

	TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADES DETECTADAS DURANTE AVALIAÇÕES DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO	NORMA Nº: NIT-DIOIS-014	REV. Nº 09
		PUBLICADO EM OUT/2024	PÁGINA 1/6

SUMÁRIO

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

Revisão	Data	Itens revisados
9	Out/24	▪ Atualizado item 9.3 sobre contestações enviadas fora do prazo;

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

(continua)

	NIT-DIOIS-014	REV. 09	PÁGINA 2/6
--	----------------------	--------------------	-----------------------

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
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
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 têm 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; e
- 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 que não atendam integralmente ao item 9.2 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.

	NIT-DIOIS-014	REV. 09	PÁGINA 4/6
--	----------------------	--------------------	-----------------------

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 a 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 analisadas.

	NIT-DIOIS-014	REV. 09	PÁGINA 6/6
---	----------------------	--------------------	-----------------------

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.
