



SUMÁRIO

ÍNDICE

1 Objetivo.....	2
2 Referências normativas.....	2
3 Base legal.....	2
4 Definições.....	2
5 Requisitos gerais	4
6 Procedimentos para obtenção do CSQ-R.....	5
7 Não-Conformidades.....	8
8 Critérios	9
9 Certificação de Filiais.....	9
10 Validação de Certificação de SGQ.....	10
11 Administração.....	10
12 Uso do Certificado	10
13 Penalidades	11
14 Custos	12
15 Reclamação, apelação e recursos sobre Sistema de Certificação.....	12
16 Uso dos certificados e logomarca.....	12
17 Formulários aplicáveis.....	13
18 Siglas utilizadas.....	13
19 Disposição Final.....	13

REVISADO POR:

FERNANDO AMÂNCIO DOS SANTOS – Eng.
Chefe da Subdivisão de Certificação – DCTA/IFI

APROVADO POR:

FERNANDO AMÂNCIO DOS SANTOS – Eng.
Chefe da Subdivisão de Certificação – DCTA/IFI

DATA DA REVISÃO:

10/10/2013

1 Objetivo

Orientar as organizações fabricantes de produtos ou serviços aeroespaciais, interessadas em serviço de Certificação em Sistemas de Gestão da Qualidade, conforme os AQAP - Allied Quality Assurance Publications junto ao Instituto de Fomento e Coordenação Industrial do Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial (DCTA/IFI).

2 Referências normativas

As publicações relacionadas a seguir contêm disposições que, através de referências neste texto, constituem prescrições válidas para o presente PI. Como todas as publicações estão sujeitas a revisões, as partes envolvidas devem utilizar as edições mais recentes. As publicações válidas estão disponíveis em arquivo eletrônico e estão registradas na CSG SC.

- AQAP 2110 - NATO quality assurance requirements for design, development and production
- AQAP 2120 - NATO quality assurance requirements for production
- AQAP 2130 - NATO quality assurance requirements for inspection and test
- NBR ISO 9000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário.
- NBR ISO 9001 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
- NBR ISO 9004 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Diretrizes para melhorias de desempenho.
- NBR 15100 – Sistema da Qualidade – Aeroespacial – Modelo para garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados.

3 Base legal

O CTA/IFI tem como base legal:

-
- Código Brasileiro de Aeronáutica - CBA, aprovado pela Lei 7565 (19 dez 1986);
- Portaria DEPED No 57/DG-6, de 14 de dezembro de 2004
- [Portaria DCTA no 89/DNO, de 30 de Junho de 2011](#)

4 Definições

Para os efeitos deste procedimento, aplicam-se as seguintes definições:

4.0 Homologação

Homologação é um termo em desuso pelas Normas atuais e que foi substituído por Certificação.

4.1 Certificação

Declaração de um Organismo de Certificação de que a Organização atende aos requisitos e/ou documentos normativos específicos.

4.2 Certificação Governamental

É a Certificação aplicada aos produtos, serviços, produção, sistema de gestão da qualidade na área aeroespacial, em atendimento aos AQAP - Allied Quality Assurance Publications.

4.3 Sistema de Gestão da Qualidade

Sistema de gestão para dirigir e controlar uma organização, no que diz respeito à qualidade.

4.4 Declaração de Conformidade

Ato em que um terceiro demonstra existir garantia adequada de que um produto, processo ou serviço devidamente identificado está em conformidade com uma norma ou outro documento normativo especificado.

4.5 Certificação de produto ou serviço

Ato em que um Organismo de Certificação avalia o produto ou serviço, por meio de ensaios, visitas e auditorias de acompanhamento, quanto a sua conformidade com norma ou documento normativo pertinente.

4.6 Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, conforme os AQAP – CSQ-R

Ato em que um Organismo de Certificação avalia o Sistema de Gestão da Qualidade de uma organização, quanto a sua conformidade com as normas regulamentares do setor aeroespacial brasileiro – AQAP , que

estabelecem requisitos de Sistema de Gestão da Qualidade, para fins de obter o Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade – CSQ-R

NOTA: A Divisão de Certificação de Sistemas de Gestão – CSG esclarece que as empresas fornecedoras do COMAER, com certificações em conformidade com os RBQA 2110, RBQA 2120, RBQA 2130 e RBQA 2131, continuam com seus certificados válidos e terão a certificação conforme os AQAP correspondentes, na ocasião da recertificação. Os RBQA eram documentos tecnicamente equivalentes aos AQAP.

4.7 Detentor do Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade – DCSQ-R

É a Organização que tem demonstrado capacidade técnica e administrativa, na fabricação/fornecimento de um determinado produto ou serviço em conformidade com os documentos normativos para Certificação do sistema de gestão da qualidade.

4.8 Produto ou serviço aeroespacial

Todo produto e/ou serviço relacionado com veículos aéreos e espaciais e seus lançadores, inclusive a matéria-prima, os componentes, os equipamentos, os acessórios e os sistemas utilizados na sua confecção, operação e manutenção; os produtos e serviços consumidos na sua operação; os equipamentos e dispositivos de apoio no solo (para manutenção, comunicação, controle e auxílio à navegação etc.), os equipamentos de treinamento e os manuais técnicos.

4.9 Organização requerente

É a organização que requer certificação do SGQ para demonstrar capacidade técnica e administrativa, na fabricação/fornecimento de um determinado produto ou serviço, em conformidade com os documentos normativos.

