



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 1/39



REGULAMENTO DE AVALIAÇÃO DO PROGRAMA - RAP



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 2/39

ÍNDICE

OBJETIVO	03
CAMPO DE APLICAÇÃO	03
DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	03
DEFINIÇÕES/SIGLAS	03
INSCRIÇÃO NO PROGRAMA	08
USO DA MARCA DE CONFORMIDADE	09
ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	12
AUDITORIA INICIAL	13
EMIÇÃO DO ATESTADO DE CONFORMIDADE	14
HOMOLOGAÇÃO DE ORG, DE AVAL. DA CONFORMIDADE (OAC)	17
IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES CORRETIVAS	18
ORIENTAÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIA PELO OAC	19
AUDITORIAS ALEATÓRIAS	20
ANEXOS:	
ANEXO I: TERMO DE ADESÃO	21
ANEXO II: FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO/SOLICITAÇÃO	22
ANEXO III: MODELOS PADRÃO DO PARCONIMA	24
ANEXO IV: SISTEMÁTICA PARA QUALIFICAÇÃO DE AUDITORES PARA APLICAÇÃO DO PARCONIMA	27
ANEXO V: ORIENTAÇÕES PARA APLICAÇÃO DA AUDIT PELO OAC	31
ITENS IMPORTANTES A SEREM OBSERVADOS	37



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 3/39

1. OBJETIVO

Estabelecer os critérios para avaliação da conformidade do Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação, intitulado (PARCONIMA), órgão permanente do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem (CONIMA).

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este regulamento é aplicável a todas as Instituições de Mediação e Arbitragem (IMAs) que sejam certificadas no PARCONIMA, devendo ser empregado pelos Organismos de Avaliação da Conformidade (OAC) que estejam habilitados junto ao PARCONIMA.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT ISO/IEC GUIA 27 – Diretrizes para ações corretivas a serem adotadas por um organismo de certificação no caso de uso indevido de sua marca de conformidade.
- NIE-CGCRE-009 – Uso da logomarca, do símbolo e de referências à acreditação.
- ABNT ISO/IEC GUIA 23 – Métodos de indicação de conformidade com normas para sistemas de certificação por terceira parte.
- ABNT ISO 17021 – Requisitos para organismos que fornecem auditorias e certificação de sistema de gestão.
- ABNT NBR ISO 9001:2008 – Requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade.
- Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação (PARCONIMA),
- Regimento interno de funcionamento do Conselho Gestor (CG) do PARCONIMA.

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

4.1 Regulamento de Avaliação do Programa (RAP)

Documento que contém as regras específicas estabelecendo tratamento sistêmico à avaliação da conformidade de um processo, serviço ou sistema de gestão. É estabelecido pelo Conselho Gestor (CG) do PARCONIMA para que seus critérios sejam respeitados pelos Organismos de Avaliação da Conformidade (OAC) e demais partes envolvidas. Estas regras estão baseadas em ferramentas de gestão da qualidade, voltadas para propiciar confiança na conformidade às Normas de referência, definidas como objetivos a serem atingidos pelo CG do PARCONIMA, com o menor custo possível a todas as partes envolvidas.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 4/39

4.2 PARCONIMA

Programa que estabelece os requisitos técnicos mínimos seja diretamente, de referência ou incorporação do conteúdo de uma Norma, de uma Especificação Técnica ou mesmo de um Código de Prática.

4.3 Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC

Organismo público, privado ou misto, de terceira parte e também denominado OAC, que seja acreditado pelo INMETRO, de acordo com os critérios por ele estabelecidos, com base nos princípios e políticas adotadas no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC), que conduz e concede a certificação do serviço, com base nas normas Internacionais, Regionais, Nacionais ou ainda, de Regulamentos Técnicos.

4.4 Avaliação da Conformidade (AC)

Operação realizada pelo OAC, que tem por objetivo constatar se as condições técnicas dos serviços e dos sistemas de gestão atendem aos requisitos do respectivo regulamento aplicado.

a) Conformidade: Atendimento aos requisitos previstos neste REGULAMENTO, atendendo as exigências previstas nas normas técnicas específicas da ABNT ou mesmo regulamentos de órgãos governamentais.

b) Não conformidade: Não atendimento a uma necessidade ou expectativa expressa neste REGULAMENTO.

4.5 Conselho Gestor (CG):

É o órgão colegiado de deliberação, formado por participantes que integram o PARCONIMA, composto por especialistas em Arbitragem, Conciliação e Mediação e sistemas da qualidade, responsável também pelas diretrizes estratégicas do PARCONIMA.

Parágrafo 1º: O CG tem a incumbência de implementar, coordenar e gerir o Programa elaborado, conceder e cancelar os Certificados e direitos de uso da marca de conformidade PARCONIMA, respeitando suas regras de uso.

Parágrafo 2º: O CG é composto por representantes de entidades que não tenham interesse direto, ou seja, entidades que não sejam beneficiadas diretamente com a outorga ou cancelamento de uma IMA, sendo que, caso haja conflito de interesse, este membro deverá se abster da decisão.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 5/39

As principais atribuições do Conselho Gestor são:

- **Definir** calendário das reuniões do Conselho Gestor;
- **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.

4.6 Comitê Técnico (CT):

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 e seus membros serão escolhidos pelo CG.

As principais atribuições do Comitê Técnico 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;
- **Responder formalmente** questionamentos técnicos de qualquer natureza;
- **Desenvolver** metodologia para gerenciamento do PARCONIMA;
- **Propor** alterações necessárias ao PARCONIMA;



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 6/39

- **Receber e esclarecer** dúvidas sobre o PARCONIMA aos interessados;
- **Divulgar** o PARCONIMA promovendo workshops, palestras, seminários, encontros, publicação de anúncios ou artigos, fornecendo 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 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;
- **Gerenciar** controle e emissão de autorização do uso da marca de conformidade PARCONIMA;
- **Manter** cadastro com relação de auditores da OAC.

