



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 1/34



Manual



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 2/34

ÍNDICE

Apresentação Institucional CONIMA	03
Apresentação do PARCONIMA	03
Apresentação do Conselho Gestor	04
Apresentação do Comitê Técnico	04
Capítulo I: DEFINIÇÕES	05
Objetivo	05
Siglas e Definições	05
Participantes e suas responsabilidades	08
Regulamento Técnico	13
Disposições gerais	16
Capítulo II: PROCEDIMENTOS	17
Objetivo	17
Referências normativas	17
Descrição do PARCONIMA	18
Manutenção da certificação	24
Certificados e marca de conformidade - Ingresso	26
Certificados e marca de conformidade - Pleno	27
Certificados e marca de conformidade - Superior	28

ANEXOS

Anexo I Macrofluxo do Funcionamento PARCONIMA	30
Anexo II Requisitos da Certificação Ingresso	31
Anexo III Requisitos da Certificação Plena	32
Anexo IV Requisitos da Certificação Superior	34



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 3/34

APRESENTAÇÃO CONIMA

O Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (Conima), fundado em 24 de novembro de 1997 - data do primeiro aniversário de vigência da Lei nº 9.307/96, a Lei de Arbitragem, é uma entidade que tem como objetivo principal congregar e representar as Instituições de Arbitragem, Conciliação e Mediação (IMAs), visando a excelência de sua atuação, assim como o desenvolvimento e credibilidade dos Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias (MESCs), sempre observando as normas técnicas e, sobretudo, a ética.

Entre outras atribuições, cabe ao Conima estimular a criação de novas IMAs, orientando-as nas mais diversas áreas, sempre observando a qualidade, indispensável ao desempenho de suas atividades.

APRESENTAÇÃO do “PARCONIMA”

Cumprindo sua missão de fortalecer os serviços oferecidos pelas IMAs, visando a excelência de sua atuação, assim como o desenvolvimento e credibilidade dos MESCs, sempre atendendo as normas técnicas e, sobretudo, à ética, o CONIMA desenvolveu o Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação (PARCONIMA).

O PARCONIMA propõe um processo estruturado e transparente de atuação, buscando regulamentar a sistemática e padronizar metodologias dos serviços de Arbitragem, Conciliação e Mediação administrados pelas IMAs, possibilitando, assim, que estes serviços atinjam a excelência que garantirá sua expansão e a confiança dos usuários.

Para atingir esses objetivos, o PARCONIMA estabelece parâmetros técnicos para certificação voluntária das IMAs, tais como detalhamento do sistema de gestão requerendo documentos, pré-auditoria e auditoria de certificação.

O CG teve a incumbência de, inicialmente, desenvolver e elaborar o projeto do PARCONIMA e posteriormente implementar, coordenar, gerir o programa elaborado e



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 4/34

conceder os Certificados e Direito de Uso do Selo PARCONIMA, de acordo com seu Regimento Interno.

APRESENTAÇÃO DO CONSELHO GESTOR

O Conselho Gestor (CG) é órgão colegiado de deliberação, formado por participantes do PARCONIMA, composto por especialistas em Arbitragem, Conciliação e Mediação e sistemas da qualidade e responsável, também, pelas suas diretrizes estratégicas.

APRESENTAÇÃO DO COMITÊ TÉCNICO

É composto por especialistas em Arbitragem, Conciliação e Mediação e em sistemas de gestão, cujas atribuições são as de deliberar sobre questões técnicas do PARCONIMA. Seus componentes são escolhidos pelo CG.



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 5/34

Capítulo I: DEFINIÇÕES

1. Objetivo:

2. O PARCONIMA tem por objetivo:

- a) Avaliar a conformidade dos procedimentos e serviços das IMAs participantes do PARCONIMA;
- b) Verificar o atendimento das normas e legislações específicas para as IMAs, com o objetivo de se obter maior qualidade, segurança, proteção e satisfação dos usuários;
- c) Reconhecer, mediante a concessão do selo PARCONIMA, que as IMAs, atendem aos requisitos de qualidade e demonstrem sua forma de atuação ética e socialmente corretas;
- d) Apoiar as IMAs na busca da evolução da qualidade de seus serviços e melhoria contínua;
- e) Subsidiar com informações técnicas os usuários, possibilitando-lhes o acesso e uso de serviços com qualidade afiançada;
- f) Promover ampla divulgação do PARCONIMA como forma de orientar os usuários das IMAs, na busca de serviços que atendam suas necessidades e expectativas;
- g) Fortalecer no território nacional o emprego de soluções de conflitos mediante a utilização dos MESCs, aumentando a credibilidade da população brasileira nas IMAs;
- h) Buscar a garantia da correta aplicação e uso dos MESCs.

2. Siglas e Definições

Para os efeitos deste Programa são adotadas as definições abaixo:

2.1 CONIMA

Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem

2.2 ABNT

Associação Brasileira de Normas Técnicas

2.3 ABNT NBR

Norma brasileira editada pela ABNT



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 6/34

2.4 INMETRO

Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia

2.5 ISO

International Organization for Standardization

2.6 ABNT NBR/NM

Norma Brasileira e Mercosul editada pela ABNT

2.7 OAC

Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC/CERTIFICADORA

2.8 IMA

Instituição de Arbitragem, Conciliação e Mediação, com ou sem fins lucrativos.

2.9 MESCs

Métodos Extrajudiciais de Solução de Controvérsias

2.10 Criança

Considera-se criança a pessoa até doze anos de idade incompletos, e adolescentes entre doze e dezoito anos de idade (Art. 2º do Estatuto da criança e do adolescente).

2.11 Trabalho infantil

É o trabalho ilegal de crianças. A Lei determina que o trabalho só seja permitido após os 16 anos ou a partir dos 14 anos na condição de aprendiz, garantidas a escolarização e a condição peculiar do desenvolvimento do adolescente (Art.60 a 69 do Estatuto da Criança e do Adolescente).

2.12 SBAC

Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade.

2.13 Trabalho forçado

O trabalho forçado pode assumir várias formas. De forma concisa, é a coerção de uma pessoa para realizar certos tipos de trabalho e a imposição de uma penalidade caso esse trabalho não seja feito. O trabalho forçado pode estar relacionado com o tráfico de pessoas, que cresce rapidamente no mundo todo. Ele pode surgir de práticas abusivas de recrutamento que levam à escravidão por dívidas; pode envolver a imposição de obrigações militares a civis; pode estar ligado a práticas tradicionais; pode envolver a punição por opiniões políticas através do trabalho forçado e, em alguns casos, pode adquirir as características da escravidão e o tráfico de escravos de tempos passados (Organização Internacional do Trabalho).



