



Regulamento para Certificação da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) definidos pela ANATEL

*Em vigor a partir de **03 de Novembro de 2019***

RINA Brasil Serviços Técnicos Ltda
Av. Jandira, 257 – 13º Andar - Moema
CEP 04080-001 – São Paulo – SP - Brasil
Tel. + 55 11 5054 3332 – Fax: + 55 11 5054 3332
E-MAIL saopaulo.office@rina.org

Regulamentos Técnicos

ÍNDICE

CAPÍTULO 1 – GENERALIDADES	1
CAPÍTULO 2 – NORMA DE REFERÊNCIA / REQUISITOS PARA CERTIFICAÇÃO	2
CAPÍTULO 3 - EMISSÃO DA CERTIFICAÇÃO	3
CAPÍTULO 4 - MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	5
CAPÍTULO 5 - REVISÃO COMPLETA DA GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (PORTABILIDADE E INDICADORES) DEFINIDOS PELA ANATEL	7
CAPÍTULO 6 - MODIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	7
CAPÍTULO 7 – REQUISITOS PARA ORGANIZAÇÕES COM DIVERSAS INSTALAÇÕES.....	7
CAPÍTULO 8 - TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICADOS ACREDITADOS	8
CAPÍTULO 9 – SUSPENSÃO, RESTABELECIMENTO E REVOGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO	8
CAPÍTULO 10 – RENÚNCIA DA CERTIFICAÇÃO	9
CAPÍTULO 11 - CONDIÇÕES CONTRATUAIS.....	9

CAPÍTULO 1 – GENERALIDADES

1.1

No presente regulamento são definidos os procedimentos aplicados pelo RINA BRASIL para a certificação da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) definidos pela ANATEL (Agência Nacional de Telecomunicações), conforme Regulamentos específicos emitido pela própria Anatel, e como organizações podem solicitar, obter, manter e utilizar a certificação, bem como a eventual suspensão e revogação.

Para os itens não previstos no presente documento são aplicáveis os "TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA A CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS, PRODUTOS, PESSOAS E ATIVIDADES DE INSPEÇÃO", as quais estão disponíveis no site na internet www.rinabrasil.com.br

1.2

O RINA BRASIL emite a certificação para Organizações cuja Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), conforme Regulamento específico Anatel, forem reconhecidos como conformes em relação a todos os requisitos da norma aplicável (e suas eventuais alterações):

- a) Regulamento Geral de Portabilidade (RGP), aprovado pela Resolução ANATEL No. 460 de 19.03.2007 / Processos de Portabilidade;
- b) Regulamento de Gestão da Qualidade da Prestação do Serviço Móvel Pessoal (RGQ-SMP), aprovado pela Resolução ANATEL No. 575 de 28.10.2011 / [Métodos](#) de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do SMP;
- c) Regulamento de Gestão de Qualidade da Prestação do Serviço Telefônico Fixo Comutado (RGQ-STFC), aprovado pela Resolução ANATEL No. 605 de 26.12.2012 / [Métodos](#) de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do STFC;
- d) Regulamento de Gestão da Qualidade da Serviço de Comunicação Multimídia (RGQ-SCM), aprovado pela Resolução Anatel No. 574 de 28.10.2011 / [Métodos](#) de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do SCM;
- e) Plano Geral de Metas de Qualidade Para os Serviços de Televisão por Assinatura (PGMQ – televisão por assinatura), aprovado pela Resolução Anatel No. 411 de 14.07.2005 / [Métodos](#) de coleta, consolidação e envio dos indicadores de qualidade do Serviço de Televisão Por Assinatura.

Além disso, o RINA BRASIL poderá auditar, sob solicitação, auditorias de conformidade da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) de acordo com outras normas de referência (ex: esquema ISO 9001) e, se for o caso, emitir o respectivo certificado. Para tais casos devem ser inclusive levados em consideração os Regulamentos/Guias específicos do RINA Services.