4.7 Organismo de Avaliação da Conformidade (OAC):

É a Instituição responsável por realizar a certificação do PARCONIMA e tem as seguintes responsabilidades:



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 7/39

- 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 este RAP.
- c) Salvar sigilo de informações confidenciais obtidas durante sua operação.
- d) Coordenar, juntamente com os órgãos responsáveis pelo PARCONIMA, os procedimentos de auditoria e emissão de relatórios.
- e) Obter e manter a acreditação junto ao INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, que o habilite a emitir certificados de avaliação da conformidade.
- f) Obter e manter habilitação junto ao CG do Programa de Certificação de IMAs de acordo com os requisitos estabelecidos neste Regulamento, bem como no respectivo Programa.
- f) Possuir em seu quadro de pessoal, ou em cadastro de pessoal subcontratado, auditores com a qualificação exigida no documento pelo PARCONIMA.
- g) Desenvolver internamente um Programa de Certificação de IMAs, de acordo com este Programa, incluindo treinamento dos auditores e de seu pessoal interno nos aspectos específicos relacionados a esta certificação.

4.8 Autorização para uso da marca de conformidade, intitulada PARCONIMA:

Documento emitido de acordo com os critérios estabelecidos pelo CG, com base nos princípios e políticas adotadas pelo PARCONIMA, pelo qual, um OAC, previamente homologada para o Programa PARCONIMA, outorga a uma IMA, mediante um contrato, o direito de utilizar a identificação da conformidade em seus produtos, de acordo com este regulamento e suas regras internas, conforme Anexo I.

4.9 Instituição de Arbitragem, Conciliação e Mediação - IMA:

Pessoa natural ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados que desenvolvem atividades ou prestam serviços de Arbitragem, Conciliação e Mediação.

4.10 Termo de Adesão:

Documento que deverá ser encaminhado pela IMA ao OAC escolhido, com cópia para o CONIMA, para aplicar sua certificação e, posteriormente, encaminhada ao CG do PARCONIMA, para fins de abertura do processo de certificação.

4.11 Entidade Gestora CONIMA:

É a entidade responsável pela gestão do Programa PARCONIMA.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 8/39

5. INSCRIÇÃO NO PROGRAMA:

5.1 Para inscrição no PARCONIMA a IMA deverá:

- a) Conhecer e aderir ao Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação (PARCONIMA) disponível no site: www.parconima.com.br.
- b) Preencher o Termo de Adesão e Formulário de Inscrição/Solicitação – Anexo I e II deste Regulamento e encaminhá-lo ao organismo de Avaliação da Conformidade (OAC) que tenha escolhido, dentre aqueles habilitados para aplicação do PARCONIMA. Os OACs estão relacionados no site acima mencionado.
- c) Para fins de consulta visualizar as normas técnicas da ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas relacionadas ao PARCONIMA no item 3 deste documento.

NOTA: O CONIMA, entidade gestora do Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação denominado PARCONIMA, poderá indicar os meios para aquisição de tais normas.

5.2O OAC selecionado pela IMA, ao receber o termo de Adesão e o Formulário de Inscrição/Solicitação devidamente preenchidos, bem como as respectivas documentações, requeridas pelo PARCONIMA, da IMA, deverá encaminhar ao CG.

- a) Após análise do Termo de Adesão e Formulário de Inscrição/Solicitação, pelo CG, estes documentos recebem um número de protocolo e o OAC é comunicado.
- b) A IMA que optar por seu desligamento do PARCONIMA, não terá direito ao ressarcimento dos valores pagos anteriormente. O pedido de desligamento deverá ser feito por escrito e a IMA deverá estar com seus compromissos financeiros, em decorrência da adesão, quitados.
- c) A IMA desligada do PARCONIMA poderá, em recurso próprio, no prazo de 30 (trinta) dias a partir da data da comunicação de seu desligamento, solicitar sua readmissão, desde que tenha(m) sido sanado(s) o(s) motivo(s) que provocou (aram) seu desligamento ou, tenha demonstrado a não procedência deste(s) motivo(s). A apreciação deste recurso caberá ao CG.
- d) O Conselho Gestor atualizará a cada semestre no site a inclusão ou afastamento de participantes do presente Programa de Avaliação da Conformidade.

NOTA: O OAC escolhido deverá, obrigatoriamente, estar homologada no PARCONIMA, conforme regras definidas neste Regulamento de Avaliação da Conformidade – RAP.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 9/39

6. USO DA MARCA DE CONFORMIDADE

6.1 As IMAs certificadas têm o direito à divulgação do uso da **LOGOMARCA** do Programa, que inclui o logo do **PARCONIMA** e o **CERTIFICADO DA MARCA DE CONFORMIDADE** do PARCONIMA em conjunto nas seguintes condições:

- a) O **CERTIFICADO DA MARCA DE CONFORMIDADE** só pode ser utilizado nos limites estabelecidos no escopo contido no mesmo e somente para a unidade da IMA avaliada, dentro do seu prazo de validade.
- b) A IMA deverá comunicar qualquer modificação realizada em relação à certificação originalmente concedida, para o OAC e ao CG do PARCONIMA, para que sejam tomadas as providências necessárias à sua manutenção ou extensão do escopo da certificação (conforme definido neste RAP);
- c) A **LOGOMARCA PARCONIMA PODERÁ SER UTILIZADA** na papelaria da IMA que inclui: cartões de visita, banners promocionais, papel para cartas, folders dos serviços, entre outros desta classe.
- d) A **LOGOMARCA PARCONIMA PODERÁ SER UTILIZADA** no site da IMA, nas propagandas enviadas por e-mails, identificação de veículos e uniformes profissionais para fins exclusivos de uniformização dos colaboradores da IMA.
- e) Demais utilizações devem ser submetidas previamente para aprovação pelo OAC e CG do PARCONIMA.

6.2 As IMAs **CERTIFICADAS** têm o direito ao uso da **MARCA DE CONFORMIDADE** do PARCONIMA nas seguintes condições:

- a) A utilização **DA MARCA DE CONFORMIDADE** nos níveis ingresso, certificação plena e nível superior podem ser feitas, diretamente nos documentos da IMA demonstrando a conformidade da mesma ao PARCONIMA, além do atendimento aos requisitos das normas de sistemas de gestão da qualidade deverão ser identificados da seguinte forma:
- b) O uso da **MARCA DE CONFORMIDADE PARCONIMA**, deve seguir o modelo, tamanho, cores e aplicações, conforme Anexo III deste procedimento.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 10/39

NOTAS:

- 1) O OAC deverá informar a IMA, quando aprovado, o seu número de registro, único e sequencial (concedido e controlado pelo CG do PARCONIMA), que identificará a certificação da IMA para o serviço certificado. Isso ocorrerá após o CT e CG terem apreciado o relatório de auditoria do OAC e confirmarem a aprovação.
- 2) Será fornecido certificado impresso à IMA certificada, confeccionado pelo OAC em papel especial, constando à logomarca do PARCONIMA, a logomarca do CONIMA e o nível de certificação conquistado pela IMA. Somente o OAC pode autorizar a reprodução do seu certificado ou fornecer cópias adicionais.
- 3) O uso e a divulgação da MARCA DE CONFORMIDADE do PARCONIMA são de responsabilidade total da IMA que detêm o certificado ficando sujeita às penalidades, caso seja verificado o uso indevido.