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 7/34

2.14 Ação social

Atividade voluntária realizada pela organização em áreas tais como assistência social, alimentação, saúde, educação, esporte, cultura, meio ambiente e desenvolvimento comunitário. Abrange desde pequenas doações a pessoas ou IMAs até ações estruturadas com uso planejado e monitorado de recursos.

2.15 Participante

Para os fins deste Procedimento, é adotado para designar o participante: Instituição de Arbitragem, Conciliação e Mediação (IMA).

2.16 PARCONIMA

Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação: Conjunto de documentos que definem as ações e responsabilidades dos participantes, em busca dos objetivos da qualidade na administração de solução de conflitos.

2.17 Conformidade

Atendimento aos requisitos previstos nas respectivas normas técnicas (da ABNT ou internacionais), especificadas pelo presente Programa, ou ainda a determinações legais dos órgãos governamentais.

2.18 Não conformidade

Não atendimento a um requisito obrigatório.

2.19 Avaliação de Conformidade

Processo sistematizado, com regras pré-definidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos em normas ou regulamentos.

2.20 Prestador de Serviços:

Instituição de Arbitragem, Conciliação e Mediação – IMA.

2.21 Discriminação

A IMA deve assegurar a não ocorrência de discriminação na contratação, remuneração, acesso a treinamento, promoção, encerramento de contrato ou aposentadoria, com base em raça, classe social, nacionalidade, religião, deficiência, gênero, orientação sexual, associação a sindicato ou afiliação política.

2.22 Política de Acessibilidade



Manual

Cuidar e possuir procedimentos necessários para oferecer condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos, das edificações, sistemas e meios de comunicação e informação na IMA, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

2.23 RAP

Regulamento de Avaliação do PARCONIMA

3. Participantes e suas responsabilidades

Para cumprir os objetivos do PARCONIMA, as responsabilidades dos participantes estão divididas entre as partes interessadas e resumidas a seguir:

3.1 ENTIDADE GESTORA (CONIMA) – Membro Permanente.

O **CONIMA** é a Entidade Gestora do Programa e seu Membro Permanente, suas responsabilidades são:

- **Nomear** os membros integrantes do Conselho Gestor; e o Coordenador Geral do PARCONIMA, que deverá coordenar as atividades e presidir as reuniões do CG;
- **Prestar** a todos os interessados as informações necessárias ao bom desenvolvimento do Programa;
- **Apoiar** as atividades do CG e Comitê Técnico (CT);
- **Divulgar o Programa** junto as IMAs e as entidades do setor, Governos/ Usuários e demais interessados;
- **Sensibilizar** interessados na adesão ao PARCONIMA;
- **Manter contato** permanente com o Gestor Técnico (GT) de forma a facilitar os trabalhos por este desenvolvido;
- **Disponibilizar** ao GT, quando solicitado, infraestrutura para treinamento e reuniões de trabalho;
- **Propor** alterações na composição do CG;
- **Gerir as informações** políticas relevantes para o PARCONIMA, municiando o CG e o CT com tais informações;



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 9/34

- **Auxiliar**, sempre que se fizer necessário, o gerenciamento do sistema de comunicação do PARCONIMA;
- **Zelar** pela atuação ética e responsável do PARCONIMA;
- **Supervisionar** os relacionamentos entre as partes interessadas;
- **Gerir** conflitos entre as partes interessadas, quando necessário;
- **Administrar o Portal** do PARCONIMA;
- **Facilitar** as ações do PARCONIMA e atuação dos membros do CG e CT;
- **Deliberar** sobre temas controversos;
- **Assegurar** a eficácia e o bom desempenho do PARCONIMA;
- **Desenvolver** ações em prol da sustentabilidade financeira do PARCONIMA;
- **Aprovar** e definir ações de divulgação e fortalecimento da imagem do CG.
- **Estabelecer** Fundo do Programa e qual percentual da receita para custear Auditorias Aleatórias.

3.2 Prestadores de Serviços - IMAs

São responsáveis por garantir a qualidade dos serviços oferecidos à sociedade, devendo:

- a. Estar de acordo e seguir as diretrizes técnicas, éticas e jurídicas estabelecidas pelo PARCONIMA;
- b. Fornecer serviços que atendam aos requisitos estabelecidos nas normas brasileiras ou internacionais, no caso de não existência das normas equivalentes, e de outros órgãos governamentais;
- c. Manter controle em suas instalações que inclua inspeções contínuas dos serviços;
- d. Permitir a entrada e permanência de técnicos dos Organismos de Avaliação de Conformidade (OAC), sempre que por ele solicitado, em todas as suas dependências, para auditoria de certificação.

3.3 CONSELHO GESTOR do PARCONIMA, composto por especialistas em Arbitragem, Conciliação e Mediação e sistemas da qualidade e responsável, também, pelas diretrizes estratégicas, sendo os seus membros indicados pela Diretoria do CONIMA.

É órgão colegiado de deliberação, formado pelos participantes do PARCONIMA, devendo:



Manual

- **Definir** calendário das reuniões do CG;
- **Convocar** as reuniões do CG, usualmente mensais e convocadas pelo coordenador geral do PARCONIMA.
- **Escolher** o CT e o GT;
- **Apoiar** técnica e eticamente o CT do PARCONIMA;
- **Propor** emendas e alterações no regulamento do PARCONIMA;
- **Acompanhar** e promover o desenvolvimento do PARCONIMA;
- **Propor** a extensão de escopo do PARCONIMA para outros serviços do setor;
- **Promover e** participar das ações de divulgação do PARCONIMA;
- **Decidir** sobre o desligamento de membro do CG que romper ou desrespeitar os compromissos assumidos para o uso da marca de conformidade do PARCONIMA;
- **Manter** o necessário sigilo sobre os assuntos tratados no CG;
- **Deliberar** sobre eventuais temas ou situações no PARCONIMA ou nos documentos administrativos avaliados pelo CT;
- **Validar e/ou homologar** as decisões técnicas do CT;
- **Zelar** pela boa imagem do PARCONIMA;
- **Cuidar** da condução ética e digna das ações do PARCONIMA;
- **Divulgar** o PARCONIMA promovendo eventos de divulgação;
- **Facilitar** a interlocução entre as partes envolvidas nos processos do PARCONIMA;
- **Estabelecer** regras para realização dos sorteios para Auditorias Aleatórias.