1.3

O acesso à certificação é aberto a todas as organizações (Prestadoras) e não é condicionado a sua participação em qualquer Associação ou grupo.

O RINA BRASIL aplicará as taxas estabelecidas com base em suas tarifas para serviços de certificação e garante sua uniformidade e justa aplicação. O RINA BRASIL poderá legitimar a recusa ou de pedidos para certificação de organizações cuja produção ou atividades sejam objeto de restrição, suspensão ou interdição realizada por uma autoridade pública.

1.4

A certificação emitida pelo RINA BRASIL pertence exclusivamente a uma única Organização, onde por Organização se entende uma companhia, operador, negócio, organismo ou associação, seja ela reconhecida legalmente ou não, pública ou privada, com suas próprias funções e administração.

Para Organizações com mais de [uma](#) unidade operacional, uma única unidade operacional pode ser definida como Organização.

1.5

Os procedimentos contemplados no presente Regulamento também são aplicados quando a certificação da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) é requerida sob a aplicação dos Regulamento para a classificação do RINA BRASIL ou de outras normativas aplicáveis à Organização; em tais casos deverão ser considerados também eventuais requisitos adicionais para Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) contemplados nos mesmos.

1.6

O organismo que garante as certificações emitidas pelo RINA BRASIL (Organismo de Acreditação) pode requerer a participação de seus observadores nas auditorias realizadas pelo próprio RINA BRASIL, de forma a verificar se os métodos aplicados pelo RINA BRASIL estão em conformidade com as normas aplicáveis. A participação destes observadores é acordada previamente entre o RINA BRASIL e a Organização. Caso a Organização não permita que estes observadores tomem parte na auditoria o procedimento da auditoria pode ser paralisado ou, o certificado já tenha sido emitido para Organização, **caso** o mesmo é suspenso.

1.7

A terminologia utilizada no presente Regulamento encontra-se em conformidade com as normas ISO/IEC 17000:2005, ISO/IEC 17065:2013 e Resoluções Anatel (ver item 1.2).

CAPÍTULO 2 – NORMA DE REFERÊNCIA / REQUISITOS PARA CERTIFICAÇÃO

2.1

Para obter a certificação do RINA BRASIL, a Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), e o produto ou serviço a ele relacionado, deve satisfazer tanto inicialmente quanto a longo prazo aos requisitos da norma de referência e aqueles indicados nos pontos seguintes do presente capítulo.

2.2

Em particular, com o propósito de obter certificação da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), a Organização deve:

1. Ter estabelecido, mantido ativo e completamente operacional, Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), em total conformidade com a norma de referência. A Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) são considerados completamente operacionais quando:
 - sejam aplicados por pelo menos seis meses;
 - (requisito opcional) o sistema de auditoria interna encontra-se totalmente

implementado e seja possível demonstrar sua eficácia;

- (requisito opcional) foi realizada e documentada pelo menos uma análise crítica por parte da Direção;
 - foram definidos objetivos e os processos necessários para obtenção dos resultados de acordo com os requisitos da norma, do cliente e com a política organizacional;
 - tais processos tenham sido desenvolvidos;
 - tenham sido efetuados e registrados monitoramentos e medições dos processos e dos produtos respeitando-se as políticas do produto, objetivos e requisitos;
 - (requisito opcional) foram implementadas ações para melhoria contínua dos processos que garantam uma continuidade nos métodos de produção e na qualidade dos produtos ou serviços fornecidos;
2. Disponibilizar um Manual (ou outra metodologia documentada) que:
 - defina o escopo/campo de aplicação da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), descreva os principais processos e suas interações e contenha ou **se** refira aos procedimentos documentados. A descrição dos processos e de suas interações devem ser estendidas a **todas** aquelas desenvolvidas pela Organização (incluindo-se os processos terceirizados requeridos para manufaturar/prover um determinado produto/serviço e que seja determinante com relação à capacidade do produto/serviço em satisfazer aos requisitos aplicáveis). Isto pode ser feito de diferentes maneiras:
 - descrições
 - fluxogramas ou logogramas
 - tabelas ou matrizes
 - outros
 - leve em consideração todos os requisitos da norma e forneça uma descrição, mesmo que breve, dos recursos e dos procedimentos utilizados para assegurar a conformidade com tais requisitos;
 - especifique qualquer exclusão de linhas de produção ou requisitos da norma, explicando adequadamente porque tais exclusões não influenciam a