6.3 Cabe ao OAC a orientação e o controle do uso correto da **LOGOMARCA DO PARCONIMA** e da **MARCA DE CONFORMIDADE**, pelas IMAs certificadas. Ocorrendo infrações às regras estabelecidas, o OAC deverá aplicar advertência e/ou as penalidades previstas no(s) respectivo(s) contrato(s) com a IMA, de acordo com os regimentos internos do OAC.

6.4 O OAC deverá tomar providências quanto ao uso indevido/incorreto da **MARCA DE CONFORMIDADE** e/ou **DA LOGOMARCA** do PARCONIMA, quando tomar conhecimento de tal fato. São considerados usos indevidos da **LOGOMARCA DO PARCONIMA** e da **MARCA DE CONFORMIDADE** do PARCONIMA as seguintes ações:

- a) Uso da marca de conformidade, certificados, logomarcas ou outros documentos antes da assinatura do respectivo contrato com o OAC;
- b) Divulgação promocional em desacordo com as orientações deste procedimento;
- c) Uso da marca de conformidade, certificados, logomarcas ou outros documentos fora da vigência do contrato com o OAC;
- d) Uso da marca de conformidade, certificados, logomarcas ou outros documentos durante o período de suspensão;
- e) Uso da marca de conformidade, certificados, logomarcas ou outros documentos fora do escopo para a qual a IMA foi certificada;



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 11/39

- f) Uso da marca de conformidade, certificados, logomarcas ou outros documentos não estando em dia com suas obrigações contratuais com o OAC;
- g) Usos que caracterizam uma contraposição às regras estabelecidas para a certificação; e.
- h) Usos que caracterizem uma contraposição às regras estabelecidas pelo PARCONIMA e aos valores éticos e morais das entidades envolvidas.

NOTA: O uso incorreto, indevido ou abusivo sujeita o infrator às penalidades previstas no contrato com o OAC, bem como as punições previstas deliberadas pelo CG do PARCONIMA.

6.5 A MARCA DE CONFORMIDADE DO PARCONIMA, NÃO DEVE SER USADA:

- a) Em cartões de visita, carimbos, uniformes da própria IMA, letreiros, fachadas, muros, outdoors e veículos;
- b) Em quaisquer outras formas de identificação não autorizadas neste procedimento.

6.6 O certificado da **MARCA DE CONFORMIDADE DO PARCONIMA** será emitido pelo OAC escolhida pela IMA, desde que autorizado pelo CG do PARCONIMA. O contrato firmado com o OAC possui vigência de quatro anos e o certificado será emitido pelo mesmo período e revalidado anualmente sendo a IMA aprovada na auditoria até o término da vigência do contrato.

6.7 O Certificado emitido pelo OAC para o PARCONIMA possui formato/modelo “especial” que exhibe sua logomarca em conjunto com a do CONIMA e deverá ser em papel “especial” para evitar fraudes e pirataria, com número único de identificação.

6.7.1 A reprodução eletrônica do certificado é permitida, no entanto sua cópia xerográfica é proibida.

6.7.2 Caso a IMA necessite de mais que um original deverá fazer a solicitação ao OAC.

6.8 A partir do momento que o OAC e o CG do PARCONIMA tomarem conhecimento sobre qualquer irregularidade relacionada com a utilização indevida da Marca de Conformidade e/ou a Logomarca do PARCONIMA deverá:

- a) Notificar a IMA imediatamente;



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 12/39

b) Solicitar a remoção da marca de conformidade do PARCONIMA e/ou a logomarca do PARCONIMA, por meio do recolhimento de todos os materiais que ostentem o selo de identificação nas instalações da IMA.

NOTAS:

- 1) Quando houver necessidade e os itens acima não puderem ser aplicados, o OAC em conjunto com o CG do PARCONIMA publicarão informe de esclarecimento ao público em geral, por meios de comunicação existentes;
- 2) Quando a marca/certificado/declaração for utilizada sem a existência de contrato com o OAC ou em desacordo com o mesmo, o CG do Parconima em conjunto com o OAC acionará, inclusive, juridicamente, a IMA certificada;
- 3) Para o caso mencionado no item acima, a IMA está sujeita às legislações civis e penais previstas, além de indenizações que se fizerem necessárias tendo em vista as perdas e danos sofridos pelos envolvidos.

6.9 Consultas sobre o uso da marca.

A utilização da **MARCA DE CONFORMIDADE** do programa, em situações não previstas neste procedimento deverá ser submetida à aprovação prévia evidenciando o uso pretendido, por escrito, do OAC em conjunto com o CG.

7. ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE:

7.1.1 AVALIAÇÃO INICIAL: ANÁLISE DA SOLICITAÇÃO E DA DOCUMENTAÇÃO:

7.1.2 SOLICITAÇÃO DE INÍCIO DE PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO:

7.1.2.1 No caso de solicitação de certificação no nível de INGRESSO a IMA deve encaminhar a documentação ao CONIMA. Para os níveis PLENO E SUPERIOR a documentação deve ser enviada ao OAC. Os documentos necessários e o Termo de Adesão e Formulário de Inscrição/Solicitação estão apresentados nos Anexos I e II. Caso o OAC escolhido pela IMA necessite de outros documentos complementares deverá solicitar os documentos que julgar pertinentes.

7.1.2.2 O OAC, ao receber a documentação, deve abrir um processo, realizar uma análise quanto à pertinência da solicitação, além de uma avaliação da documentação encaminhada pela IMA.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 13/39

7.1.2.3 Caso seja identificada não conformidade(s) na documentação recebida, esta deve ser formalmente comunicada a IMA. A IMA deverá providenciar a(s) sua(s) correção (ões) e formalizá-la(s) ao OAC, evidenciando a implementação (ões) da(s) mesma(s) para nova análise.

