

# Registro e Tratamento de não conformidades de avaliação

# Objetivo:

## *Harmonizar nossas práticas*

- ★ *Descrição e Enquadramento*
- ★ *Tratamento pelo OAC*
- ★ *Considerações da ISO/IEC 17065*
- ★ *Comunicação com a Dicor*

## ★ **Descrição e Enquadramento da NC**

1. De uma forma geral, a descrição da NC deve pautar na negativa do requisito e o problema encontrado ser registrado como evidência objetiva.
2. A descrição da não conformidade deve estar clara e ser de fácil entendimento.



**Analisar o problema encontrado e identificar o melhor requisito.**

**Aonde está o maior impacto?**

## **Exemplo 1: ABNT ISO/IEC 17065 – 7.12.1**

### **O que diz o requisito?**

***“O Organismo de certificação deve manter registros para demonstrar que todos os requisitos do processo de certificação foram efetivamente atendidos”***

### **Descrição:**

O OCP não mantém registros para identificar o atendimento do esquema de certificação.

### **Fatos evidenciados:**

- 1) Faltavam algumas informações sobre o produto na solicitação do cliente estabelecidos no esquema.**
- 2) O OCP utilizou laboratório não acreditado e não identificou a razão do uso**
- 3) O OCP não realizou uma análise crítica dos resultados antes da tomada de decisão**

## Exemplo 1: ABNT ISO/IEC 17065

### Fatos evidenciados:

- 1) Faltavam algumas informações sobre o produto na solicitação do cliente estabelecidos no esquema. **Solicitação – 7.2**
- 2) O OCP utilizou laboratório não acreditado e não identificou a razão do uso **Avaliação – 7.4.4**
- 3) O OCP não realizou uma análise crítica dos resultados antes da tomada de decisão **Análise – 7.5**

Qual o impacto no tratamento desta não conformidade?

*Falta da existência de registro ?*

*Falta do cumprimento de etapas da norma de acreditação e/ou esquema de certificação?*



## Exemplo 1: ABNT ISO/IEC 17021-1 – NIT-DICOR-054 - Anexo E

**O que diz o requisito?**

**10 requisitos e 2 tabelas**

**Descrição: NIT-DICOR-054 – Anexo E (Tempo de Auditoria)**

O organismo não levou em consideração, no cálculo do tempo de auditoria, o número efetivo de funcionários conforme descrito no item 1.9 do Anexo E da NIT-DICOR-054 “Número Efetivo de Pessoal” ...



**Norma de acreditação de referência?**

**Qual o requisito aplicável do Anexo E ou norma de acreditação?**

**ISO/IEC 17021-1 – 9.1.4.2**

**“ Ao determinar o tempo de auditoria, o OC deve considerar a complexidade do cliente e seu sistema de gestão...”**

---

## **Exemplo 3: ABNT ISO/IEC 17065 - 7.2 e 7.3**

**O que diz o requisito?**

**7.2 – Para a solicitação, o OC deve obter todas as informações necessárias para completar o processo de certificação de acordo com o esquema de certificação pertinente.**

**7.3 – 7.3.1 ao 7.3.5**

## **Exemplo 3: ABNT ISO/IEC 17065 - 7.2 e 7.3**

### **Descrição:**

O OCP não obteve todas as informações necessárias para o processo de certificação de Segurança de aparelhos eletrodomésticos e similares. Não foram evidenciados relatórios de solicitação conforme Portarias 350/2010 e 371/2009 itens 6.1.1.1 e 6.1.1.2. **(Problemas também em Eletromédicos?)**

Não constam dados relativos ao modelo ou família de aparelhos eletrodomésticos e similares na Solicitação inicial e nem informações de todos os produtos que foram certificados.

O organismo não conduz uma análise das informações obtidas para assegurar que ocorra com sucesso o processo de certificação. Na Análise da solicitação não consta análise de família do produto, contrariando a Portaria 350 de 2009 no requisito 6.1.1.2. **(Qual o processo?)**

### **EO.:**

Certificado XXX empresa YYY

Certificado AAA empresa BBB

Certificado YYY empresa ZZZ



## Exemplo 3: ABNT ISO/IEC 17065 - 7.2 e 7.3



Dois requisitos distintos → Separação da NC  
Identificação clara do requisito

## ★ *Tratamento das NC pelo OAC*

1. O tratamento de uma NC deve conter Análise da Causa / Correção / Ação Corretiva



São necessárias ações de  
Abrangência ?

## Exemplo 1: ABNT ISO/IEC 17065 – 7.12.1

### Descrição:

O OCP não mantém registros para identificar o atendimento do esquema de certificação.