qualidade do produto/serviço fornecido;

- contenha uma descrição apropriada da Organização da companhia.

2.3

Durante suas atividades de acreditação, o RINA BRASIL deve ater-se a determinados documentos de referência emitidos pelos próprios Organismos de Acreditação. Tais documentos podem ser obtidos junto aos Organismos de Acreditação (consultando seus sites na internet, por exemplo).

CAPÍTULO 3 - EMISSÃO DA CERTIFICAÇÃO

3.1

As organizações que desejem obter a certificação RINA BRASIL para Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), devem fornecer ao RINA BRASIL os seus principais dados sobre sua Organização/produção através do envio do formulário "Questionário Informativo" plenamente compilado, devidamente preenchido, com base no qual o RINA BRASIL preparará uma proposta.

Em particular, a Organização deve comunicar ao RINA BRASIL sobre:

- eventuais requisitos da norma de referência que julgue não ser aplicáveis à sua Organização ou que necessite interpretação ou adaptação, indicando claramente os motivos para tal;
- quaisquer processos realizados por terceiros (requeridos para produzir/prover um produto/serviço específico que seja decisivo em relação à capacidade do próprio produto/serviço em satisfazer os requisitos aplicáveis);
- o número de instalação(ões) permanente(s) e temporária(s) envolvida(s) na certificação e correspondente(s) atividade(s) ali realizada(s).

Estas informações são requeridas de maneira a verificar antecipadamente que alguns requisitos da norma foram implementados, permitindo a preparação de uma proposta adequada.

Caso a Organização aceite a proposta do RINA BRASIL, formaliza seu pedido de certificação enviando ao RINA BRASIL o formulário "Pedido de Certificação", indicando a norma de referência e, se for o caso, outros documentos normativos de

referência, segundo o(s) qual(is) é requerida a certificação.

A partir do recebimento do pedido de certificação e dos anexos correspondentes e após análise preliminar para verificar se as informações estão completas, o RINA BRASIL envia à Organização, por escrito, seu aceite da solicitação.

O pedido da Organização, o qual faz menção específica ao presente Regulamento, e a respectiva aceitação pelo RINA BRASIL, formalizam contratualmente o relacionamento entre o RINA BRASIL e a Organização e a aplicabilidade do presente Regulamento.

O contrato assinado entre o RINA BRASIL e a Organização inclui:

- a eventual auditoria preliminar da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), se requerida pela Organização;
- a auditoria de certificação e a emissão do certificado;
- auditorias periódicas posteriores;
- eventuais serviços adicionais especificados na proposta.

Juntamente ou posteriormente ao envio do pedido de certificação, a Organização deve encaminhar ao RINA BRASIL a seguinte documentação:

- (a) seu manual de Gestão da Qualidade ou outra metodologia documentada, (edição válida mais recente);
- (b) (requisito opcional) tabela comparativa entre os requisitos da norma de referência e os parágrafos do manual ou outros documentos da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores);
- (c) lista dos procedimentos internos que sejam relevantes em termos de gestão da qualidade;
- (d) lista das principais leis e normas aplicáveis ao produto/serviço fornecido;
- (e) cópia do CNPJ ou documento equivalente.

Adicionalmente aos itens acima, outros documentos considerados importantes para uma revisão da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), poderão ser solicitados pelo RINA BRASIL para análise.