7.1.2.4 Após análise do Termo de Adesão, da Solicitação e da documentação enviada pela IMA, o OAC encaminhará ao Comitê Técnico, em pasta única (eletrônica ou impressa), todos os documentos necessários para que, após análise, forneça número de processo – único e exclusivo – da IMA.

NOTAS:

- 1) Caso a IMA possuir o Certificado de Sistema de Gestão da Qualidade, conforme a norma ABNT NBR 9001, reconhecido no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, válido e vigente para objeto da solicitação da Certificação deverá encaminhar ao OAC que o isentará da avaliação dos respectivos requisitos já abrangidos por tais certificações.
- 2) Os documentos referidos no item 7.1.2.4 e NOTA 01, deverão ter sua autenticidade comprovada pelo OAC, com os documentos originais.
- 3) Tão logo receba a solicitação para certificação o OAC deverá comunicar ao CG este fato e informar os dados conforme disposto neste RAP. Caberá ao CG outorgar um número de registro provisório e exclusivo.
- 4) A IMA poderá migrar de OAC ao longo do processo, porém, tal fato, desde logo, deverá ser comunicado ao CG do PARCONIMA, sendo mantido o mesmo número de registro e o novo OAC deverá obrigatoriamente ser homologada pelo Programa.
- 5) O tempo de auditoria na IMA deverá estar de acordo com as práticas de auditoria previstas nas normas de referência e nas boas práticas de certificação.

8. AUDITORIA INICIAL

8.1 O OAC deve realizar auditoria na unidade de serviço da IMA, com o objetivo de verificar a conformidade da documentação encaminhada referente ao Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) existente na IMA.

8.2 O certificado do SGQ emitido por um OAC acreditado por um Organismo signatário do IAF (Fórum Internacional de Certificação) poderá ser aceito desde que atenda aos critérios estabelecidos neste RAP.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 14/39

8.3 O certificado do SGQ emitido por um OAC estrangeiro deve estar acompanhado de tradução juramentada no idioma português.

8.4 O OAC, durante a auditoria, deve emitir relatório, registrando o resultado da mesma em formulário próprio padronizado, tendo como referência este documento (Anexo V).

8.5 O relatório deve ser assinado pelo auditor, uma cópia deve ser disponibilizada a IMA, que deve protocolar recebimento, em forma de rubrica, na via do auditor, após se certificar de que se trata de cópia idêntica.

8.6 Deve ser usada lista de verificação, com as anotações das evidências de conformidade, bem como as evidências de não conformidades, caso ocorram.

8.7 Caso ocorram Não Conformidades (NCs) o tratamento de envio de documentos para sanar NCs deverá ser tratado conforme a sistemática do OAC.

NOTA: A recomendação (ou não) à certificação, por parte do OAC ao CG deverá ocorrer após todas as NCs serem sanadas, caso ocorram.

9. EMISSÃO DO ATESTADO DE CONFORMIDADE:

9.1 Cumpridos todos os requisitos exigidos neste RAP o OAC deverá apresentar o processo ao CG que deliberará sobre a Certificação.

9.2 A decisão do CG não isenta o OAC da responsabilidade nas certificações concedidas.

9.3 Não havendo Não Conformidade detectada a IMA será recomendada à Certificação pelo CG, o OAC deve autorizar o uso da MARCA DE CONFORMIDADE, conforme previsto neste Regulamento.

NOTA: Havendo informações documentadas de que a IMA tem histórico recente de má conduta no mercado, o CG deverá questionar a IMA sobre suas ações corretivas para com tais condutas, avaliando-as, antes de conceder a certificação PARCONIMA.

9.4 REGISTRO:

9.4.1 Para que a IMA venha a fazer parte da relação de IMAs habilitadas ao uso da MARCA DE CONFORMIDADE do PARCONIMA o OAC deve solicitar ao CG o registro da IMA como usuário da marca.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 15/39

9.4.2 O OAC deverá encaminhar para o CG do PARCONIMA a solicitação de registro da IMA a ser certificada, segundo os requerimentos e procedimentos do PARCONIMA, informando o quanto segue:

- a) Data da realização da auditoria de certificação, data da realização da reunião do CT que ratificou a indicação à Certificação, feita pelo OAC, para que a IMA esteja autorizada ao uso da Marca de Conformidade “PARCONIMA”.
- b) Razão social, nome fantasia (se aplicável), endereço completo e CNPJ da IMA;
- c) No caso de IMA estabelecida fora do país, o OAC deverá apresentar cópia do documento, em português (por tradutor juramentado), que identifique o representante legal no Brasil, contendo sua razão social, nome fantasia (se aplicável), endereço completo e CNPJ;
- d) Indicação e endereço completo das instalações da IMA e/ou representantes no Brasil;
- e) Identificação completa da (s) família (s) de serviços certificados.

9.4.3 O CG, de posse dessas informações e da recomendação à certificação feita pelo OAC, deverá registrar em controle próprio a inclusão com todos os dados fornecidos pelo OAC, dando-lhe um número exclusivo de identificação junto ao PARCONIMA.

9.5 RECERTIFICAÇÃO:

9.5.1 Anualmente as etapas e processos necessários para a Avaliação/Auditoria deverão ser repetidos pela IMA para fins de manutenção de sua certificação, devendo eventuais mudanças no seu escopo ser informadas em observações na ficha de “Solicitação”. Para iniciar o processo de recertificação a IMA deve enviar uma nova ficha de Solicitação (Anexo I) ao OAC e esta deverá encaminhar cópia para o CG.

9.5.2 O número de registro da IMA deverá ser mantido, sendo vetado o uso de mais de um número de registro pela mesma IMA.

9.5.3 Com base nas informações recolhidas durante a auditoria, o OAC verifica a conformidade aos requisitos estabelecidos neste documento e encaminha ao CG para análise e deliberação da recertificação.

9.5.4 Caso seja verificada qualquer Não Conformidade para a qual não tenha sido evidenciada a implementação da respectiva ação corretiva, não deve haver recomendação da recertificação.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 16/39

9.5.5 O OAC, após a conclusão do processo deve informar a IMA e ao CG, sobre a recomendação ou não da recertificação. Sendo recomendada a certificação da IMA, o CG analisa a documentação e ratifica o registro da IMA.

9.5.6 Caso não seja recomendada a recertificação o número de registro da IMA deverá ser cancelado, ficando vetada a outorga daquele número a outra IMA.