3.3.1 Comitê Técnico

É composto por especialistas em Arbitragem, Conciliação e Mediação e em sistemas da qualidade, cujas atribuições são as de deliberar sobre questões técnicas do PARCONIMA. Os membros deste Comitê serão escolhidos pelo CG. Suas atribuições são:

- **Homologar *Organismos Avaliação da Conformidade (OAC)*** para o PARCONIMA;]
- **Avaliar** o parecer do OAC quanto à recomendação das IMAs para a certificação;
- **Deliberar** sobre questões técnicas demandadas pelo CG, OAC, Instituições Filiadas ou de qualquer outra parte interessada;



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 11/34

- **Responder formalmente** questionamentos técnicos de qualquer natureza;
- **Desenvolver** metodologia para gerenciamento do PARCONIMA;
- **Propor** alterações necessárias ao PARCONIMA;
- **Receber e esclarecer** dúvidas sobre o PARCONIMA aos interessados;
- **Divulgar** o PARCONIMA promovendo workshops, palestras, seminários, encontros, publicação de anúncios ou artigos. Fornecer informações e materiais para o site na web, entre outros;
- **Preparar** e oferecer treinamentos sobre o PARCONIMA;
- **Apoiar** as atividades do CG;
- **Executar** as entregas definidas no cronograma de realização dos trabalhos de gestão do PARCONIMA;
- **Desenvolver** documentação específica necessária ao gerenciamento do PARCONIMA;
- **Realizar** interlocução entre as partes envolvidas nos processos do PARCONIMA;
- **Gerenciar** o controle de alterações de normas técnicas relacionadas ao PARCONIMA e divulgar informação;
- **Gerenciar e controlar** o **Regulamento de Avaliação do PARCONIMA (RAP)**, bem como propor alterações e atualizações;
- **Realizar** interface com a Ouvidoria do CONIMA obtendo informações positivas ou negativas sobre o PARCONIMA;
- **Controlar** as regras de homologação do OAC no PARCONIMA;
- **Receber e analisar** documentos técnicos de credenciamento de OAC(s) no PARCONIMA;
- **Realizar** a interface junto aos OAC(s) para alinhamento dos critérios de auditoria em campo;
- **Definir** em conjunto com as OAC(s) os métodos e condutas para realização dos trabalhos de auditoria;
- **Realizar** treinamentos sobre o PARCONIMA;
- **Gerenciar** o processo de adesão das Instituições Filiadas ao PARCONIMA;
- **Acompanhar** o processo de auditorias (inicial e acompanhamento), quando necessário;
- **Gerenciar** os prazos de certificação das instituições filiadas participantes do PARCONIMA;



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 12/34

- **Gerenciar** controle e emissão de autorização do uso da marca de conformidade PARCONIMA;
- **MANTER** cadastro com relação de auditores da OAC.

3.4 Organismo de Avaliação de Conformidade (OAC)

É órgão de gestão técnica, responsável pela certificação e/ou avaliação de conformidade, bem como pela emissão de relatórios técnicos do PARCONIMA.

Suas atribuições e responsabilidades são:

- a) Estar de acordo e seguir as diretrizes éticas e jurídicas estabelecidas pelos órgãos responsáveis pelo PARCONIMA.
- b) Realizar as atividades de Certificação (inclusão e exclusão do PARCONIMA) e/ou avaliação da conformidade, sendo responsável pelas auditorias realizadas, conforme o RAP.
- c) Salvar sigilo de informações confidenciais obtidas durante sua operação.
- d) Coordenar, juntamente com o CT do PARCONIMA, os procedimentos de auditoria e emissão de relatórios.
- e) Obter e manter a acreditação junto ao Instituto Nacional de Metrologia Qualidade e Tecnologia (INMETRO), que o habilite a emitir certificados de avaliação da conformidade.
- f) Obter e manter habilitação junto ao CG do PARCONIMA de acordo com os requisitos estabelecidos neste Regulamento, bem como no respectivo Programa.
- g) Possuir em seu quadro de pessoal, ou em cadastro de pessoal subcontratado, auditores com a qualificação exigida no documento pelo "PARCONIMA".
- h) Desenvolver internamente um Programa de Certificação de IMAs de acordo com o PARCONIMA, incluindo treinamento dos auditores e de seu pessoal interno nos aspectos específicos relacionados a esta certificação.

NOTA: Os requisitos para a homologação de um OAC estão previstos no Regulamento de Avaliação do Programa. (RAP)



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 13/34

4. REGULAMENTO TÉCNICO

4.1 Dos Participantes

Poderão participar do Programa PARCONIMA, todas as IMAs que atuem no território Nacional.

A qualquer tempo a IMA poderá aderir ao PARCONIMA, para tanto será submetida à avaliação do CG.

A qualquer tempo a IMA poderá requerer seu desligamento do PARCONIMA, neste caso, não terá direito a ressarcimento de valores pagos anteriormente. O pedido de desligamento deverá ser feito por escrito e o responsável legal pela IMA deverá estar em dia com seus compromissos financeiros com o PARCONIMA.

Por recomendação do CG serão desligadas do PARCONIMA as IMAs que deixarem de respeitar os seus requisitos, sem direito a restituição dos valores pagos anteriormente.

A IMA desligada do PARCONIMA poderá, em recurso interposto ao CG, e comunicado à OAC, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da data da comunicação de seu desligamento, solicitar sua readmissão, desde que tenham sido sanados os motivos que provocaram seu desligamento ou demonstrada a não procedência destes motivos. A aceitação do recurso dependerá da efetiva constatação da implementação das ações corretivas.

NOTA: A inclusão/exclusão de participantes será apontada nos relatórios periódicos de divulgação do PARCONIMA.

4.2 Do Conselho Gestor

Para garantir a legitimidade e compartilhar as decisões, o CG é formado por 02 (dois) tipos de representatividade, sendo:

- Entidade Gestora - CONIMA (membro permanente);



Manual

➤ Conselheiros

O CG possui regimento interno próprio e deve funcionar conforme por este determinado.

NOTA: Havendo conflito de interesses entre o membro do CG e o assunto deliberado em reunião deste órgão, o membro em questão deverá abster-se de votações e deliberações.

4.3 Da Certificação de Conformidade

As IMAs certificadas pelo PARCONIMA serão auditadas anualmente por OAC acreditado pelo INMETRO e homologado pelo CG, de acordo com os princípios e regras estabelecidos pelo PARCONIMA;

4.3.1 A abrangência da auditoria de uma determinada IMA está estabelecida no RAP;

4.3.2 A IMA participante do PARCONIMA propiciará ao OAC as facilidades previstas no item 3.2 do presente Programa;

4.3.3 As datas de auditoria serão estabelecidas em comum acordo entre o OAC e a IMA participante do PARCONIMA;

4.3.4 O OAC emitirá o Certificado de Conformidade após terem sido cumpridos todos os procedimentos previstos pelo PARCONIMA.

4.4 Da Auditoria

4.4.1 Quando os resultados obtidos nas auditorias de conformidade dos sistemas implementados na IMA, concluírem pela aprovação da mesma, os relatórios de avaliação serão arquivados com o OAC contratado pela IMA.