4.10 Organização Certificadora

Conforme a Base Legal, (item 3) os organismos de certificação são:

Para **Produto**:

DIVISÃO DE CERTIFICAÇÃO DE PRODUTO AEROESPACIAL – CTA-IFI-CPA

Para **Sistema de Gestão da Qualidade**:

DIVISÃO DE CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE – CTA-IFI-CSG

4.11 Definições específicas dos AQAP:

AQAP	NBR ISO equivalente
Comprador: Organização do COMAER ou governamental, que participa de um contrato com um fornecedor, definindo os requisitos do produto e da qualidade.	Cliente: Organização ou pessoa que recebe um produto
Fornecedor: Organização que atua no contrato como o provedor de produtos para o Comprador	Organização: Grupo de instalações e pessoas com um conjunto de responsabilidades, autoridades e relações.
Sub-fornecedor: Provedor de produtos ao Fornecedor.	Fornecedor: Organização ou pessoa que fornece um produto.

NOTA: Cadeia de Fornecimento:

AQAP	NBR ISO equivalente
<i>Comprador</i>	<i>Cliente</i>
<i>Fornecedor</i>	<i>Organização</i>
<i>Sub-fornecedor</i>	<i>Fornecedor</i>
	<i>Organização</i>
	<i>Fornecedor</i>

Garantia Governamental da Qualidade, GGQ:

É o processo pelo qual a Autoridade Nacional competente assegura que os requisitos contratuais relativos à qualidade são atendidos. NOTA: O Termo GGQ compreende a Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade do Fornecedor e da Verificação da Qualidade pelos RGQ nas instalações do Fornecedor, durante a vigência do contrato.

Representante de Garantia Governamental da Qualidade, RGGQ:

É o pessoal com responsabilidade pela Garantia Governamental da Qualidade, atuando em nome do Comprador.

NOTA: O Termo RGGQ compreende os RGQ que realizam a Verificação da Qualidade e os Auditores que fazem a avaliação do sistema de gestão da qualidade dos Fornecedores, para emissão de Certificado.

RGGQ e/ou Comprador:

O termo “RGGQ e/ou Comprador” é usado nesta publicação para permitir ao Comprador tratar o não atendimento das exigências contratuais em situações nas quais não há RGGQ designado para o contrato ou quando o RGGQ designado para o contrato não tiver a autoridade para conduzir atividades particulares.

Representante de Garantia da Qualidade, RGQ:

Representante designado pelo COMAER para exercer atividades de Verificação da Qualidade no âmbito de organizações fornecedoras.

Plano da Qualidade:

Documento do Fornecedor que especifica quais procedimentos e recursos associados devem ser aplicados, por quem e quando, para um empreendimento, produto, processo ou contrato específico.

Produto:

Resultado de um processo. Existem quatro categorias genéricas de produto:

- serviços (ex.: transporte);
- informações (ex.: informações do clima, programas de computador – “software”);
- materiais e equipamentos (ex.: motor, parte mecânica de uma aeronave); e
- materiais processados (ex.: lubrificantes) ou uma combinação destes.

Um produto pode ser tangível (Ex.: montagens ou materiais processados) ou intangíveis (Ex.: informações, conhecimento ou conceitos), ou uma combinação destes. Um produto pode ser planejado (Ex.: ofertas aos clientes) ou não planejado (Ex.: Poluentes ou efeitos inesperados)

5 Requisitos gerais

5.1 Certificação de produto ou serviço

A Organização deve, antes de requerer formalmente o serviço de Certificação de produto ou serviço, avaliar o desempenho técnico do(s) produto(s)/serviço(s) com base nas normas ou requisitos técnicos.

Os certificados de produto poderão ser concedidos ao requerente independente do sistema de gestão da qualidade da Organização estar certificada ou não, porém o requerente deverá comprometer-se, dentro de um prazo de 6 (seis) meses, a implementá-lo completamente, e solicitar sua Certificação.

5.2 Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade

O DCTA/IFI toma como referência os requisitos descritos nos AQAP 2110, 2120 e 2130 para Certificação de sistema de gestão da qualidade das organizações do setor aeroespacial, vinculada a um produto ou serviço de emprego aeroespacial ;

Para a certificação AQAP, na fase de pré-qualificação de uma licitação:

Os AQAP 2110, 2120 e 2130 são também empregados como requisitos em pré-qualificação de organização que requeira participar de licitação para fornecimento de Produto Aeroespacial - PA ao governo.

Na avaliação de qualificação do SGQ da organização participante da licitação, são considerados somente os itens aplicáveis do AQAP 2110, 2120 e 2130.

A organização que passar pela licitação e for contratada pelo governo para fornecimento de PA, é submetida à avaliação de certificação do SGQ, empregado na execução do objeto do contrato, considerando todos os itens dos AQAP 2110, 2120 e 2130 mais os requisitos contratuais.

NOTA: Recomenda-se que o **escopo** seja bem definido contendo a atividade + produto ou serviço + limitação ou clarificação. **EXEMPLOS:**

- Fabricação de produtos químicos para a indústria de defesa;
- Projeto, fabricação e manutenção de produtos eletro-mecânicos para a indústria aeroespacial;
- Prestação de serviços de usinagem de peças aeronáuticas.