9.6 TRATAMENTO DOS DESVIOS NO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE:

9.6.1 TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADE NA AVALIAÇÃO (CERTIFICAÇÃO E RECERTIFICAÇÃO).

9.6.1.1 As não conformidades verificadas durante o processo de avaliação inicial dos processos ou Sistema de Gestão da Qualidade da IMA deve ser devidamente registrada e discutida entre o OAC e a IMA, com o objetivo de determinar a(s) possível (eis) linha(s) de ação (ões) corretiva(s) a ser (em) adotada(s) para correção (ões) e eliminação da(s) mesma(s).

9.6.1.2 A IMA deve evidenciar a implementação da(s) ação (ões) corretiva(s) ao OAC, detalhando as ações que foram adotadas. Caso não seja (m) satisfatório(s) tais esclarecimentos prestados pela IMA, o processo de autorização para uso da marca de conformidade do PARCONIMA deverá ser cancelado.

9.6.1.3 O OAC deve emitir um relatório de acompanhamento de ações corretivas detalhando a(s) ação (ões) adotada(s) para correção (ões) da(s) não conformidade(s) e a(s) evidência(s) de implementação (ções) e sua(s) efetividade(s).

9.6.1.4 O OAC deve solicitar, se julgar necessário, realizar nova auditoria para verificar a efetividade da(s) ação (ões) corretiva(s) implementada (s).

9.7 TRATAMENTO DE NÃO CONFORMIDADE NA AVALIAÇÃO DE MANUTENÇÃO:

9.7.1 As não conformidades verificadas durante o processo de avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade da IMA, devem ser devidamente registradas e discutidas entre o OAC e a IMA, com o objetivo de determinar a(s) possível (eis) linha(s) de ação (ões) corretiva(s) a ser (em) adotada(s) para correção (ões) e eliminação da(s) mesma(s).

9.7.2 A IMA deve evidenciar a implementação da(s) ação (ões) corretiva(s) para o OAC, detalhando as ações que foram adotadas. Caso não seja (m) satisfatória(s) tais esclarecimentos prestados pela IMA, a autorização para uso da marca de conformidade do PARCONIMA deverá ser cancelada.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 17/39

9.8 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES:

9.8.1 A IMA deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus USUÁRIOS, evidenciando que a IMA:

- a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus USUÁRIOS;
- b) Estimula e analisa os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- c) Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;
- d) Compromete-se a responder ao CG por qualquer reclamação que o mesmo tenha recebido no prazo por este estabelecido.

9.8.2 A IMA deve dispor de uma pessoa ou equipe formalmente designada, devidamente capacitada e com liberdade para o devido tratamento das reclamações.

9.8.3 A IMA deve possuir procedimentos para tratamento de reclamações, que deve contemplar os registros de reclamações dos USUÁRIOS, bem como, o rastreamento, investigações, resposta, resolução e fechamento das reclamações, contemplando, ao menos:

- a) Controle que permita visualizar com facilidade a situação (análise/progresso/ situação atual) de cada uma das reclamações apresentadas pelos usuários;
- b) Estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas e o tempo médio de resolução.

9.8.4 A IMA deve realizar uma análise crítica das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como, das oportunidades de melhoria.

9.8.5 A IMA deve disponibilizar número do telefone para atendimento das reclamações e também dispor de formulário de registro de reclamações.

10. HOMOLOGAÇÃO DE ORGANISMOS DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE (OAC):

Os OACs poderão buscar sua homologação no PARCONIMA, enviando solicitação formal ao CG, com manifestação desse interesse, contendo o registro de acreditação junto ao INMETRO para concessão de



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 18/39

certificados de conformidade de sistema, especificando seus números de escopos de acreditação junto ao INMETRO.

11. IMPLANTAÇÃO DE AÇÕES CORRETIVAS:

11.1 Serviços não conformes:

Após detecção dos serviços não conformes a IMA deverá deixar de usar a MARCA DE CONFORMIDADE do Programa PARCONIMA.

NOTA: Ações corretivas deverão ser tomadas imediatamente pela IMA.

11.2 Caso a(s) ação (ões) corretiva(s) seja(m) tomada(s) e considerada(s) satisfatória(s) pelo OAC e pelo CT, será enviada correspondência para todos aqueles que receberam correspondência anterior, com as seguintes informações:

- a) O cancelamento da suspensão imposta à parte envolvida, com a liberação para continuar a utilizar a marca de conformidade do PARCONIMA;
- b) A explicação da ação corretiva tomada e, quando aplicável, quais foram as modificações empregadas, no intuito de distinguir o serviço corrigido do anterior.

11.3 Para evitar a recorrência do problema, o OAC deverá realizar auditoria interna nos procedimentos para verificação de possíveis problemas e, caso necessário, convocar o CT do PARCONIMA para propor alterações normativas ou proposição de alterações aos órgãos competentes.

11.4 Caso a IMA se negar a executar a ação proposta, o OAC deverá tomar as seguintes providências:

- a) cancelar o contrato de certificação;
- b) comunicar ao CG o ocorrido, inclusive sobre o cancelamento da certificação;
- c) acionar a IMA juridicamente.

11.5 Para o caso em que a IMA se negar a executar as ações corretivas necessárias, o OAC deverá acionar juridicamente a IMA, além de:

- a) cancelar o contrato de certificação;



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 19/39

- b) comunicar ao CG o ocorrido, inclusive sobre o cancelamento da certificação;
- c) informar ao público, pelos meios de comunicação, sobre o problema ocorrido com o serviço.

12. ORIENTAÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIA PELO OAC:

As auditorias de certificação e recertificação devem ser realizadas conforme instruções do Anexo V, que contém os requisitos do Programa PARCONIMA a partir do qual o OAC deve preencher a lista de verificação, onde serão registradas todas as evidências objetivas de conformidade e não conformidade e demais constatações de auditoria que se fizerem necessárias.

12.1 Poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, caso a IMA não cumpra com as obrigações assumidas:

- a) Advertência, com obrigação de eliminar dentro de um prazo determinado, as infrações verificadas;
- b) Suspensão da certificação concedida ou,
- c) Revogação da certificação concedida.

12.2 A advertência será utilizada na situação em que não houver má fé da IMA certificada tal como, o uso do certificado após o término do contrato.