O RINA BRASIL comunicará a Organização sobre os nomes dos auditores encarregados da realização do exame documental e da auditoria na(s) instalação(ões); a Organização poderá apresentar objeção à designação de tais técnicos, desde que justifique seus motivos.

3.2

A documentação descrita no item 3.1 é avaliada pelo RINA BRASIL de forma a evidenciar a conformidade com a norma de referência e aos requisitos do presente Regulamento.

O resultado positivo deste exame é comunicado ao solicitante da auditoria. Eventuais não-conformidades evidenciadas na documentação deverão ser eliminadas pela Organização e devidamente aceitas pelo RINA BRASIL, antes da realização da etapa de certificação.

A documentação mencionada no item 3.1 é geralmente mantida no arquivo RINA BRASIL.

Seguindo um acordo específico com a Organização, a documentação acima poderá ser verificada diretamente na sede da própria Organização.

3.3

Uma verificação preliminar da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) [será conduzida na Organização](#) para verificar seu estado geral de aplicação.

3.4

Seguindo-se o resultado satisfatório da revisão da documentação, será realizada uma auditoria de certificação na Organização para verificar a correta aplicação da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores).

Caso as atividades a serem verificadas sejam realizadas [em](#) mais do que uma instalação operacional, a auditoria é realizada segundo critérios previamente estabelecidos e comunicados pelo RINA BRASIL à Organização.

Esta auditoria será realizada por auditores qualificados do RINA BRASIL, com base nos seguintes documentos preparados pela Organização em sua revisão atualizada:

- manual da qualidade (ou documento equivalente);
- questionário informativo compilado pela Organização;
- lista de procedimentos internos;
- procedimentos de gestão e outros documentos da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores).

A auditoria consiste essencialmente em:

- uma reunião inicial com os representantes da Organização para combinar os objetivos e métodos da auditoria;
- uma auditoria dos escritórios, áreas de produção e laboratórios da Organização para verificar a conformidade da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) com os documentos de referência;
- uma reunião final para apresentar o resultado da auditoria.

A equipe de auditoria RINA BRASIL verifica a adequação de qualquer exclusão dos requisitos da norma de referência e, em casos de omissões ou divergências daquilo que é declarado no manual de Gestão da Qualidade, poderá comunicar uma não-conformidade à Organização.

Durante a auditoria, a Organização deve demonstrar que a Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) apresenta-se plenamente operacional há pelo menos três meses e de utilizar efetivamente a norma de referência e os procedimentos documentados correspondentes.

3.5

Ao final da auditoria de certificação, a Organização receberá um relatório de auditoria contendo, entre outros, quaisquer não-conformidades encontradas bem como recomendações.

A Organização pode indicar quaisquer reservas ou observações relacionadas às remarcas reportadas pelos técnicos do RINA BRASIL no espaço apropriado contido no relatório de auditoria.

O conteúdo de tal relatório será confirmado por escrito pelo RINA BRASIL posteriormente, através de comunicação por escrito.

Se não houver uma comunicação por escrito do RINA BRASIL, o relatório será considerado como confirmado três dias após ter sido recebido pela Organização.

Após analisar as causas de eventuais não-conformidades contidas no relatório acima, a Organização deve propor ao RINA BRASIL as ações corretivas necessárias, assim como o tempo previsto para sua implementação.

A aceitação das propostas e dos tempos necessários será comunicada por escrito à Organização pelo RINA BRASIL.

3.6

Na presença de não-conformidade maior¹, o processo de certificação é suspenso; caso hajam outras irregularidades que, de acordo com o julgamento da equipe de auditoria, possam comprometer o correto funcionamento da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), o processo de certificação é igualmente suspenso.

Em tais casos o RINA BRASIL poderá realizar uma auditoria suplementar dentro de três meses com o propósito de verificar-se a correta aplicação das ações corretivas propostas; se o resultados desta auditoria for positivo, o processo de certificação será retomado.