### Fatos evidenciados:

- 1) Faltavam algumas informações sobre o produto na solicitação do cliente estabelecidos no esquema.
- 2) O OCP utilizou laboratório não acreditado e não identificou a razão do uso
- 3) O OCP não realizou uma análise crítica dos resultados antes da tomada de decisão

## Exemplo 1: ABNT ISO/IEC 17065

### Resposta do OAC:

1) *Análise de causa:*

O sistema de registro está falho

1) *Ação Corretiva:*

a) Designar uma pessoa para atuar como responsável pelo controle dos registros

b) Finalizar o sistema informatizado de controle dos registros

3) *Correção:*

Verificar os documentos que estão faltando no processo e inseri-los.

### Resposta do Avaliador:

Ações aceitas. Verificar a implementação na próxima avaliação

---

## **Exemplo 1: ABNT ISO/IEC 17065**



**Análise dos Processos do escopo objeto da  
NC (nova auditoria, novos ensaios, etc)**

**Impacto sobre outros processos**

## **Exemplo : ABNT ISO/IEC 17065 - 7.2 e 7.3**

### **Descrição:**

O OCP não obteve todas as informações necessárias para o processo de certificação de Segurança de aparelhos eletrodomésticos e similares. Não foram evidenciados relatórios de solicitação conforme Portarias 350/2010 e 371/2009 itens 6.1.1.1 e 6.1.1.2.

Não constam dados relativos ao modelo ou família de aparelhos eletrodomésticos e similares na Solicitação inicial e nem informações de todos os produtos que foram certificados.

O organismo não conduz uma análise das informações obtidas para assegurar que ocorra com sucesso o processo de certificação. Na Análise da solicitação não consta análise de família do produto, contrariando a Portaria 350 de 2009 no requisito 6.1.1.2.

### **EO.:**

Certificado XXX empresa YYY

Certificado AAA empresa BBB

Certificado YYY empresa ZZZ

## **Resposta OAC:**

### Análise da Causa:

Como causa geral consideramos que os formulários que utilizamos não permitem a inclusão de todas as informações requeridas

### Ação corretiva:

**Eletrodomésticos – Para os processos iniciados a partir de 01/07/2017 (avaliação ocorreu em abril/2017)**

1. Separação e criação de dois documentos, um “formulário de solicitação”, apenas, e outro documento “análise crítica de contrato”. Na “análise crítica de contrato” será adicionado os temas conforme item 7.3 da norma 17065.
2. Será criado um documento “plano de ensaio” onde o auditor/especialista irá registrar o “racional” dos enquadramentos dos modelos em famílias conforme item 4.3 da Portaria 371/2009, listar os modelos, ensaios iniciais e ensaios de manutenção ao longo da validade do certificado  
**Eletromédicos – Para os processos iniciados a partir de 01/07/2017:**
3. Incluir na proposta/contrato comercial que após a assinatura do contrato, adicionalmente aos documentos já solicitados, enviar também a documentação do SGQ do fabricante (manual da qualidade e lista mestra dos documentos da qualidade, ou equivalentes), todos na última versão.
4. No relatório que o especialista/auditor realiza as análises incluir a verificação se os documentos do SGQ contemplam os itens exigidos do SGQ pela portaria 350/2010.

**Resposta do Avaliador:**

**Não Conformidade finalizada com necessidade de verificação da eficácia na próxima avaliação.**







**CORREÇÃO**



**Abrangência**

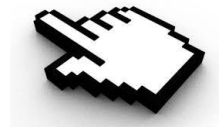
## ★ **Considerações da ISO/IEC 17065**

### 7.3 Análise da Solicitação

*“O OC deve conduzir uma análise das informações obtidas (na solicitação) para assegurar que as informações sobre o cliente e o produto sejam suficientes para a realização do processo de certificação, ....”*

## Exemplo

**Form 1**



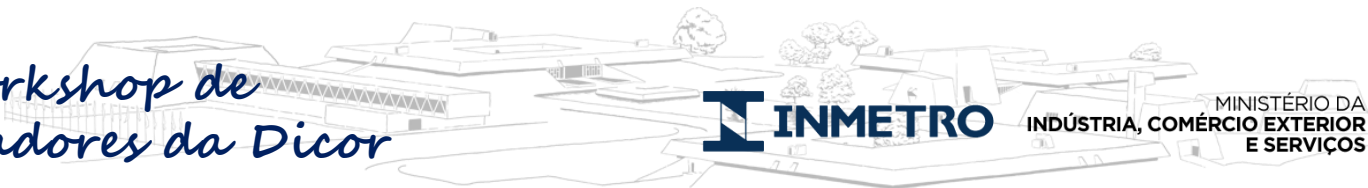
## ★ **Comunicação do Avaliador com a Dicor**

O Avaliador deverá comunicar imediatamente ao GA sempre que for evidenciado:

- uma não conformidade que ponha em xeque o desempenho do organismo/ seu SGQ esteja comprometido,
- um produto foi certificado sem que as etapas do esquema de certificação tenham sido cumpridas satisfatoriamente.



VII Workshop de  
Avaliadores da Dicor



**INMETRO**

MINISTÉRIO DA  
INDÚSTRIA, COMÉRCIO EXTERIOR  
E SERVIÇOS



**FIM**