12.3 A suspensão será aplicada quando há o uso indevido da certificação, no caso de interpretação incorreta, não existindo má-fé ou, quando de uma auditoria periódica, for verificada não conformidade que não implique em revogação.

12.4 A revogação da certificação se aplica nas seguintes situações:

- a) Se a IMA não cumprir com as obrigações financeiras;
- b) Se a IMA estiver em situação falimentar/falir;
- c) Se a IMA estando suspensa, continuar a utilizar e divulgar a certificação ou, se as medidas para sanar a suspensão forem insatisfatórias e,
- d) Se durante a auditoria forem verificadas má-fé da IMA ou reincidência da prática que acarretou na suspensão.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 20/39

12.5 Em caso de inadimplência financeira, o OAC emitira carta de advertência a IMA com ciência ao CG, não ocorrendo nenhum contato desta num prazo de 20 dias úteis, o OAC poderá cancelar o contrato.

12.6 O cancelamento da certificação se dará caso a IMA, já certificada não desejar prorrogá-la (não realizando as necessárias auditorias de manutenção) ou, se as normas em que se baseou a certificação forem alteradas e a IMA não realizar as modificações necessárias dentro do prazo estipulado pelo OAC.

13. AUDITORIAS ALEATÓRIAS

Para as situações em que o CG - Conselho Gestor - receber denúncias sobre a má utilização da **MARCA DE CONFORMIDADE** do PARCONIMA pelas IMAs certificadas, poderá este determinar a realização de Auditoria Aleatória junto à IMA denunciada, a ser efetivada pela OAC.

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.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 21/39

ANEXO I

TERMO DE ADESÃO

OFÍCIO EM PAPEL TIMBRADO E ASSINADO PELO DIRIGENTE DA IMA , CONFORME MODELO ABAIXO

Cidade, _____ de _____ de 20__

AO
CONIMA
São Paulo, SP.

A/c do Conselho Gestor do Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação – **PARCONIMA**.

Razão social completa, com sede na Cidade de _____, no Estado de _____, Rua _____, número _____, Bairro _____, inscrita no CNPJ/MF sob número _____, neste ato representada, na forma de seu Contrato Social e/ou Estatuto Social, pelo Sr. _____ vem por meio deste, oficializar o interesse em integrar, na qualidade de Instituição de **(Arbitragem - Conciliação ou Mediação)** (IMA) a ser certificada no Nível (Ingresso, Pleno ou Superior) do **PARCONIMA**.

Declaramos estar cientes e de acordo com todas as condições e obrigações constantes no Regulamento de Avaliação do Programa – RAP, incluído no site (www.parconima.org.br) e assumimos o compromisso de atender seus requisitos.

Para tanto, anexamos cópia do Contrato Social/Estatuto Social.

Atenciosamente,

Assinatura/Nome/Cargo



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 22/39

Revisão maio 2015 Aprovado na 5ª Reunião do Conselho Gestor realizada no dia 11 de setembro de 2013. Alterações aprovadas na 7ª Reunião do Conselho Gestor realizada no dia 28 de novembro 2013.

ANEXO II

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO/SOLICITAÇÃO

CERTIFICAÇÃO: () INICIAL () MANUTENÇÃO/SUPERVISÃO

1. Informações cadastrais

Razão Social:							
Nome Fantasia:							
Endereço:							
Bairro:		Cidade:		UF:		CEP:	
Telefone:		Fax:		CNPJ:			
E-mail			site				
Número de funcionários envolvidos no escopo							
Total	Administrativos	Produção Total	Produção em caso de turnos				

2. Dados do representante legal

Nome:							
Cargo:							

3. Dados do contato

Nome:							
Cargo:							
Telefone:		Fax:					
Celular:		E-mail:					

4. Dados técnicos



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 23/39

A empresa já possui alguma certificação de:				
Serviço:	SIM		NÃO	Em fase de certificação
Sistema:	SIM		NÃO	Em fase de certificação
Certificação Inicial "PARCONIMA"	SIM		NÃO	Em fase de certificação
Em caso de aumento de escopo especificar				
Qual (is) famílias de produtos serão certificadas?				
Qual(is) a(s) Norma(s) aplicáveis?				

4. Dados dos processo de realização dos serviços

Os serviços são realizados em quantas unidades?
Anexar o fluxograma simplificado do processo produtivo, informando as etapas onde são realizados os controles da qualidade.

5. Expectativa de prazo para a certificação

Qual OAC escolhido?	
Contratação	
Auditoria Inicial:	

6. Observações da empresa

7. Responsável pelo preenchimento

Nome:		Assinatura:	
Cargo:		Data:	



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 24/39

ANEXO III

MODELO PADRAO DO PARCONIMA

MARCA DE CONFORMIDADE DO PROGRAMA INSTITUIÇÃO CERTIFICADA INGRESSO





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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 25/39

ANEXO III

MODELO PADRAO DO PARCONIMA

MARCA DE CONFORMIDADE DO PROGRAMA

INSTITUIÇÃO CERTIFICADA PLENO





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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 26/39

ANEXO III

MODELO PADRAO DO PARCONIMA

MARCA DE CONFORMIDADE DO PROGRAMA INSTITUIÇÃO CERTIFICADA SUPERIOR





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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 27/39

ANEXO IV

SISTEMÁTICA PARA QUALIFICAÇÃO DE AUDITORES PARA APLICAÇÃO do PARCONIMA

1. Objetivo

Este procedimento estabelece a sistemática de qualificação e manutenção da qualificação de auditores para a realização de auditorias no PARCONIMA.

2. Referências normativas

Os documentos relacionados a seguir contêm disposições que, ao serem citadas neste texto, constituem prescrições válidas para este procedimento. As edições indicadas estavam em vigor no momento desta publicação. Como os documentos estão sujeitos a revisões, recomenda-se aqueles que utilizem este procedimento, que verifiquem a conveniência de utilização de edições mais recentes dos documentos indicados.

- ABNT NBR ISO 19011:2002 - Diretrizes para auditoria de sistemas da qualidade parte 2
- Critérios para qualificação de auditores de sistema da qualidade.
- Classificação dos ramos de atividades - NACE (Nomenclatura Estatística de Atividades Econômicas).