5.3 Alteração no escopo de Certificação

Qualquer solicitação de emenda, ampliação ou redução ao escopo de uma Certificação, que já tenha sido concedida, deve ser endereçada ao Chefe da Divisão de Certificação de Sistemas de Gestão (CSG), que encaminhará a Subdivisão de Certificação I – CSG-SC para análise e providências de acordo com o item 6.2.4.

5.4 Validade da certificação

O certificado emitido é válido por 1 ano. Podendo ser revalidado anualmente, após uma Auditoria de Recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade da organização (vide item 6.2.4).

6 Procedimentos para obtenção do CSQ-R

6.1 Solicitação

A Organização que deseja obter a Certificação deve, antes de efetuar a sua solicitação formal, entrar em contato com o DCTA/IFI, para esclarecimentos de assuntos relacionados com o escopo da Certificação requerida, a respeito dos documentos aplicáveis, custos e outras questões administrativas inerentes ao processo.

Quaisquer organizações, independentes do seu tamanho, ou natureza, podem requerer ao DCTA/IFI a Certificação de Sistemas de Gestão, desde que se enquadrem aos escopos de acreditação estabelecidos nos AQAP.

Os documentos necessários para abertura do processo de Certificação que devem ser enviados ao DCTA/IFI são os seguintes:

1. Requerimento para Serviço de Certificação - RSC (FORM PI-500-01) preenchido, assinado e com a indicação do Representante da Direção - RD;

2. Cópias:

2.1

Contrato social, Estatuto ou Regimento da Organização.

2.2

Certificado(s) ou Atestado(s) de Certificação do Produto ou documento comprobatório de que o(s) produto(s) está(ão) em processo de Certificação;

2.3

Manual da Qualidade (1 cópia controlada) contendo informações em atendimento aos requisitos aplicáveis;

2.4

Lista de procedimentos e Instruções de Trabalho aplicáveis ao Sistema de Gestão da Qualidade;

2.5

Plano(s) da Qualidade específico(s) do(s) produto(s); e

2.6

Contrato com o COMAER, se houver;

3. Outros documentos que o DCTA/IFI julgar necessário.

Com base nos documentos recebidos junto ao requerimento, será designado um Coordenador do Processo (CP) o qual será o contato com o RD da organização requerente.

A Seção de Certificação Governamental – SC-G após a aceitação do requerimento (RSC) com todos os anexos, enviará à Organização uma Proposta Técnico-Administrativa - PTA, onde serão detalhados os custos referentes à análise de adequação da documentação, a auditoria preliminar (opcional), a auditoria de avaliação, emissão do certificado e também a descrição do sistema de cobrança para avaliação inicial.

O CTA-IFI tem um prazo mínimo de 60 dias para as análises e adequações das documentações e para o agendamento da auditoria de certificação (as auditorias serão realizadas de acordo com os procedimentos internos)

Após o envio da PTA pelo Organismo de Certificação do DCTA/IFI/CSG, o prazo de validade para devolução do “Acordum” com o PTA é de 120 dias, findo os quais o processo será encerrado por falta de continuidade e os documentos enviados não serão devolvidos ao interessado.

O processo de Certificação somente será iniciado pelo DCTA/IFI, após o recebimento da Proposta Técnico-Administrativa devidamente aprovada pela Organização requerente e a liberação dos custos pela divisão administrativa do IFI – CAD, sendo o prazo máximo para o início da auditoria de 6 (seis) meses, findo os quais o processo será automaticamente cancelado

Para todo tipo de auditoria, a Organização deve tomar as providências necessárias para a realização dessas auditorias, facilitar ao grupo auditor no exame da documentação, providenciar o livre acesso a todas as áreas pertinentes com análise dos registros (incluindo relatórios das auditorias internas e de terceira parte), pessoal para os fins da auditoria, realizar o acompanhamento, a reavaliação e as soluções de reclamações.

As auditorias serão efetuadas por auditores e especialistas de cada uma das áreas envolvidas (produto ou serviço e sistema da qualidade), o número de auditores será dimensionado de acordo com a necessidade do processo, sendo no mínimo de dois auditores.

6.2 O processo de certificação e sua recertificação constam das seguintes etapas:

1. análise de adequação da documentação;
2. auditoria preliminar (opcional e efetuada por solicitação pela Organização requerente);
3. auditoria de certificação do Sistema de Gestão da Qualidade;
4. auditoria de recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade;
5. auditoria de monitoramento ou acompanhamento e ações corretivas;
6. auditoria de controle de produção específica de produto; e
7. auditoria em subcontratados de organizações homologadas.

6.2.1 Análise de adequação

Com base nos documentos recebidos junto ao requerimento, o Coordenador do Processo (CP) realiza a análise de adequação do sistema descrito, com base nas normas aplicáveis e a documentação da qualidade enviada pela Organização requerente.

As organizações, quando atualizarem os seus Manuais da Qualidade, devem entregar uma cópia controlada aos Organismos de Certificação do DCTA/IFI, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias antes das auditorias.

6.2.2 Auditoria Preliminar

A auditoria preliminar nas instalações da Organização é realizada pelo DCTA/IFI como parte do processo de Certificação, se solicitado pela Organização a mesma poderá ser efetuada (vide item 14 Custos).

NOTA: A auditoria preliminar é opcional e efetuada por solicitação pela Organização requerente. É realizada verificando-se 5 (cinco) requisitos do AQAP. Outros requisitos podem ser acrescentados, se solicitado pelo requerente.