Se o período acima for superado, a Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) da Organização deverão ser completamente reexaminados dentro de seis meses contados a partir da data da verificação da não-conformidade encontrada.

Depois de transcorrido o período de seis meses sem nenhum resultado positivo da avaliação, o RINA BRASIL reserva-se ao direito de considerar definitivamente encerrado o processo de certificação e de cobrar o tempo gasto e despesas incorridas até aquele momento. Em tais casos a Organização que desejar prosseguir com a certificação RINA BRASIL deverá submeter uma nova solicitação e repetir o procedimento de certificação.

Os limites de prazo supra mencionados podem, em casos especiais, ser modificados a pedido da Organização, caso considerado justificável pelo RINA BRASIL.

3.7

Após a conclusão satisfatória da avaliação e validação pelo RINA BRASIL, é emitido um Certificado de Conformidade da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores).

¹ Entende-se por "Não-conformidades Maiores":

- A total desconsideração de um ou mais requisitos da norma de referência,

- Uma situação que possa levar a liberação de um indicador não-conforme que não esteja em conformidade com as leis a ele aplicáveis,

- O não atendimento a um ou mais requisitos do presente Regulamento,

- Uma situação tal que provoque uma deficiência grave na [Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações \(Portabilidade e Indicadores\)](#), ou da redução de sua capacidade em garantir o controle de processo ou do produto/serviço.

A validade do certificado está subordinada ao resultado das auditorias periódicas e ao de uma auditoria completa, realizada geralmente a cada **três** anos (exceto caso validade menor for estabelecida por Resolução da Anatel – ver item 1.2) na Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores).

A periodicidade e a extensão das auditorias sucessivas são estabelecidas pelo RINA BRASIL caso a caso, mediante a um plano de auditoria periódica que será enviado para a Organização junto ao Certificado de Conformidade.

Declarações suplementares ou certificados poderão também ser emitidos pelo RINA BRASIL como **consequência** de acordos em âmbito nacional ou internacional com outros organismos de certificação visando alcançar reconhecimento mútuo de certificação.

3.8

Quaisquer exclusões em relação aos requisitos da norma de referência, evidenciados no manual da Qualidade (ou outra metodologia documentada) da Organização, são claramente indicados no certificado.

CAPÍTULO 4 - MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

4.1

A Organização deve manter a conformidade de sua própria Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) em relação à norma de referência.

4.2

A Organização deve manter um registro de quaisquer reclamações e das correspondentes ações corretivas adotadas, devendo mantê-los à disposição do RINA BRASIL.

4.3

O RINA BRASIL realiza auditorias periódicas na Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) com o propósito de avaliar a manutenção de sua conformidade com os requisitos da norma de referência.

Os nomes dos auditores qualificados são previamente comunicados pelo RINA BRASIL à Organização, a qual pode rejeitar a nomeação, justificando seus motivos.

As visitas periódicas dividem-se em dois tipos:

- auditorias periódicas, com periodicidade pelo menos anual.
- Efetua-se uma auditoria parcial por amostragem na Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) e instalações, conforme com um plano previsto no ponto 3.7, nas mãos da Organização.
- auditoria de revisão completa (ver capítulo 5).
- A Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) devem ser reavaliados inteiramente geralmente a cada três anos, exceto caso validade menor for estabelecida por Resolução da Avatel (ver item 1.2).

4.4

As auditorias periódicas são feitas na data estabelecida no plano de auditorias periódicas de posse da Organização. Este plano pode ser modificado pelo RINA BRASIL com base nos resultados das auditorias periódicas realizadas anteriormente.

Deve ser realizada uma auditoria na Organização com periodicidade não superior a 12 meses, conforme um programa de auditoria que permita verificar pelo menos uma vez, no período de validade do ciclo de certificação, cada requisito relacionado na norma de referência segundo a qual a Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) foram certificados.