4.4.2 Caberá ao CG homologar a IMA, como participante do PARCONIMA, autorizando o uso do selo de conformidade para o qual se habilitou.



Manual

NOTA: A recusa para homologação de uma IMA deverá ser justificada de maneira clara e objetiva, respeitando-se o direito de ampla defesa.

4.4.3 Quando os resultados obtidos nas auditorias de conformidade dos sistemas implementados na IMA concluírem por sua reprovação, o OAC deve encaminhar à IMA “Relatório de Não Conformidade”, indicando cada uma das não conformidades encontradas.

4.5 Da Contestação

A contestação do PARCONIMA por qualquer participante deve ser enviada ao CG que adotará os seguintes procedimentos:

4.5.1 Formalizada a contestação, tempestivamente, a IMA poderá requerer uma nova auditoria, que deverá ser realizada no prazo máximo de 30 dias pelo OAC;

4.5.2 Caso os resultados da auditoria em contestação resultarem em aprovação da mesma, serão tomadas as ações previstas nos itens 4.4.1 e 4.4.2 do presente Programa;

4.5.3 Caso os resultados das auditorias em contestação resultarem em reprovação da mesma, serão tomadas as ações previstas no item 4.4.3 do presente Programa.

4.6 Das Não conformidades

As não conformidades encontradas nas avaliações da conformidade (auditorias) serão reportadas das seguintes formas:

- a)** Em todos os relatórios, de forma globalizada, com indicação somente de código da IMA;
- b)** O OAC e o CG terão conhecimento de todos os códigos e não poderão, em hipótese alguma, divulgá-los;
- c)** A cada avaliação da conformidade, as IMAs serão formalmente notificadas das não conformidades encontradas, para que tomem ciência das não conformidades dos serviços colocados no mercado;



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 16/34

4.7 Dos Relatórios

Estes relatórios são enviados exclusivamente às IMAs auditadas do PARCONIMA e ao CG. Seu conteúdo é confidencial e deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Data de realização da auditoria;
- Período de validade da avaliação;
- Nome da IMA avaliada;
- Nível de certificação;
- Sumário dos resultados obtidos (requisitos das normas aplicáveis);
- Método utilizado;
- Observações + auditor responsável.

4.7.1 Relatório anual do Conselho Gestor:

Consolida todos os resultados do período de avaliação:

- Este relatório apresentará a evolução do PARCONIMA, ou seja, das IMAs aderentes;
- A divulgação dos resultados do Relatório anual será realizada pelo CG.

5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS:

Os assuntos omissos por este Programa serão decididos pelo CG.



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 17/34

CAPÍTULO II: PROCEDIMENTOS

Este capítulo estabelece a sistemática de funcionamento do PARCONIMA com o objetivo de facilitar o seu entendimento e análise, bem como motivar a participação dos interessados.

1. Objetivo

Este capítulo de procedimentos tem por finalidade descrever de forma clara e objetiva a sistemática de certificação do Programa intitulado PARCONIMA. O PARCONIMA foi elaborado com base no Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC e em normas brasileiras reconhecidas internacionalmente. O PARCONIMA estabelece boas práticas para a realização dos procedimentos de Arbitragem, Conciliação e Mediação por meio de requisitos normativos. O atendimento aos requisitos estabelecidos além de sistematizar e demonstrar a conformidade dos processos introduz o conceito de melhoria contínua o qual é decisivo para o sucesso de qualquer organização.

2. REFERÊNCIAS NORMATIVAS

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citadas, constituem requisitos válidos para este Procedimento. As normas e demais documentos de referência estão sujeitos a revisões. Portanto, para fins de aplicação da certificação, deverão ser utilizadas as edições mais recentes.

ABNT NBR ISO 9001 – Sistemas de gestão da qualidade

ABNT NBR ISO 26000 – Diretrizes sobre responsabilidade social

GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE REGULAMENTAÇÃO do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Sinmetro, Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Conmetro, Comitê Brasileiro de Regulamentação - CBR.

Legislação pertinente ao tema

Normatização expedida pelo PARCONIMA.



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 18/34

3. DESCRIÇÃO DO PARCONIMA

O PARCONIMA abrange a avaliação de itens de sistema de gestão da qualidade e da responsabilidade social.

Os itens de sistema de gestão do PARCONIMA são relativos à qualidade e à responsabilidade social. Os requisitos específicos serão definidos conforme o nível de certificação pretendida pela organização.

A certificação será evolutiva, com 03 (três) níveis de certificação.

A diferença entre os níveis de certificação é definida em função dos requisitos de sistema de gestão efetivamente implementado, conforme estabelecido nos Anexos II, III e IV deste procedimento.

O PARCONIMA oferece a oportunidade para os participantes se diferenciarem no mercado por seus quesitos positivos sem, contudo, criar obstáculos que lhe sejam intransponíveis. Assim sendo, os participantes poderão optar pelo nível de certificação ao qual estejam qualificados e, posteriormente, caso desejarem, poderão evoluir para o próximo nível.

Outrossim, mediante seu caráter evolutivo, permite não somente diferenciar os três estágios (entre os participantes, mas também, permite que o participante venha a reconhecer e aplicar as vantagens da autorregulamentação).

Os estágios são cumulativos, ou seja, ao buscar a qualificação do nível Superior, deverão atender a todos os requisitos estabelecidos para o nível Ingresso e Pleno, além dos requisitos específicos para o nível Superior, constantes nos Anexos II, III e IV.

NOTA: Após a primeira auditoria para ingresso no PARCONIMA, que pode ocorrer para qualquer nível de certificação, as Auditorias serão realizadas anualmente e o contrato com a certificadora é de quatro anos, podendo ser rescindido a qualquer tempo pela IMA. Após o primeiro ano, obrigatoriamente a IMA deverá migrar do nível de Ingresso para o nível Pleno ou Superior. A permanência no nível de ingresso poderá ser prorrogada



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 19/34

uma única vez por igual período desde que devidamente justificado e aprovado pelo CG. Para os demais níveis não há exigência de migração. As auditorias ocorrerão de acordo com os critérios estabelecidos pelo PARCONIMA.

3.1 DETALHAMENTO DOS REQUISITOS DE SISTEMAS DE GESTÃO

3.1.1 REQUISITOS PARA A CERTIFICAÇÃO DE INGRESSO

O nível Certificação de Ingresso é o de menor complexidade e exigências, englobando requisitos que demonstrem organização interna, capacidade de gestão e regularidade jurídica. Estes requisitos estão relacionados abaixo de forma sintética e complementados no Anexo II deste documento:

- Cadastro
- Contrato social e/ou Estatuto da IMA
- CNPJ
- Regulamentos
- Certidões Negativas
- Árbitros/conciliadores/ mediadores
- Declarações assinadas pelos responsáveis pela IMA
- Macrofluxo do planejamento da realização dos serviços oferecidos

NOTA: Além dos requisitos normativos apresentados outros aspectos de responsabilidade social devem ser atendidos para certificação no PARCONIMA, como, por exemplo: Trabalho infantil, Empresa limpa e Discriminação.