6.2.3 Auditoria de Certificação do sistema de gestão da qualidade

A auditoria de certificação engloba tanto uma auditoria de sistema (capacidade) da Organização em produzir e assegurar a qualidade do(s) produto(s)/serviço(s) fornecido(s), quanto à uma auditoria de conformidade (implementação), através da obtenção de evidências objetivas da implementação do sistema de gestão da qualidade da Organização. Essa auditoria realizada na Organização deve considerar todos os elementos dos regulamentos, requisitos ou normas aplicáveis. Depois de sanadas todas as não-conformidades, se houverem, se dará a Certificação por um período de até 12 meses (vide item 14 Custos).

A auditoria de certificação é realizada, quando:

1. O processo de Certificação do produto ou serviço, já estiver iniciado ou concluído;
2. O Manual da Qualidade, com os correspondentes procedimentos/instruções forem considerados, na fase preliminar de análise de adequação, satisfatórios e em conformidade com o nível da qualidade requerido e estabelecido pelos Requisitos de Certificação (AQAP) aplicáveis e
3. O(s) Plano(s) da Qualidade específico(s) do(s) produto(s) considerado(s) adequado(s) para controle de produção ou prestação de serviço.

6.2.4 Auditoria de Recertificação/Reavaliação do sistema de gestão da qualidade

A recertificação/reavaliação do sistema da qualidade é realizada quando a Organização detentora de CSQ-R solicita a renovação do certificado, em decorrência do vencimento do prazo de validade, ter alterado o escopo de certificação, ou por ter sido suspenso ou cancelado. Esse serviço é realizado, também, quando houver grande reestruturação da Organização, por exemplo: troca de instalações, modificações de requisitos / regulamentos / normas, alteração dos responsáveis pelo sistema da qualidade, mudança de proprietários ou se a análise de uma reclamação ou outra qualquer informação indicar que o fornecedor homologado não mais atende aos requisitos do Organismo de Certificação.

A auditoria de recertificação é realizada após uma análise crítica do desempenho do sistema, em relação ao período de Certificação. Essa auditoria realizada na Organização é semelhante a auditoria de certificação. Depois de sanadas todas as não-conformidades, se houverem, se concederá novamente a Certificação por um período de até 12 meses (vide item 14 Custos).

6.2.5 Auditoria de monitoramento ou de acompanhamento das não-conformidades

Durante a auditoria de certificação, recertificação ou de reavaliação do sistema da qualidade, caso sejam constatadas quaisquer deficiências no sistema, o requerente pode sanar as não-conformidades, conforme o caso, através de uma comunicação por escrito ao DCTA/IFI, comprovando o atendimento. Caso contrário, torna-se necessária a realização de uma auditoria para verificação "in loco" da solução das não-conformidades.

Esta auditoria, também, aplica-se no caso de haver reclamações, por parte da sociedade/usuário, sobre produtos ou serviços fornecidos pelas organizações certificadas por este DCTA/IFI, no tocante às ações necessárias para a verificação e a solução das não-conformidades reportadas, para continuidade da validade do CSQ-R (vide item 14 Custos).

6.2.6 Auditoria de controle de produção específica de produto

A auditoria de controle de produção específica de cada produto é realizada quando a Organização possui o respectivo Certificado ou Atestado de Produto, e há a necessidade de ser verificado o processo de controle de projeto e de produção inerentes ao(s) item(ns) produzido(s) para fornecimento em um determinado contrato. Com a aprovação desse(s) processo(s), pode-se liberar a produção seriada, e a sua comercialização, para fins de emprego aeroespacial ou cumprimento do contrato, segundo um AQAP aplicável (vide item 14 Custos).

6.2.7 Auditoria em subcontratados de organizações certificadas

Esta auditoria é realizada, somente, quando requerida pelo DCSQ-R, ou quando por exigência legal do regulamento aplicável ou do contrato (vide item 14 Custos).

7 Não-Conformidades

Para a Certificação de Organização conforme os AQAP, as Não-Conformidades (NC) estão classificadas em duas categorias:

a) NC Maior:

- Não cumprimento de um requisito que provavelmente resulte na falha do sistema de gestão da qualidade ou reduza a sua capacidade de garantir processos controlados ou produtos/serviços conformes; isto pode ser uma ou mais das seguintes situações:

- uma não-conformidade cujo efeito é julgado prejudicial para a integridade do produto, processos ou serviço.
- a ausência ou quebra total de um sistema para atender aos requisitos do AQAP 2110, 2120 ou 2130, um procedimento da organização ou requisitos do sistema de gestão da qualidade do cliente.
- qualquer não-conformidade que possa resultar em um provável envio de produto não conforme.
- uma condição que possa resultar em falha ou redução da vida útil dos produtos ou dos serviços para a sua finalidade proposta.

b) NC Menor:

- O não cumprimento de um requisito que provavelmente não resulte na falha do sistema de gestão da qualidade ou reduza a sua capacidade de garantir processos controlados ou produtos/serviços conformes; isto pode ser uma ou mais das seguintes situações:

- um simples lapso ou falha do sistema relacionado à conformidade com o AQAP 2110, 2120 ou 2130 ou com requisito do sistema de gestão da qualidade do cliente;
- um simples lapso ou falha do sistema relacionado à conformidade com um procedimento ligado ao sistema de gestão da qualidade da organização.

