

 CENTRO DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA	Sistema de Gestão da Qualidade Objetos de clientes e provedores externos	PP 12 Página: 1/7 Versão: 10.0 Data: 08/10/2025
---	---	---

Natureza da revisão	Data	Versão
Adaptação do texto da NSQC 12 versão 3.0, devido ao convênio de cooperação celebrado em 19-05-2011, entre Fundação Centro Tecnológico de Minas Gerais (CETEC), o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI – DR/MG), a Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG) e a Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia e Ensino Superior (SECTES).	24/08/2012	1.0
Alteração de conteúdo realizada por Márcia Terezinha Canuto Calais	10/04/2013	2.0
Alteração de texto realizada por Andréa Moreira Carvalho Hot de Faria, Luciene Aparecida Ferreira, Márcia Terezinha Canuto Calais, Marina Miranda Marques Viana e Mércia Helena dos Santos.	18/12/2013	3.0
Alteração da forma e conteúdo	03/03/2016	4.0
Alteração de forma e conteúdo	22/05/2017	5.0
Alteração de texto	26/02/2018	6.0
Alteração de logomarca e alteração de conteúdo para atendimento a norma ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017	10/10/2018	7.0
Alteração de texto	28/06/2021	8.0
Alteração de texto conforme item “Alterações”	09/12/2024	9.0
Alteração de texto conforme item “Alterações”	08/10/2025	10.0

Responsabilidade	Nome	Assinatura
Elaboração	Marina Miranda Marques Viana	
Aprovação	Zenilde das Graças Guimarães Viola	

Sumário

1	Objetivo e campo de aplicação	2
2	Referências	2
3	Definições	2
4	Recepção de amostras para ensaio e item para calibração	3
5	Registro de amostras para ensaio e itens para calibração.....	4
6	Identificação de amostras para ensaio e itens para calibração.....	4
7	Armazenamento.....	5
8	Registros	5
9	Tratamentos de amostras para ensaio e itens para calibração.....	5
10	Transporte de amostras para ensaio e itens para calibração.....	6
11	Outras propriedades de clientes e provedores externos.....	6
12	Responsabilidades.....	7
13	Alterações	7

1 Objetivo e campo de aplicação

- 1.1. Este procedimento apresenta as prescrições para recepção, registro, identificação, distribuição, armazenamento, tratamento e transporte de objetos ensaiados ou calibrados ou de qualquer outra propriedade pertencente aos clientes e provedores externos.
- 1.2. Este procedimento se aplica ao corpo de funcionários do CIT.

2 Referências

- 2.1 Documentos do Sistema de Gestão da Qualidade (MQ e PP), cujas versões atualizadas constam de listas mestras, além da seguinte Norma externa:
 - 2.1.1 NIE-CGCRE-009 - Uso da marca, do símbolo e de referências à acreditação.
- 2.2 Manuais de operação dos softwares SISTEC e Ultralims.

3 Definições

- 3.1 Objeto: item para calibração ou amostra para ensaio ou qualquer outra propriedade pertencente aos clientes e provedores externos.
 - 3.1.1 Item de calibração: instrumento ou artefato para calibração pelo CIT.
 - 3.1.2 Amostra: qualquer material, componente ou artefato, apresentado sob qualquer forma, para ensaio.
 - 3.1.3 Fração de amostra ou corpo de prova: parte reduzida de uma amostra, que mantém as características originais.
 - 3.1.4 Alíquota: parte de amostra ou fração de amostra, sob a forma de solução de concentração conhecida, adequada a um determinado ensaio.

3.1.5 Outras propriedades de clientes e provedores externos: quaisquer outros materiais tais como artefatos, equipamentos, acessórios, protótipos, insumos, propriedades intelectuais e dados pessoais utilizados na execução de serviços de tecnologia e inovação.