Qualquer extensão além destes limites, por motivos justificados, deverá ser acordado antecipadamente com o RINA BRASIL.

4.5

O RINA BRASIL também reserva-se ao direito de efetuar auditorias suplementares na Organização no caso de recebimento de reclamações consideradas significativas ou comunicações relacionadas com não-conformidades particularmente significativas em relação à falta de gestão em relação aos requisitos da norma de referência e com o presente Regulamento.

Se a Organização recusar, sem uma razão justificada, o RINA BRASIL pode decidir suspender o certificado.

Se o RINA BRASIL considerar as reclamações e as comunicações como pertinentes, o custo da

auditoria suplementar será cobrado da Organização.

4.6

As datas de execução das auditorias são acordadas com a Organização com a antecedência necessária e confirmadas através de uma comunicação por escrito.

4.7

O resultado das auditorias é notificado como descrito no item 3.5 acima.

A validade do certificado é confirmada em seguida ao resultado positivo da atividade de auditoria e conclusão satisfatória da avaliação e validação pelo comitê do RINA BRASIL, sendo emitido um novo Certificado de Conformidade da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) (ver item 3.7 acima).

4.8

Caso forem encontradas não-conformidades graves ou outras remarcas, cuja quantidade, na opinião da equipe de auditoria, possa prejudicar o correto funcionamento da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), a Organização será submetida a uma auditoria suplementar dentro do limite de tempo estabelecido pelo RINA BRASIL de acordo com a importância da não-conformidade em si e, em qualquer caso, não mais que três meses após o término da auditoria periódica

Caso as não-conformidades não sejam eliminadas nos tempos estabelecidos ou caso não se assegure que os produtos/serviços satisfaçam os requisitos legais e do cliente, o RINA BRASIL poderá suspender a certificação até que estas não-conformidades sejam eliminadas (ver parágrafo 9.1).

Todos os custos relativos a qualquer auditoria adicional, em consequência de falhas na Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) serão cobrados da Organização.

CAPÍTULO 5 - REVISÃO COMPLETA DA GESTÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE TELECOMUNICAÇÕES (PORTABILIDADE E INDICADORES)

5.1

Em ocasião da auditoria de revisão completa da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), geralmente prevista para ser realizada a cada três anos, a Organização deve contatar o RINA BRASIL cerca de três meses antes da data indicada no plano de auditoria periódica de sua posse, enviando, se requerido, uma cópia atualizada e compilada do questionário informativo com o propósito de permitir que o RINA BRASIL planeje a atividade e acorde a data de execução da auditoria.

5.2

A validade do Certificado de Conformidade é confirmada após o resultado positivo da revisão completa da documentação e de uma auditoria, que normalmente será realizada usando o mesmo critério da auditoria inicial.

A confirmação da validade do certificado é enviada por escrito para a Organização, juntamente com um novo plano trienal de auditoria para a manutenção da certificação, se necessário.

5.3

Em casos especiais, e sob solicitação justificada da Organização, o RINA BRASIL poderá conceder, sob sua decisão, por um adiamento entre a auditoria de revisão completa, indicada no plano de auditoria periódica de posse da Organização e a realização da auditoria em si.

CAPÍTULO 6 - MODIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

6.1

A Organização de posse da certificação pode requerer uma modificação ou extensão da mesma, apresentando uma nova solicitação de certificação, através da apresentação da documentação descrita no ponto 3.1 devidamente atualizada.

O RINA BRASIL reserva-se ao direito de examinar as solicitações caso a caso e de decidir o método de avaliação para fins de emissão de um novo certificado, em conformidade com o previsto nos "TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA A CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS, PRODUTOS, PESSOAS E ATIVIDADES DE INSPEÇÃO" e na norma de referência.