3.1.2 REQUISITOS PARA A CERTIFICAÇÃO PLENA

Para a obtenção da Certificação Plena o sistema de gestão da IMA deve estar implementado de forma integrada, considerando os requisitos específicos de qualidade e responsabilidade social, cumulativamente aos requisitos da Certificação de Ingresso. Vide anexo III.



Manual

Requisitos de Qualidade

- A IMA deve assegurar que as responsabilidades e as autoridades sejam definidas e comunicadas em toda a IMA.
- A IMA deve possuir e manter boa infraestrutura e ambiente de trabalho.
- A IMA deve identificar as partes interessadas e suas percepções.
- Planejamento da realização do serviço por meio de procedimentos documentados.
- Controle de documentos e registros dos processos.
- Identificação e rastreabilidade dos procedimentos.
- A IMA deve identificar e atender aos requisitos dos usuários declarados e não declarados, além dos regulamentares e estatutários.
- A IMA deve determinar e implementar providências eficazes para se comunicar com os usuários.
- A IMA deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao serviço.
- Devem ser mantidos registros dos resultados da análise crítica e das ações resultantes da análise crítica. Quando o usuário não fornecer uma declaração documentada dos requisitos, a IMA deve confirmar os requisitos do usuário antes da aceitação.
- A IMA deve executar ações para eliminar as causas de não conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades detectadas.
- A IMA deve estabelecer e implementar procedimento para tratamento de não conformidades e tomada de ações corretivas.
- A IMA deve ter percepção dos usuários quanto ao grau de satisfação no atendimento dos seus requisitos.
- A IMA deve promover a competência, treinamento e conscientização de seu pessoal.
- A IMA deve assegurar a identificação e cumprimento dos requisitos regulamentares e legais relacionados ao serviço.

Requisitos da Responsabilidade Social

- A IMA deve assegurar a identificação e o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis referentes aos aspectos de responsabilidade social.



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 21/34

- A IMA deve demonstrar a tomada concreta de ações sociais.

NOTA: Além dos requisitos normativos apresentados outros aspectos de responsabilidade social devem ser atendidos para certificação no PARCONIMA, como, por exemplo: Trabalho infantil, Empresa limpa, Discriminação e Política de Acessibilidade.

3.1.3 REQUISITOS PARA O NÍVEL SUPERIOR

Para a obtenção da Certificação no nível Superior o sistema de gestão da IMA deve estar implementado de forma integrada, considerando todos os requisitos específicos de qualidade e responsabilidade social, cumulativamente aos requisitos das Certificações de Ingresso e Plena. Vide anexo IV.

Requisitos de Qualidade

- Estabelecer Políticas e objetivos da qualidade para a IMA.
- Realizar auditoria interna e análise crítica da alta direção com objetivo de detectar possíveis não conformidades e melhorias.
- Medição e monitoramento dos procedimentos com objetivo de buscar a melhoria contínua por meio da implementação de ações preventivas.
- A IMA deve possuir manual da qualidade descrevendo a sistemática de funcionamento e seus respectivos procedimentos ou referência a eles.

Requisitos de Responsabilidade Social

- A IMA deve promover a competência, treinamento e conscientização de seu pessoal por meio de programas de apoio.

NOTA: Além dos requisitos normativos apresentados outros aspectos de responsabilidade social devem ser atendidos para certificação no PARCONIMA, como, por exemplo: Trabalho infantil, Empresa limpa, Discriminação e Política de Acessibilidade



Manual

3.2 Documentação Requerida

Para iniciar o processo de certificação a IMA deverá, após a escolha do nível em que pretende se certificar selecionar o OAC com o qual irá se certificar, dentre aqueles homologados pelo Parconima (disponível no site www.parconima.org.br).

A IMA deverá definir o nível - Ingresso, Pleno ou Superior - ao qual irá se certificar no PARCONIMA. Para definir o nível deverá realizar um autodiagnóstico e/ou auditoria interna utilizando como referência os requisitos estabelecidos por este Programa. Com base no resultado obtido, grau de atendimento aos requisitos, deve-se definir para qual nível de certificação deverá ser solicitada a certificação ao OAC, cabendo a IMA a escolha do nível.

Após definido o nível e escolhido o OAC, a IMA deverá entrar em contato com o mesmo e solicitar a documentação padrão do OAC. Ao receber a documentação, deve preenchê-la com o objetivo de firmar contrato. Abaixo listamos os principais documentos exigidos:

Especificação do nível a ser certificado:

- a) Comprovação da formalização da representação legal da IMA que responderá pela auditoria;
- b) Cópia do Contrato Social registrado em Junta Comercial;
- c) Cópia do CNPJ;
- d) Preenchimento da documentação solicitada pelo OAC.

3.3 Pré-auditoria

Após a análise da documentação apresentada, pode ser avaliada a necessidade de realização de uma pré-auditoria nas instalações da IMA para avaliá-la e confirmar as informações constantes na documentação. Caso a IMA julgue não ser necessária a pré-auditoria ela deverá solicitar a auditoria.

3.4 Auditorias de certificação

Uma vez eliminadas quaisquer dúvidas ou pendências da documentação, bem como solucionadas quaisquer observações apontadas na pré-auditoria (se aplicável), será



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 23/34

realizada a auditoria de certificação pelo OAC, que deverá abranger os seguintes aspectos:

3.4.1 Certificação de Ingresso

Para a certificação no nível de Ingresso, o OAC fará uma avaliação dos itens de documentação, conforme os requisitos estabelecidos neste Programa e constantes do Anexo II.

3.4.2 Certificação Plena

Para a certificação no nível Pleno, o OAC fará, além da avaliação dos itens de sistema de gestão exigidos no nível de Ingresso, a verificação dos requisitos do nível Pleno, conforme estabelecido neste Programa e constante do Anexo III.

3.4.3 Certificação Superior.

Para a certificação no nível Superior, o OAC fará, além da avaliação dos itens de sistema de gestão exigidos nos níveis Ingresso e Pleno, a verificação dos requisitos do nível Superior, conforme estabelecido neste Programa e constante do Anexo IV.

3.4.4 Concessão da certificação.

Após o cumprimento das etapas anteriores, o OAC deve encaminhar ao CG do PARCONIMA o relatório de auditoria com a recomendação para certificação.