NOTA 1: Uma série de não-conformidades menores contra um requisito (por exemplo: não-conformidades similares associadas a diferentes sites ou a diferentes departamentos/funções/serviços dentro de um mesmo site pode representar uma quebra total do sistema e, portanto, ser considerada uma não-conformidade maior.

NOTA 2: Os prazos para a Organização demonstrar as evidências objetivas das ações corretivas, ficam no entendimento entre as partes (Organização e equipe auditora) na reunião final.

NOTA 3: O prazo máximo para apresentação das ações corretivas é de até 90 (noventa) dias, a partir da data da auditoria, prorrogável por mais dias (no máximo 30 dias), desde que justificado por escrito e com a análise do auditor-líder para aceitação ou não da prorrogação devido a criticidade da(s) não-conformidade(s). O não cumprimento deste item acarretará nas penalidades (vide item 13) do processo de certificação, sem reembolso dos valores referentes aos custos de certificação.

NOTA 4: Quando alguma não-conformidade for encontrada em qualquer local, através de auditorias internas ou através de uma auditoria pelo DCTA/IFI, a investigação deve ocorrer e determinar se outros locais podem estar afetados. Então, o DCTA/IFI deve requerer da organização uma análise crítica das não-conformidades para determinar se estas são identificadas no sistema global aplicável a todos os locais ou não. Caso não-conformidades forem encontradas, uma ação corretiva na causa raiz deve ser desenvolvida no escritório central e em todos os demais locais.

O DCTA/IFI deve requerer evidência destas ações e aumentar a frequência até satisfizer-se de que o controle foi restabelecido.

Não deve ser admitido que, na existência de uma não-conformidade em um único local, a organização elimine esse local durante o processo de Certificação.

Durante o decorrer da auditoria, caso sejam constatadas quaisquer deficiências no sistema da qualidade, os responsáveis pelas áreas afetadas serão imediatamente comunicados.

Em alguns casos, a Organização pode considerá-las passíveis de correção imediata, antes da equipe auditora deixar o local. Para esses casos poderão ser anotadas nos Registros de Não-Conformidades

Na reunião de encerramento, a equipe apresentará todos os Registros de Não-Conformidades detectadas, obtendo então, a ciência do Representante da Direção – RD – da Organização, com o comprometimento de implementar ações corretivas.

8 Critérios

A concessão da Certificação baseia-se nos procedimentos técnicos e administrativos estabelecidos pelo DCTA/IFI.

8.1 Comissão de Certificação/Recertificação/Reavaliação

A Comissão de Certificação/**Recertificação/Reavaliação** será presidida pelo chefe da CSG, secretariado pelo chefe da Sub-Divisão de Certificação (CSG-SC) e composta de pelo Assessor Técnico da CSG, do chefe da Seção de Certificação Governamental (CSG-SC G) e para prestação de esclarecimentos poderão ser convocados o coordenador de processo (CP) e o auditor líder.

Para os casos do SGQ da organização em que na auditoria de recertificação/reavaliação foi constatada somente não-conformidades de grau menor ou somente observações haverá uma Sub-Comissão de **Recertificação/Reavaliação** composta pelo chefe da (CSG-SC), do chefe da CSG-SC G e o auditor líder que avalia o processo. Esta Sub-Comissão recomenda ao chefe da CSG para aprovação da concessão do CSQ-R e encaminhamento para assinaturas.

A recomendação da Certificação/**Recertificação/Reavaliação** pelo Auditor Líder somente será concedida após todas as não-conformidades terem sido corrigidas e as ações corretivas verificadas pelo DCTA/IFI por meio de uma visita ao local (vide item 14 Custos), ou por meio do recebimento das evidências das ações

corretivas. O processo é submetido à apreciação e parecer final da Comissão de Certificação/**Recertificação/Reavaliação** (CC) do DCTA/IFI/CSG, para depois ser comunicado ao requerente quanto ao resultado obtido, e:

- a) em caso satisfatório, será emitido um Certificado de Sistema da Qualidade - CSQ-R conforme o AQAP aplicável; e
- b) em caso insatisfatório, o IFI/CSG notificará o requerente, informando-lhe as não-conformidades verificadas e as ações corretivas necessárias. Neste caso, o requerente poderá entrar com recurso junto Instituto por meio de carta endereçada ao Chefe da CSG (Divisão de Certificação de Sistemas de Gestão).

Após a concessão do certificado (CSQ-R), o DCTA/IFI manterá as auditorias técnicas de recertificação/reavaliação, a fim de verificar se as condições que deram origem à Certificação estão sendo mantidas. Estes dados serão comunicados aos organismos do COMAER envolvidos com a certificação (CPA Divisão de Certificação de Produto Aeroespacial, DCTA/IAE, COMGAP: DIRMAB - Diretoria de Material Aeronáutico e Bélico, CELOG – Centro de Logística do COMAER e DECEA).

O DCTA/IFI reserva-se o direito de cobrar os custos operacionais, relativos às várias etapas do processo de certificação, sua manutenção e coordenação técnico-administrativa dos serviços realizados para fim de Certificação (vide item 14 Custos).

8.2 Reanálise da decisão de certificação

A reanálise da decisão da Comissão de Certificação é aplicável quando a Organização já recebeu a auditoria inicial para Certificação no seu sistema de gestão da qualidade, e em decorrência de decisão técnica e/ou administrativa do DCTA/IFI, não lhe foi concedido o CSQ-R. A reanálise será utilizada, também, quando o CSQ-R for suspenso/cancelado. Esse serviço é o resultado de recurso julgado a favor da Organização, pelo Chefe da CSG.

