eletrotécnica Internacional)*
 ISO *International Organization for Standardization (Organização Internacional para Normalização)*

(continua)



NBR	Norma Brasileira
NC	Não conformidade
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. Para a acreditação OCE, o prazo para o envio das ações corretivas é de 30 (trinta) dias.

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. Para a acreditação OCE, o prazo para implementação das correções e/ou ações corretivas é de 90 (noventa) dias, não havendo a possibilidade de ampliação dos prazos.

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 90 (noventa) dias para acreditação OCE e 60 (sessenta) dias corridos para as demais acreditações.

8.4.9 Caso o organismo não consiga sanar alguma não conformidade nos prazos estabelecidos em 8.4.8, o avaliador líder deve encaminhar o processo ao gestor(a) de acreditação para tomada de ações. Caso seja um processo de concessão ou extensão de escopo de acreditação, o processo poderá ser sumariamente arquivado. Em caso de supervisão, reavaliação ou avaliação extraordinária de organismos já acreditados, o gestor de acreditação deve proceder à abertura de processo administrativo para garantir o direito à ampla defesa antes da possível aplicação de sanções de acreditação.

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.