O CG poderá homologar a certificação da IMA, bem como a autorização para uso da marca de conformidade PARCONIMA. A certificação terá o prazo máximo de validade de quatro anos desde que sejam respeitadas as auditorias de manutenção, conforme definido neste procedimento. Caso contrário, será cancelada.

No caso de reprovação, as razões desta reprovação devem ser comunicadas à IMA para que ela possa tomar as ações corretivas necessárias e retomar o processo de certificação. As ações corretivas, bem como as ações a serem tomadas para a retomada do processo de certificação, devem ser acordadas com o OAC.

4. Manutenção da certificação.



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 24/34

Após a concessão da Certificação, o OAC realizará o controle para verificar se a IMA mantém as condições técnico-organizacionais que deram origem à certificação. Este controle será realizado anualmente, mediante auditorias no sistema de gestão, que inclui verificação da realização dos serviços de Arbitragem, Conciliação e Mediação, englobando:

- a) não conformidade identificada;
- b) proposta de correção da não conformidade;
- c) metodologia de avaliação das causas da não conformidade;
- d) proposta de ações corretivas para eliminar as causas da não conformidade;
- e) prazos para a tomada das ações.

NOTA 1: Também ocorrerão auditorias aleatórias que serão definidas por meio de sorteio e/ou por denúncia ao CG do PARCONIMA. As auditorias aleatórias serão custeadas pelo PARCONIMA ao OAC escolhido. Estes recursos serão provenientes do fundo do Programa, formado por recursos relativos à concessão e manutenção da certificação. Na hipótese de a denúncia ser comprovada pela Auditoria Aleatória, ficará a IMA denunciada responsável pelos custos da referida Auditoria; caso contrário, o CG arcará com os respectivos custos.

NOTA 2: As regras para realização dos sorteios para auditorias aleatórias estão descritas no Regulamento de Avaliação do Programa - RAP.

NOTA 3: No caso de ocorrência de denúncia, formalizada à Ouvidoria do CONIMA sobre práticas de qualquer IMA certificada, será a mesma alvo de auditoria aleatória, conforme RAP.

NOTA 4: Caso a IMA seja certificada com base na norma ABNT NBR ISO 9001 e ou ABNT NBR ISO 26000, os documentos pertinentes deverão ser apresentados ao auditor como evidências de implementação dos requisitos.



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 25/34

4.1 Manutenção da Certificação

Para a manutenção da certificação, aplicam-se os mesmos critérios de avaliação estabelecidos neste Programa. Se durante o processo de concessão, ocorrerem mudanças nas normas técnicas pertinentes ao PARCONIMA, o OAC deverá conceder prazo suficiente, que permita as IMAs certificadas a adequação aos requisitos alterados na respectiva norma.

4.2 Validade da certificação

A validade da certificação será de 04 (quatro) anos, com auditorias anuais, podendo ser renovada com a certificadora por igual período ou rescindida a qualquer tempo por decisão da IMA.

Para a Certificação de Ingresso após o primeiro ano obrigatoriamente a IMA deverá migrar para o Nível **PLENO** ou **SUPERIOR**. Para os próximos períodos poderá se manter no nível Certificação Plena ou migrar para a Certificação Superior.

NOTA: A migração do nível de ingresso para o nível Pleno não poderá ser prorrogada, exceto se solicitado, justificado e aprovado pelo CG.

NOTA: Caso a IMA queira migrar para o próximo nível (PLENO ou SUPERIOR) antes de um (1) ano de certificação poderá solicitar antecipação de auditoria a OAC.

5. Certificados e marca de conformidade

Após a homologação da certificação pelo CG, o OAC estará autorizado à emissão do Certificado e estará concedido o direito de uso da marca de conformidade nos documentos oficiais emitidos pela IMA.

5.1 Identificação da Marca de Conformidade

As Identificações das Marcas de Conformidade nos documentos emitidos pela IMA certificada, conforme este Programa, são representadas abaixo e as especificações, quanto ao seu uso, estão definidas no RAP.



PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 26/34

MARCA DE CONFORMIDADE DO PROGRAMA

INSTITUIÇÃO CERTIFICADA INGRESSO





PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 27/34

MARCA DE CONFORMIDADE DO PROGRAMA

INSTITUIÇÃO CERTIFICADA PLENO





PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 28/34

MARCA DE CONFORMIDADE DO PROGRAMA INSTITUIÇÃO CERTIFICADA SUPERIOR





PARCONIMA
Programa Brasileiro de
Autorregulamentação de Boas
Práticas em Arbitragem,
Conciliação e Mediação



Manual

Página 29/34

6. ANEXOS

Anexo I: Macrofluxo do Funcionamento do **PARCONIMA**

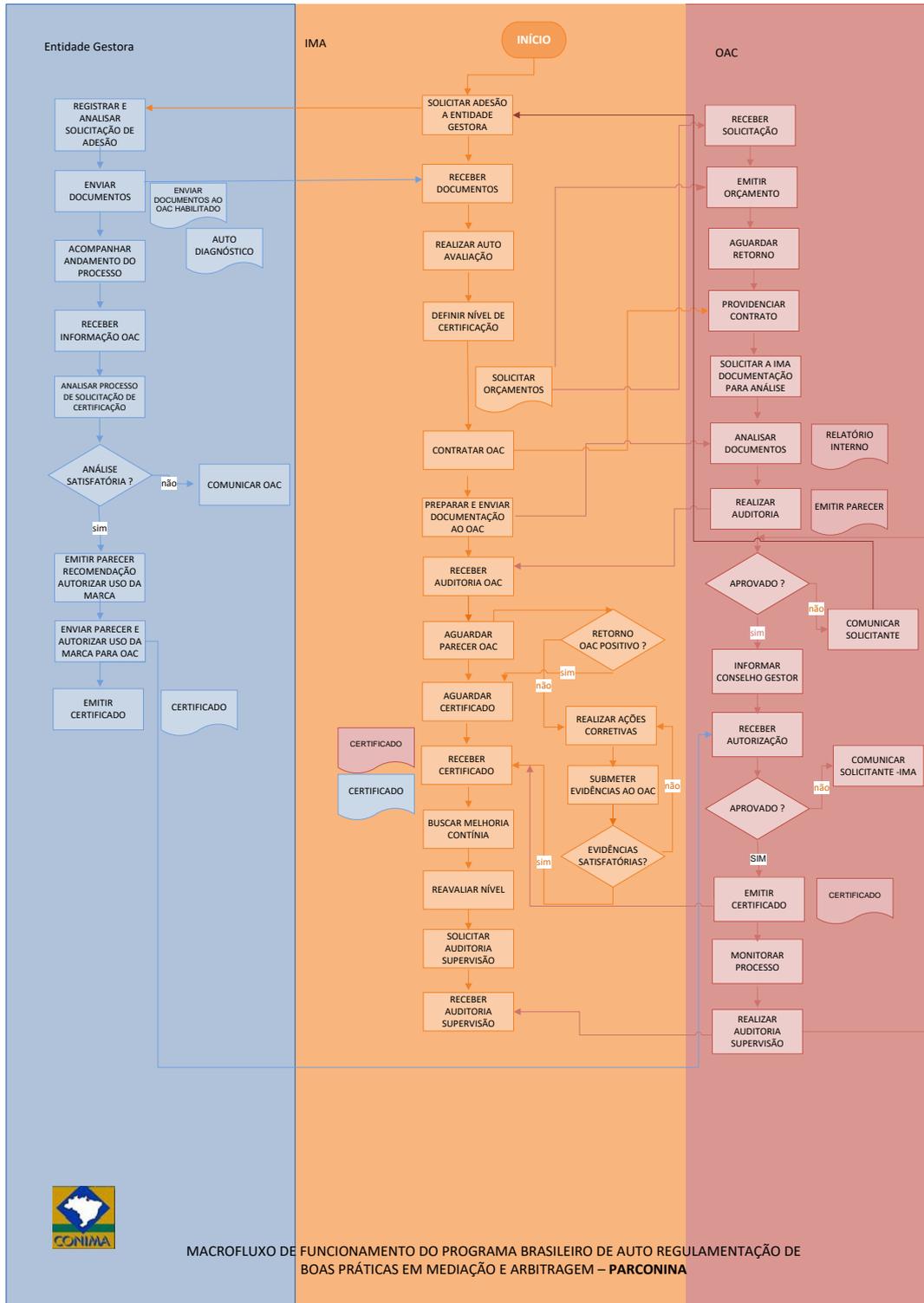
Anexo II: Requisitos da Certificação de Ingresso