9 Certificação de Filiais

Para a Certificação de organizações que possuam filiais ou outros locais, utilizados como uma extensão de sua produção e que os produtos e serviços, que farão parte do escopo de Certificação, fornecidos pela organização e suas extensões, devem ser do mesmo tipo e tem que ser produzidos de acordo aos mesmos métodos e procedimentos.

O sistema de gerenciamento da qualidade da organização deve ser administrado sob um plano central controlado e deve ser objeto de análise crítica pela gerência central. Todos os locais pertinentes e filiais (inclusive a função administrativa central) devem ser sujeitos ao programa de auditoria interna da organização e que tenha sido auditado de acordo ao programa inicialmente avaliado pelo órgão Certificador.

10 Validação de Certificação de SGQ

O Sistema de Gestão da Qualidade da organização estrangeira, se já certificado por Organismo de Certificação Governamental de outros países, pode, em princípio, ser validado pelo DCTA-IFI perante o Comando da Aeronáutica com as limitações eventualmente aplicáveis e mediante um Acordo Técnico (Technical Arrangement) de reconhecimento multilateral”.

O processo de validação dependerá do tipo de certificação da organização (norma aplicável e organismo certificador) e poderá ser executada via análise da documentação pertinente ao processo de certificação ou ainda, dependendo da necessidade, verificado através de uma auditoria “in loco” planejada anteriormente. Esta auditoria de Validação de Certificação será executada tal como o item 6.2.3 Auditoria de Certificação, constante deste procedimento, para os itens aplicáveis.

Todas as vezes que o Certificado não contiver todas as informações necessárias para demonstrar que o Sistema de Gestão da Qualidade foi Certificado de acordo com Normas e/ou Regulamentos compatíveis com o AQAP, será concedida somente a certificação limitada, excluindo-se os itens não aplicados no escopo certificado.

Se o processo de validação for considerado aprovado, será emitido uma Carta de Validação do Sistema de Gestão da Qualidade, com validade de 01 (um) ano, após esse período deverá ser reavaliada e será executada tal como o item 6.2.4 , constante deste procedimento, para os itens aplicáveis.

11 Administração

O DCTA/IFI é o responsável pela Administração da Certificação.

A administração compreende os seguintes aspectos: análise de adequação da documentação, avaliação inicial do sistema, concessão do certificado, auditorias de acompanhamentos e reavaliações, recertificação, extensão, redução, suspensão e cancelamento da Certificação.

A organização interessada em serviço de Certificação deve:

- a) concordar com os requisitos e critérios emitidos pelo DCTA/IFI;
- b) Efetuar pagamento dos custos estabelecidos para certificação;
- c) comunicar por escrito ao DCTA, qualquer alteração na estrutura organizacional ou qualquer modificação em seu sistema da qualidade, mudança de endereço ou outras mudanças que possam afetar a base da sua certificação.
- d) comunicar formalmente qual destino deve ser dado a sua documentação obsoleta de que o DCTA/IFI é possuidor.

A frequência com que o DCSQ-R é submetido as auditorias no período de validade do certificado é definida após a avaliação, conforme a necessidade do processo.

NOTA: para cada auditoria realizada, a equipe da auditoria deve realizar a pesquisa de satisfação da organização seguindo os critérios estabelecidos na NPA-IFI 01-002/2013 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE.

Todas as informações técnicas ou administrativas obtidas durante o processo de Certificação, bem como nas auditorias, são classificadas como confidenciais e devem se restringir ao âmbito do DCTA/IFI e o DCSQ-R.

12 Uso do Certificado

12.1 Publicidade

Quando o DCSQ-R possuir catálogo, prospecto comercial ou publicitário, as suas referências à Certificação de conformidade só poderão mencionar o escopo, os produtos e/ou serviços que constem no CSQ-R, conforme capacitação da organização, sem deixar quaisquer dúvidas.

A divulgação da relação dos DCSQ-R e de seus correspondentes produtos e/ou serviços certificados, será de responsabilidade do DCTA/IFI.

Toda publicidade abusiva ou ilusória, poderá ser objeto de uma das penalidades previstas neste documento.

OBS.: Se houver danos para o consumidor, o DCSQ-R pode estar ainda sujeito às sanções previstas no Código da Defesa do Consumidor (Lei 8078 de 12 SET 1990).

12.2 Uso Abusivo

O DCTA/IFI tomará as providências cabíveis, previstas neste PI, em relação ao emprego abusivo do certificado.

Serão considerados empregos abusivos, dentre outros, os seguintes:

- a) utilização em mídia da certificação antes da concessão do(s) certificado(s);
- b) utilização em mídia da certificação após a suspensão ou cancelamento do(s) certificado(s);
- c) divulgação promocional abusiva em desacordo aos itens deste regulamento relativos à publicidade.

13 Penalidades

As penalidades previstas no caso de inadimplemento dos DCSQ-R são:

- a) advertência, com obrigação de eliminar, dentro de um período determinado, as infrações constatadas;
- b) advertência acompanhada de um aumento de frequência nas auditorias. Neste caso o DCSQ-R deverá ressarcir ao DCTA/IFI as despesas decorrentes das necessidades de incrementar a frequência de auditoria provocadas por eventuais irregularidades;
- c) suspensão e cancelamento do CSQ-R; e,
- d) nos casos de suspensão ou cancelamento da Certificação (independente de como foi determinada), a organização compulsoriamente deve deixar de usar todo o material de propaganda

que contenha qualquer referência à Certificação e devolver ao DCTA/IFI quaisquer documentos de Certificação.