CAPÍTULO 7 – REQUISITOS PARA ORGANIZAÇÕES COM DIVERSAS INSTALAÇÕES

7.1

Se uma Organização opera em mais de uma instalação permanente, todas as funções pertencentes à Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) são geridas a partir de uma sede central e seja requerido um único certificado, as atividades de auditoria podem ser realizadas por amostragem dos locais sujeitos à auditoria, contanto que:

- Os produtos/serviços fornecidos sejam essencialmente do mesmo tipo em todas as instalações e sejam basicamente produzidas utilizando os mesmos métodos e procedimentos;
- A Organização aplique a mesma Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) (gerido de uma sede central) para todas as instalações;
- ao menos as seguintes atividades sejam gerenciadas pela sede central da Organização:
 - (requisito opcional) revisão de contrato (é permitida a aceitação local de ordens-padrão);
 - (requisito opcional) qualificação de fornecedores;
 - (requisito opcional) avaliação das necessidades de treinamento;
 - controle de documentos e suas alterações;
 - (requisito opcional) análise crítica pela direção da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) pela direção;
 - avaliação da eficácia das ações corretivas e preventivas;
 - (requisito opcional) planejamento / execução das auditorias internas e avaliação dos seus resultados.
- (requisito opcional) Antes da visita de auditoria do RINA BRASIL, a Organização tenha realizado uma auditoria interna em cada instalação e tenha verificado, após o fechamento das eventuais ações corretivas, a sua conformidade com a norma de referência.

7.2

O RINA BRASIL emite um único certificado com nome e endereço da sede central da Organização. Em anexo ao certificado é emitida uma listagem de todas as instalações a que se refere o certificado.

Poderá ser emitido um certificado em separado para cada instalação abrangida pela certificação da Organização, desde que tal instalação possua o mesmo escopo ou um de seus sub-elementos e que inclua uma clara referência ao certificado principal.

7.3

Para eventuais não-conformidades encontradas em uma única instalação durante a auditoria, a Organização deverá avaliar se elas são devidas a falhas comuns a mais de uma instalação e, se assim for, ela deverá tomar ações corretivas tanto na sede central como nas outras instalações produtivas.

7.4

Com base nas informações fornecidas pela Organização, o RINA BRASIL estabelece planos de amostragem que são aplicáveis, seja para a auditoria inicial como para as auditorias periódicas.

CAPÍTULO 8 - TRANSFERÊNCIA DE CERTIFICADOS ACREDITADOS

8.1

Se uma Organização, já certificada por outro organismo Acreditado pela CGECRE (Coordenação Geral de Acreditação do INMETRO), submete uma solicitação para certificação, o RINA BRASIL realizará uma auditoria que prevê:

- revisão da documentação como indicado no parágrafo 3.2 do presente Regulamento;
- revisão dos relatórios das auditorias prévias realizadas pelo Organismo Acreditado que emitiu o certificado anterior;
- eventual auditoria da Organização, cujo escopo depende do estado da conformidade e da validade do certificado previamente emitido.

Além disso, a Organização deve comunicar ao RINA BRASIL:

- os motivos da solicitação de transferência de certificação;
- eventuais observações, comunicações e/ou infrações oriundas da autoridade ou órgão federal, estadual ou local aplicável;

- eventuais reclamações recebidas e respectivas ações adotadas.

O contrato entre o RINA BRASIL e o requerente é gerido conforme descrito no parágrafo 3.1, relacionado à extensão da atividade de auditoria.

Após uma conclusão satisfatória das atividades acima e validação pelo comitê correspondente do RINA BRASIL, um Certificado de Conformidade da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) é emitido.

De uma maneira geral, auditorias periódicas e de revisão completa são realizadas em conformidade com o plano estabelecido pelo Organismo que emitiu o certificado anterior.