Anexo III: Requisitos da Certificação Plena

Anexo IV: Requisitos da Certificação Superior

Manual

Anexo I: Macrofluxo do Funcionamento do “PARCONIMA”



Manual

Anexo II: Requisitos da Certificação de Ingresso

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS DE INGRESSO – REQUISITOS DE QUALIDADE		
	Item	Requisitos	Exigência aplicável
INGRESSO	1	Cadastro	Dados cadastrais completos (nome, endereço, e-mail, web, diretores responsáveis, e outras se necessário).
	2	Contrato social e/ou Estatuto da IMA	Exigido xerocópia O objeto social deverá estar voltado exclusivamente para o desenvolvimento dos MESC's e seus correlatos. Não será aprovada a certificação de IMAs que contenham objetivos diversos dos MESC's.
	3	CNPJ	CNPJ cópia simples
	4	Regulamentos	Todos os Regulamentos disponíveis
	5	Certidões	Certidões Negativas Criminal, Cível e Trabalhista dos responsáveis pela IMA, bem como da própria IMA.
	6	Árbitros, Conciliadores e Mediadores.	Lista com nome dos Árbitros, Conciliadores e Mediadores e respectivas qualificações.
	7	Declarações assinadas pelos responsáveis pela IMA	7.1 De que os responsáveis pela IMA atuam ou não, como árbitros, conciliadores/mediadores; 7.2 De que a IMA tem pleno conhecimento do Código de Ética das IMAs de Arbitragem, Conciliação e Mediação e se compromete a cumpri-lo - http://www.conima.org.br/cod_etica_institu 7.3 Se a entidade realiza ou não, arbitragem trabalhista; se o faz, a candidata deverá: a) relatar o procedimento, e, em especial se submete à arbitragem as verbas rescisórias e se há liberação de FGTS, e adequá-lo, se for o caso, ao Norteador de Boas Práticas Trabalhista do CONIMA; para acessá-lo consulte: http://www.conima.org.br/nortea_arb_trab b) Aderir expressamente ao Norteador de Boas Práticas Trabalhistas do CONIMA 7.4 Se a entidade faz ou não arbitragem para cobranças de inadimplências; se o faz, a candidata deverá: a) relatar o procedimento e adequá-lo, se for o caso, ao Código de Ética das Instituições de Arbitragem e Mediação do CONIMA, em especial ao item IX - Da Instituição frente à sociedade em geral; para acessá-lo, consulte: http://www.conima.org.br/cod_etica_institu b) enviar cópia do modelo de notificação enviada aos usuários que se enquadram nessa situação. 7.5 Se os responsáveis forem advogados, informar local do escritório de advocacia.
	8	Macrofluxo	Macrofluxo do planejamento da realização dos serviços oferecidos. O macrofluxo deve apresentar os principais processos para a realização dos serviços oferecidos, bem como a sequência e a interação entre estes processos.

Manual

Anexo III: Requisitos da Certificação Plena

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO PLENA – REQUISITOS DE QUALIDADE		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
PLENA	5.5.1 5.5.2 5.5.3	Responsabilidade e autoridade	A IMA deve assegurar que as responsabilidades e as autoridades sejam definidas e comunicadas em toda a organização e que processos de comunicação estejam estabelecidos.
	6	Infraestrutura e ambiente de trabalho	A IMA deve determinar prover e manter a infraestrutura (equipamentos, edifícios, processos, materiais e serviços de apoio) necessária para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço. Deve determinar e gerenciar o ambiente de trabalho (tais como ruído, temperatura, umidade, iluminação) necessário para alcançar a conformidade com os requisitos do serviço.
	5.1	Identificação das partes interessadas	A IMA deve identificar as partes interessadas em seus serviços, além dos clientes, detectar suas percepções e buscar satisfazer suas necessidades.
	7.1	Planejamento da realização do serviço	A IMA deve planejar e desenvolver os processos necessários à realização do serviço. O planejamento da realização do serviço pode envolver a necessidade de desenvolver documentos (procedimentos ou instruções), aquisição de equipamentos, qualificação de processos e pessoas. A saída deste planejamento deve ser em uma forma adequada ao método de operação da IMA.
	4.2.3 4.2.4	Controle de documentos	Os documentos e registros devem ser controlados. Um procedimento documentado deve ser estabelecido para definir os controles necessários para aprovar, documentar, analisar criticamente, atualizar e reaprovar documentos, assegurando que as alterações e a situação da revisão atual dos documentos sejam identificadas, que estejam disponíveis e permaneçam legíveis e prontamente identificáveis. Deve-se assegurar que documentos de origem externa necessários sejam identificados e que sua distribuição seja controlada, e evitar o uso não pretendido de documentos obsoletos. Controles devem ser definidos para a identificação, armazenamento, proteção, recuperação, retenção e disposição dos registros.
	7.5.3	Identificação e rastreabilidade	A IMA deve estabelecer um meio de identificar o serviço ao longo da sua realização, para fins de monitoramento e medição. Quando a rastreabilidade for um requisito, a IMA deve controlar e registrar a identificação única do serviço.
	7.2.1	Requisitos do usuário	A IMA deve identificar e atender os requisitos especificados pelo usuário, incluindo os requisitos para entrega e para atividades de pós-entrega e os requisitos não declarados por ele, mas necessários para o uso do serviço conforme aplicação.
	7.2.3	Comunicação com usuário	A IMA deve determinar e implementar providências eficazes para se comunicar com os usuários em relação às informações sobre o serviço, tratamento de consultas, contratos ou pedidos, incluindo emendas, e realimentação do usuário, incluindo suas reclamações.
	7.2.2	Análise crítica dos requisitos relacionados ao serviço	A IMA deve analisar criticamente os requisitos relacionados ao serviço. Esta análise crítica deve ser realizada antes da IMA assumir o compromisso de fornecer um serviço para o usuário (por exemplo, apresentação de propostas, aceitação de contratos ou pedidos, aceitação de alterações em contratos ou pedidos) e deve assegurar que: <ul style="list-style-type: none"> ➤ os requisitos do serviço estejam definidos, ➤ os requisitos de contrato ou de pedido que difiram daqueles previamente manifestados estejam resolvidos, e, ➤ a IMA tenha a capacidade para atender aos requisitos definidos.
	7.2.2 c)	Capacidade para atender aos	Devem ser mantidos registros dos resultados da análise crítica e das ações resultantes da análise crítica. Quando o cliente não fornecer uma declaração documentada dos