3. Descrição do processo de qualificação

3.1 Para atuação no Programa de certificação PARCONIMA, os auditores ou técnicos especialistas devem ter:

- a) **Formação específica e/ou experiência comprovada na área de ARBITRAGEM, CONCILIAÇÃO e MEDIAÇÃO.**
- b) **Formação específica como auditores de sistemas de gestão da qualidade.**
- c) **Conhecimento específico nos requisitos estabelecidos pelo Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação, PARCONIMA e seu respectivo Regulamento de Avaliação do Programa - RAP.**

3.2 São as seguintes as formações específicas na área de sistemas de gestão aceitas pelo Programa em auditoria de sistemas de gestão da qualidade;

Seguem abaixo os requisitos específicos para formação, treinamento e experiência para auditores e auditores líderes:



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 28/39

Quadro 1 - REQUISITOS DOS AUDITORES

PARÂMETRO	AUDITOR		AUDITOR LÍDER	
	Nível médio	Nível superior	Nível médio	Nível superior
Educação				
Experiência profissional total	05 anos	03 anos	05 anos	03 anos
Experiência profissional específica	03 anos	01 ano	03 anos	01 ano
Treinamento em auditoria	40 horas	40 horas	40 horas	40 horas
Experiência em auditoria	20 dias	10 dias	30 dias*	20 dias*

(*) Os 10 dias a mais de experiência para o auditor líder deve incluir uma auditoria completa atuando como líder da equipe auditora, sob a supervisão de um auditor líder qualificado pelo Programa PARCONIMA.

3.3 O CT do PARCONIMA deverá manter um cadastro com a relação de auditores e técnicos especialistas devidamente qualificados para atuação no PARCONIMA, que deverá ser enviado obrigatoriamente pelo OAC, homologada para o Programa PARCONIMA.

3.4 A metodologia de qualificação dos auditores do Programa PARCONIMA deverá se basear na metodologia de conformidade do Organismo acreditado pelo INMETRO.

3.5 O OAC, além da sua respectiva metodologia de seleção e avaliação de auditores, deverá, após a aprovação do cadastro do candidato e antes da participação do candidato de forma independente em auditorias do Programa, oferecer treinamento abrangendo os seguintes tópicos:

- a) Postura em realização de auditorias;**
- b) Conduta ética;**
- c) Apresentação**
- d) Cuidado profissional;**
- e) Independência;**
- f) Procedimentos do Programa;**
- g) Abordagem baseada em evidências.**

3.6 A última etapa do processo de qualificação deverá consistir na realização de uma auditoria, acompanhada por um auditor já qualificado para o PARCONIMA.

Os candidatos que atenderem a todos os requisitos deste procedimento e que não tenham impedimentos, após a avaliação na condução de uma auditoria do Programa, devem ser recomendados para aprovação, para fazer parte do Cadastro. Após a aprovação, o auditor deverá assinar o código de ética do OAC e demais procedimentos internos da mesma.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 29/39

No caso de desrespeito do integrante do cadastro ao código de ética, o CG tomará as medidas necessárias junto o OAC, que podem incluir as relacionadas abaixo, sem prejuízo das medidas legais cabíveis:

- a) Advertência escrita;**
- b) Suspensão da participação no cadastro de auditores do Programa;**
- c) Cancelamento da participação no Programa.**

3.7 O cadastro de auditores ou técnicos especialistas para certificar o Programa PARCONIMA de todas os OACs homologados para o Programa é gerido pelo CT do Programa PARCONIMA. A gestão do cadastro envolve as seguintes atividades:

- a) Análise da documentação dos candidatos propostos pelos OACs;**
- b) Autorização para inclusão dos auditores aprovados, cadastro e comunicação ao OAC.**

4. Manutenção da qualificação

4.1 A manutenção da qualificação e competência do auditor ou técnico especialista para auditar o Programa PARCONIMA, que é de responsabilidade do OAC, deverá ser realizada com base em um ou mais dos seguintes requisitos, a critério do CT do PARCONIMA, conforme o caso:

- a) Participação em cursos, treinamentos ou outros eventos;**
- b) Realização de, pelo menos, 1 (uma) auditoria por ano, no Programa PARCONIMA;**
- c) Avaliação positiva por parte da Certificadora e do Comitê Técnico do desempenho do auditor, em relação aos requisitos do Programa;**
- d) Não infringência do código de ética;**
- e) Aprovação no monitoramento em campo, conforme estabelecido no item 4.2 deste procedimento;**
- f) Avaliação da equipe auditora pelas organizações auditadas, conforme item 4.3 deste procedimento.**

Caso o auditor ou técnico especialista não tenha participado de nenhuma auditoria do PARCONIMA no período de 1 (um) ano, somente poderá voltar a realizar auditorias de forma independente, após participar de uma auditoria acompanhado por um auditor qualificado pelo Programa PARCONIMA.

4.2 Os auditores e técnicos especialistas atuando no Programa de certificação PARCONIMA devem ser monitorados em campo, pelo menos 1 (uma) vez a cada 2 (dois) anos pelo OAC que deverá fornecer



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 30/39

informações sobre os resultados do monitoramento ao CG. O monitoramento deve ser programado quando houver uma auditoria programada para ser realizada por mais de um auditor.

O CT deverá determinar qual auditor da equipe deverá ser avaliado, conforme necessidade.

4.3 Após a realização de cada auditoria, o OAC deverá enviar a IMA auditada a ficha de avaliação da equipe auditora e os resultados deverão ser enviados ao Comitê Técnico.

As fichas de avaliação da equipe auditora devem ser avaliadas individualmente pelo OAC e Comitê Técnico, de forma a concluir pela necessidade ou não de tomada de ações corretivas ou preventivas.

Anualmente o Comitê Técnico e o OAC deverão realizar análise do conjunto de avaliações individuais dos auditores, de forma a consubstanciar a avaliação da manutenção das qualificações.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 31/39

ANEXO V

ORIENTAÇÕES PARA REALIZAÇÃO DE AUDITORIA PELO OAC

As orientações deste anexo contém todos os itens do Procedimento para o OAC efetuar auditorias no Programa PARCONIMA. Sua finalidade é ajudar os auditores na realização das auditorias do Programa Brasileiro de Autorregulamentação de Boas Práticas em Arbitragem, Conciliação e Mediação nas Instituições de Arbitragem, Conciliação e Mediação IMAs, para concessão do uso da marca do PARCONIMA.