CAPÍTULO 9 – SUSPENSÃO, RESTABELECIMENTO E REVOGAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO

9.1

A validade do Certificado de Conformidade pode ser suspensa de acordo com o previsto nos “TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA A CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS, PRODUTOS, PESSOAS E ATIVIDADES DE INSPEÇÃO” nos seguintes casos específicos:

- seja evidenciada não-conformidade grave na Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores), a qual não foi corrigida dentro dos prazos estabelecidos pelo RINA BRASIL;
- a Organização não respeitou os termos definidos para a comunicação das ações corretivas relacionadas às não-conformidades registradas no relatório de auditoria;
- a Organização realizou modificações significativas em sua Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) que não sejam aceitas pelo RINA BRASIL;
- por recusa ou obstrução de participação de observadores de um Organismo de Acreditação nas auditorias;
- confirmação das reclamações sérias e justificadas recebidas pelo RINA BRASIL;
- existe evidência de que a Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) não asseguram a conformidade às leis e regulamentações aplicáveis às características do produto ou serviço fornecido pela Organização.

A Organização pode, também, fazer um pedido, apresentando ao RINA BRASIL motivos justificados para suspensão da certificação, para um período normalmente não superior a seis meses.

A suspensão é notificada por carta registrada à Organização, declarando as condições para o reestabelecimento da certificação e os termos nos quais as novas condições terão de ser cumpridas.

9.2

O restabelecimento da certificação é subordinado à adequação e eliminação das deficiências que causaram a respectiva suspensão. Isto será feito através de uma auditoria que verifique a conformidade da Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) a todos os requisitos da Norma de referência.

O RINA BRASIL irá notificar o retorno à condição de validade para a Organização por escrito, através de carta registrada e tornar tal condição pública, caso a informação sobre a suspensão tenha sido tornada pública pelo RINA BRASIL.

9.3

O não cumprimento dos termos prescritos indicados em 9.2 acima levará a revogação do Certificado de Conformidade.

A revogação do Certificado de Conformidade poderá ser decidida conforme previsto nos "TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA A CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS, PRODUTOS, PESSOAS E ATIVIDADES DE INSPEÇÃO" e nos seguintes casos específicos:

- quando forem verificadas circunstâncias, tais como aquelas citadas em 9.1 para suspensão, as quais são consideradas particularmente graves;
- se a Organização suspender o fornecimento do produto ou serviço abrangido pela Gestão da Qualidade dos Serviços de Telecomunicações (Portabilidade e Indicadores) certificada por um período, em geral, superior a seis meses;
- por atrasos persistentes no pagamento dos serviços do RINA BRASIL;
- se a Organização não aceitar as novas condições econômicas estabelecidas pelo RINA BRASIL para eventuais modificações no contrato;
- no caso de organizações com diversas instalações, caso o escritório central ou uma das instalações não satisfaça os critérios necessários para manter o certificado;
- por qualquer outro motivo que o RINA BRASIL, a seu julgamento, considere como sério.

A revogação do Certificado de Conformidade será notificada por escrito, através de carta

registrada à Organização, a qual será tornada pública pelo RINA BRASIL.

Qualquer Organização que, após revogação de seu certificado, deseje ser recertificada, deverá apresentar um novo pedido, seguindo todo o procedimento novamente.

CAPÍTULO 10 – RENÚNCIA DA CERTIFICAÇÃO

A Organização certificada pode enviar uma comunicação formal de renúncia de sua certificação para o RINA BRASIL antes do final do prazo de validade de seu certificado, incluindo-se o caso em que a própria Organização não deseje ou não possa adequar-se às novas instruções definidas pelo RINA BRASIL.

CAPÍTULO 11 - CONDIÇÕES CONTRATUAIS

Para as condições contratuais aplicam-se as disposições contratuais contidas no documento RINA BRASIL "TERMOS E CONDIÇÕES GERAIS PARA A CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS, PRODUTOS, PESSOAS E ATIVIDADES DE INSPEÇÃO", na edição em vigor.

Publicação: RC/C.30
Edição em Português
RINA Brasil Serviços Técnicos Ltda.