Tanto a suspensão quanto o cancelamento são comunicados aos organismos do COMAER envolvidos com a certificação (CPA Divisão de Certificação de Produto Aeroespacial, DCTA/IAE, COMGAP: DIRMAB - Diretoria de Material Aeronáutico e Bélico, CELOG – Centro de Logística do COMAER e DECEA – Departamento de Controle do Espaço Aéreo).

13.1 Suspensão

O certificado CSQ-R pode ser suspenso quando:

- a) a auditoria de monitoramento mostrar que a não-conformidade é de tal natureza que requer a suspensão imediata do certificado;
- b) houver uso indevido do certificado;
- c) quando solicitado formalmente pela organização, ou existir um acordo mútuo entre DCTA/IFI e DCSQ-R, por um período determinado;
- d) a auditoria não for realizada antes do vencimento do CSQ-R, por solicitação da organização; e
- e) quando houver alterações significativas na atividade e operação da organização (tais como: mudança de proprietários, de local da instalação fabril, do representante do sistema da qualidade da organização etc.), sem prévia comunicação ao DCTA/IFI.

OBS.: A suspensão será concedida, mediante consenso da Comissão de Certificação (CC) da CSG em face aos argumentos apresentados, por um prazo de até 06 (seis) meses, prorrogados por mais 03 (três) meses.

O DCSQ-R será notificado formalmente pelo DCTA/IFI, quanto à suspensão do certificado, com a indicação das condições para recuperação do CSQ-R. O DCTA/IFI verificará o cumprimento das exigências, com vistas a restabelecer a Certificação.

Ao final do prazo da suspensão (e da prorrogação se for o caso), o DCTA/IFI reavaliará (vide 6.2.4) se as condições estipuladas para liberar novamente o certificado foram satisfeitas.

- a) em caso afirmativo o DCSQ-R terá seu certificado revalidado, conforme o resultado da reavaliação, até a data da validade do CSQ-R original; e,
- b) em caso negativo, o CSQ-R será cancelado.

13.2 Cancelamento e rescisão do contrato

O CSQ-R poderá ser cancelado, entre outros, nos seguintes casos:

- a) uso do certificado para divulgar outros produtos e/ou serviços não constantes no CSQ-R;
- b) se o DCSQ-R não cumprir as obrigações financeiras derivadas do serviço de Certificação;
- c) se medidas inadequadas foram tomadas pelo DCSQ-R por ocasião da sua suspensão;
- d) na hipótese de falência ou insolvência do DCSQ-R;
- e) após 6 (seis) meses do término da validade do CSQ-R, caso a organização não manifeste o interesse de renová-lo;
- f) após 6 (seis) meses de suspensão, caso a organização não solicite a sua renovação; e,
- g) quando solicitado formalmente pela organização.

Se qualquer um dos casos do item 12.2 - Uso Abusivo, desse procedimento, for constatado e, por consequência, resultar em cancelamento do CSQ-R, a certificação será automaticamente rescindida, sem ônus para ambas partes. Caso a organização mostre interesse em obter um novo CSQ-R, deverá iniciar um novo processo.

14 Custos

Para o processo de certificação/recertificação e sua reavaliação é cobrado um valor para cada serviço executado, desde à análise de adequação da documentação da qualidade, as auditorias (preliminar, certificação, reavaliação, monitoramento ou acompanhamento, controle de produção para inclusão de novo(s) produto(s)/serviço(s) e em subcontratados) até a emissão do certificado. Em casos de alterações significativas no escopo, serão cobrados custos adicionais.

Uma proposta técnico-administrativa - PTA é enviada pelo DCTA/IFI ao requerente, após o recebimento do RSC e dos documentos relacionados nos itens 6.1. Nesses casos, o requerente deve concordar e assinar a PTA, no prazo estipulado em 6.1.

15 Reclamação, apelação e recursos sobre Sistema de Certificação

15.1 Reclamação

A organização que se sentir prejudicada em qualquer etapa da certificação, pode reclamar junto ao DCTA/IFI, oficializando suas insatisfações, por meio de uma comunicação formal (ex.: carta, e-mail, fax). Toda reclamação deve ser registrada e analisada pela Comissão de Certificação (CC), e toda ação corretiva/preventiva é de responsabilidade do Gerente de Certificação do Organismo de Certificação do DCTA/IFI. O Presidente da CC deve informar ao reclamante o parecer da Comissão.

15.2 Apelação

Para o caso de insatisfação de uma decisão da CC o requerente pode apelar junto ao Presidente do Conselho Diretor (Diretor do IFI), por meio de uma comunicação formal. Cabe ao Presidente do Conselho Diretor (CD), designar um Comitê de Apelação para analisar o processo e dar solução ou argumento coerente para a questão, bem como formular resposta ao solicitante. Toda apelação deve ser registrada . .

15.3 Recursos

Caso a organização não se sinta satisfeita com as decisões do Diretor do IFI, quanto à apelação efetuada, pode recorrer junto ao Diretor do DCTA, por meio de uma comunicação formal. Cabe ao Diretor do DCTA, acionar a Assessoria Jurídica do Centro para análise do fato.