Manual

	requisitos definidos	requisitos, a organização deve confirmar os requisitos do cliente antes da aceitação.
8.5.2	Ações corretivas	A IMA deve executar ações para eliminar as causas de não conformidades, de forma a evitar sua repetição. As ações corretivas devem ser apropriadas aos efeitos das não conformidades detectadas.
8.3	Controle de serviço não conforme	A IMA deve assegurar que serviços que não estejam em conformidade com os requisitos especificados sejam identificados e controlados. Critérios devem ser estabelecidos para definir os controles sobre o serviço não conforme. Quando o serviço não conforme for corrigido, este deve ser submetido à reavaliação para demonstrar a conformidade com os requisitos.
8.2.1	Satisfação do usuário	Como uma das medições do desempenho de qualidade, devem ser monitoradas informações relativas à percepção do usuário sobre o atendimento de seus requisitos. Os métodos para obtenção e uso dessas informações devem ser determinados pela IMA.
6.2.2	Competência, treinamento e conscientização.	A IMA deve determinar a competência necessária para as pessoas que executam trabalhos que afetam a conformidade com os requisitos do serviço, onde aplicável, prover treinamento ou tomar outras ações para atingir a competência necessária, avaliar a eficácia das ações executadas, assegurar que o seu pessoal esteja consciente quanto à pertinência e importância de suas atividades e de como elas contribuem para atingir os objetivos da qualidade, e manter registros apropriados de educação, treinamento, habilidade e experiência.
7.	Requisitos legais aplicáveis	A IMA deve assegurar a identificação e cumprimento dos requisitos regulamentares e legais relacionados ao serviço.

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO PLENA <u>REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL</u>		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
PLENA	3.3.2	Requisitos legais aplicáveis	A IMA deve assegurar a identificação e o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis referentes aos aspectos de responsabilidade social, bem como assegurar seu cumprimento. A IMA deve atender os requisitos estabelecidos por este Programa no tocante a: Trabalho infantil, Trabalho forçado, Empresa limpa, Discriminação, políticas de acessibilidade.
	3.3.3 b	Tomada concreta de ações sociais internamente, para os funcionários.	A IMA deve demonstrar a tomada concreta de ações sociais internamente, para seus funcionários. Alguns exemplos deste tipo de ação são: cesta básica, ajuda de custo para desenvolvimento profissional, entre outras.
	3.3.3 c		
	3.3.3 d		
	3.3.3 e		
	3.3.3 f		
	3.3.3 h		

Manual

Anexo IV: Requisitos da Certificação Superior

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO SUPERIOR - REQUISITOS DE QUALIDADE		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
SUPERIOR	5.3 5.4	Política e objetivos da qualidade	A IMA deve assegurar que a política da qualidade, se apropriada ao propósito da organização, inclua um comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade, uma estrutura para estabelecimento e análise crítica dos objetivos da qualidade, seja comunicada e entendida por toda a organização, e seja analisada criticamente para a continuidade de sua adequação. Deve ser assegurado que os objetivos da qualidade, incluindo aqueles necessários para atender aos requisitos do serviço, sejam estabelecidos nas funções e nos níveis pertinentes da IMA. Os objetivos da qualidade devem ser mensuráveis consistentes com a política da qualidade.
	8.2.2	Auditoria interna	A IMA deve atender o requisito de realização de auditoria interna, a qual é um processo sistemático, documentado e independente para obter evidências objetivas e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão no atendimento aos requisitos especificados. A IMA deve executar auditorias internas a intervalos planejados para determinar se está conforme com as disposições planejadas, e se seu sistema está mantido e implementado eficazmente.
	5.6	Análise crítica pela Direção	A IMA deve analisar criticamente seu sistema de qualidade, a intervalos planejados, para assegurar sua contínua adequação, suficiência e eficácia. Essa análise crítica deve incluir a avaliação de oportunidades para melhoria e necessidade de mudanças no sistema de gestão da qualidade, incluindo a política da qualidade e os objetivos da qualidade. Devem ser mantidos os registros das análises críticas feitas pela direção.
	8.2.3 8.2.4	Medição e monitoramento de processos e serviços	A IMA deve aplicar métodos adequados para monitoramento e, onde aplicável, para medição dos processos. Esses métodos devem demonstrar a capacidade dos processos em alcançar os resultados planejados. Quando os resultados planejados não forem alcançados, correções e ações corretivas devem ser executadas, como apropriado. A IMA deve monitorar e medir as características do serviço para verificar se os requisitos foram atendidos. Isto deve ser feito em estágios apropriados do processo de realização do serviço, de acordo com as providências planejadas. Evidência de conformidade com os critérios de aceitação deve ser mantida.

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO SUPERIOR <u>REQUISITOS DE RESPONSABILIDADE SOCIAL</u>		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
SUPERIOR	3.4.1	Competência, treinamento e conscientização.	A IMA deve identificar as necessidades de treinamento associadas com seus aspectos e com o seu sistema da gestão da responsabilidade social. Deve assegurar a competência, por meio de educação, treinamento ou experiência apropriados, de qualquer pessoa que realize tarefas para esta, ou em seu nome, e que possa causar impactos significativos. A IMA deve fornecer o treinamento ou adotar ações para atender às necessidades levantadas, mantendo registros.