Todas as anotações relevantes referentes às constatações da auditoria, evidências etc, devem ser feitas conforme sistemática do OAC, transferidas para o relatório da auditoria e demais procedimentos internos do OAC. Cabe ressaltar que são apenas orientativas e que todas as dúvidas devem ser sanadas no procedimento próprio do OAC o qual deve ser sempre utilizado na auditoria.

1. Nível de certificação

A IMA informou oficialmente para que nível pretende obter a certificação no Formulário de Inscrição/Solicitação (INGRESSO, PLENA ou SUPERIOR)?

NOTA: Os documentos abaixo relacionados serão analisados pelo CG para o nível 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:

- **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.

2. Sistema de Gestão



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 32/39

A organização estabeleceu, documentou e mantém atualizado um Sistema de Gestão, considerando, no mínimo, os itens abaixo?

As evidências devem ser verificadas em função do Nível de Certificação solicitada e são acumuladas , conforme anexos II, III e IV, da seguinte forma:



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 33/39

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 (Arbitragem, Mediação, Conciliação, etc.)
	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.

Anexo III: Requisitos da Certificação Plena

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO PLENA – REQUISITOS DE QUALIDADE		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
PLENA	1	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.
	2	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.
	3	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.
	4	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.
	5	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.
	6	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	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.
	8	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.
	9	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

Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 35/39

		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.
10	Capacidade para atender aos requisitos definidos	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 requisitos, a organização deve confirmar os requisitos do cliente antes da aceitação.
11	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.
12	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.
13	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.
14	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.
15	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		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
PLENA	1	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.
	2	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.

Anexo IV: Requisitos da Certificação Superior

Nível	DEFINIÇÃO DOS REQUISITOS CERTIFICAÇÃO SUPERIOR - REQUISITOS DE QUALIDADE		
	RN	Requisitos	Exigência aplicável
SUPERIOR	1	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.
	2	Auditoria interna	A IMA deve atender ao 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.
	3	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.
	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	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.



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 37/39

3. Itens importantes a serem observados:

3.1 Controle de documentos

A organização estabeleceu um procedimento documentado contendo os requisitos para controle dos documentos, inclusive registros?

Os requisitos contemplam, no mínimo:

- a) aprovação da adequação dos documentos, antes de sua emissão?
- b) análise crítica, atualização e reaprovação, quando necessário?
- c) identificação das alterações e revisão atual dos documentos?
- d) disponibilização das versões pertinentes dos documentos nos locais de uso?
- e) identificação dos documentos?
- f) controle e identificação de documentos de origem externa?
- g) impedimento de utilização de documentos obsoletos?

3.2 Identificação e rastreabilidade

- a) A organização estabeleceu um meio de identificar o serviço ao longo da realização da prestação do serviço, passíveis de monitoramento e medição?
- b) Quando a rastreabilidade é um requisito, a organização controla e registra a identificação única do serviço?

3.3 Preparação e resposta a emergências

- a) A organização tem procedimentos para identificar potenciais situações de emergência e potenciais acidentes que possam ter impactos sobre o meio ambiente?
- b) Os procedimentos estabelecem como a organização responderá a estas situações?
- c) A organização responde às situações reais de emergência e aos acidentes, e previne ou mitiga os impactos ambientais adversos associados?
- d) A organização testa estes procedimentos, sempre que exequível?

3.4 Medição e monitoramento

- a) A organização mede e monitora os processos do sistema de gestão, incluindo os processos de prestação do serviço, de forma a assegurar a obtenção da qualidade especificada?
- b) Os procedimentos de monitoramento incluem o registro de informações para acompanhar o desempenho, controles operacionais pertinentes e a conformidade com os objetivos e metas estabelecidos?
- c) A organização mede e monitora as características do serviço em estágios apropriados, para verificar o atendimento aos requisitos estabelecidos?



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 38/39

3.5 Controle de não conformidades

A organização estabeleceu e implementou procedimento documentado para o tratamento de não-conformidades e tomada de ações corretivas?

O procedimento define requisitos para:

- a) Identificar e corrigir não-conformidades?**
- b) Investigar as não - conformidades e determinar sua (s) causa(s)?**
- c) Executar ações corretivas para evitar sua repetição?**
- d) Executar ações para mitigar seus impactos ambientais ou de responsabilidade social?**
- c) Registrar os resultados das ações executadas?**
- f) Avaliar a eficácia das ações corretivas executadas?**

Quando a não-conformidade for relativa ao serviço, a organização toma ações para impedir seu uso não pretendido, segregação, identificação e liberação sob concessão, quando aplicável?

3.6 Competência, treinamento e conscientização

- a) A organização assegura que qualquer pessoa que realize atividades que tenham influência na qualidade do serviço ou da responsabilidade social significativas tenham a competência necessária?**
- b) A organização identifica as necessidades e providencia o treinamento de seu pessoal, relacionadas com a qualidade do serviço e da responsabilidade social?**

3.7 Os treinamentos conscientizam o pessoal para:

- a) A importância em estar em conformidade com a política e com os requisitos do sistema de gestão?**
- b) Os aspectos da responsabilidade social significativos e respectivos impactos reais ou potenciais associados?**
- c) As funções e responsabilidades em atingir a conformidade com os requisitos do sistema de gestão?**
- d) Potenciais conseqüências da não observância dos procedimentos estabelecidos?**
- e) A organização avalia a eficácia dos treinamentos aplicados e mantém registros que comprovem as competências de seu pessoal?**

3.8 Auditoria de certificação

- a) A organização corrigiu as observações apontadas na pré-auditoria (se aplicável)?**



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



Regulamento de Avaliação do Programa - RAP Página 39/39

b) A especificação técnica dos serviços a serem certificados está de acordo com a solicitação no respectivo nível?

3.9 Divulgação da certificação

3.9.1 Escopo

A organização divulga a certificação de acordo com o escopo certificado?

Utilização do logotipo

3.9.2 Caso se tratar de auditoria de recertificação verificar:

- a) A organização utiliza corretamente a marca de conformidade do PARCONIMA?**
- b) A organização submeteu ao Organismo de Avaliação da Conformidade - OAC e ao CG, para aprovação, os locais e a forma de utilização do logotipo do Programa PARCONIMA em casos não previstos neste RAP?**

NOTA: Além dos requisitos normativos apresentados outros aspectos de responsabilidade social devem ser observados durante a auditoria que constam do Manual do Programa - PARCONIMA, como, por exemplo: Trabalho infantil, Empresa limpa e Discriminação.