15.4 Entre organizações certificadas e seus clientes

As organizações devem estabelecer, documentar e manter um sistema de registro, controle, processamento e conclusão, da reclamação, apelação ou disputa por parte dos seus clientes ou usuários dos seus produtos ou serviços, e também constituir um sistema de reportes ao DCTA.

Em qualquer caso em que seja determinado que uma falha, mau funcionamento ou defeito em qualquer PA, tenha sido causado por qualidade deficiente da realização do produto, qualquer certificado emitido pelo DCTA referente a este produto pode ser suspenso ou revogado, conforme aplicável.

16 Uso dos certificados e logomarca

16.1 Para a certificação governamental, os produtos homologados pela autoridade competente devem ter uma identificação de aprovação sobre sua embalagem ou sobre cada um dos produtos.

16.2 As organizações certificadas pelo DCTA/IFI somente podem utilizar como referência, para fins mercadológicos, o número do documento de aprovação (nº do CSQ-R) sobre a embalagem ou rótulo, daqueles produtos ou serviços que possuam sistemas da qualidade devidamente homologados.

16.3 As organizações certificadas pelo DCTA/IFI podem referenciar seus sistemas da qualidade aprovados nas suas publicações, catálogos etc., desde que estes estejam claramente identificados, quanto o Requisito de Certificação (AQAP) aplicável.

16.4 As organizações certificadas somente podem utilizar o certificado e a logomarca do Órgão Certificador dentro do escopo da Certificação. O uso indevido estará sujeito as penalidades da lei.

17 Formulários e procedimentos aplicáveis

FORM PI-500-01 – Requerimento para Serviço de Certificação – AQAP (RSC-AQAP)

FORM PI 502-01 Certificado de Conformidade AQAP

FORM PI 502-02 Protocolo de recebimento

FORM PI 502-03 Carta de encaminhamento de certificados

Formulários e procedimentos internos conforme PI - 201 Auditoria em sistema de gestão da qualidade

Formulários e procedimentos internos conforme PI - 203 Elaboracao da proposta tecnico administrativa

Formulários e procedimentos internos conforme PI - 206 Criterios para qualificacao, treinamento e desempenho de auditores dos Organismos Acreditados de Certificação

Formulários e procedimentos internos conforme PI - 208 Sistema de controle dos documentos-registros de certificação

Formulários e procedimentos internos conforme PI - 209 Procedimento interno do Conselho Diretor e da Comissão de Certificação

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de retenção	Descarte
FORM PI-500-01	Armário da sala dos CP / T:\CSG-SC\Documentos SC\Documentos Digitalizados	Pasta suspensa/ Backup	Etiqueta de identificação na pasta/ Identificação no arquivo eletrônico	6 anos	Picotar/ Deletar
FORM PI 502-01	Armário da sala dos CP e arquivo eletrônico - T:\CSG-SC\Documentos SC\Certificados - Organização	Pasta suspensa e Backup	Etiqueta de identificação na pasta	6 anos	Picotar / T:\CSG-SC\Documentos SC\Certificados Organização\Cert Obsoletos /
FORM PI 502-02 FORM PI 502-03	Armário da sala dos CP /T:\CSG-SC\Documentos SC\Documentos Digitalizados	Pasta suspensa/ Backup	Etiqueta de identificação na pasta/ Identificação no arquivo eletrônico	6 anos	Picotar/ Deletar
FORM PI 201-02 ao FORM PI 201-26.1	CONFORME PI-201				
FORM PI 203-01 ao FORM PI 203-03	CONFORME PI-203				
FORM PI 204-01.1 ao FORM PI 204-04 e FORM PI 206-01 ao FORM PI 206-05	CONFORME PI-206				
FORM PI 208-02 ao FORM PI 208-05	CONFORME PI-208				
FORM PI 209-01 ao FORM PI 209-05	CONFORME PI-209				

18 Siglas utilizadas

CAD	Divisão Administrativa
CBA	Código Brasileiro de Aeronáutica
CC	Comissão de Certificação
CD	Conselho Diretor
CELOG	Centro de Logística do COMAER
COMAER	Comando da Aeronáutica
COMGAP	Comando Geral de Apoio
CP	Coordenador do Processo
CPA	Divisão de Certificação de Produto Aeroespacial
CSG	Divisão de Certificação de Sistema de Gestão
CSG-SC	Subdivisão de Certificação
CSQ-R	Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade RBQA
DCTA	Departamento de Ciência e Tecnologia Aeroespacial

DECEA	Departamento de Controle do Espaço Aéreo
DIRMAB	Diretoria de Material Bélico
FORM	Formulário
GGQ	Garantia Governamental da Qualidade
ICA	Instrução do Comando da Aeronáutica
IFI	Instituto de Fomento e Coordenação Industrial
IMA	Instrução do Ministério da Aeronáutica (ativos)
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
PI	Procedimento Interno
RBHPAEM	Requisitos Brasileiros para Homologação de Produtos Aeroespaciais de Emprego Militar
RBQA	Regulamentos Brasileiros das Qualidade Aeroespacial
RGGQ	Representante de Garantia Governamental da Qualidade
RGQ	Representante de Garantia da Qualidade
RSC	Requerimento para Serviço de Certificação
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

19 Disposição Final

O Diretor do DCTA/IFI decidirá, a seu próprio juízo, os casos omissos ou que não são contemplados neste procedimento.