- 3.2 Recepção de objetos para ensaio e calibração: ato de receber, em laboratório, as amostras e os itens de calibração.
- 3.3 Análise de consistência: ato de verificar a conformidade dos objetos para ensaio e calibração com as especificações técnicas.
- 3.4 Armazenamento: conjunto de operações que tem por finalidade manter a integridade dos objetos.
- 3.5 Guia de Atendimento de Serviços (GAS): documento emitido por meio do Sistema de Gestão de Serviços Técnicos (SISTEC) que contém os serviços realizados. A GAS é identificada pela Sigla do Subsistema-ANO-número sequencial, por exemplo, ISTMA-2021-123.
- 3.6 Distribuição de objetos para ensaio e calibração: atividade que compreende o encaminhamento de amostras e itens de calibração para o laboratório.

4 Recepção de amostras para ensaio e item para calibração

- 4.1 A recepção compreende a análise de consistência e armazenamento do objeto até sua entrada no laboratório que realiza o ensaio e/ou calibração.

4.1.1 Análise de consistência: pressupõe a verificação de conformidade do objeto com os desígnios do cliente e com as especificações técnicas, observando-se os seguintes aspectos, dentre outros:

- a) natureza do material, componente ou artefato;
- b) tamanho ou quantidade;
- c) estado de conservação ou contaminação.

4.1.1.1 A análise de consistência pode resultar na rejeição de amostras, frações de amostras e itens de calibração como um todo ou em partes.

- a) No caso de rejeição como um todo, o cliente deve ser informado formalmente;
- b) no caso de rejeição em parte, o cliente deve aprovar formalmente a execução do ensaio e/ou calibração;
- c) quando o cliente estiver presente e de posse do objeto, a rejeição pode ser formalizada, se solicitado;
- d) quando o cliente requerer que o objeto seja ensaiado ou calibrado admitindo um desvio das condições especificadas, o laboratório deve incluir uma ressalva no Registro Final, indicando quais resultados podem estar afetados pelo desvio.
- e) Para os laboratórios de CIT que operam o software Ultralims a análise de consistência pode ser realizada diretamente no sistema por meio de perguntas pré-cadastradas.

4.1.1.2 Caso o cliente encaminhe objetos sem a prévia autorização para a realização dos serviços, o subsistema pode realizar a análise de consistência e, antes de iniciar o ensaio/calibração, deve proceder conforme descrito no PP5.

4.2 O armazenamento é tratado no item 7.

5 Registro de amostras para ensaio e itens para calibração

5.1 O registro é materializado pela abertura da GAS no SISTEC e identificação do objeto.

- a) Para os laboratórios de CIT que operam o software Ultralims o registro dos objetos é realizado no próprio sistema.

5.2 O preenchimento dos dados no SISTEC deve seguir as definições acordadas junto ao cliente para a realização dos serviços. A emissão de uma GAS pode ser feita para um serviço isolado ou por blocos de execução para um mesmo serviço.

5.3 Deve-se buscar o preenchimento de todos os campos previstos no SISTEC. Podem ser obtidos esclarecimentos pelo botão “Ajuda” (?) ou pelo contato com a equipe do NTI.

5.3.1 Para fins de esclarecimento, destacam-se os seguintes campos:

- a) Objeto/Descrição e complemento: identificação do objeto pelo cliente;
- b) Natureza dos serviços: classificação do serviço conforme definições institucionais;
- c) Especificação dos serviços: caso seja feita referência a serviços acreditados, os ensaios e calibrações devem ser identificados pelo uso das siglas RBLE ou RBC, respectivamente. Nestes casos, a GAS deve conter o símbolo da acreditação. Esta referência se faz obrigatória quando o orçamento ou proposta apresentarem referência às acreditações.
- d) Período de retenção do objeto (quando aplicável): o cliente ou seu representante deve ser informado que, a partir daquela data, o CIT não se responsabiliza pela integridade e guarda do objeto;

NOTA: o período de retenção é definido pelo subsistema, devendo considerar a natureza do objeto, os desígnios do cliente, o interesse do laboratório e sua capacidade de armazenamento.

- e) Autorização de serviços: informações do documento de aprovação do serviço pelo cliente.

6 Identificação de amostras para ensaio e itens para calibração

6.1 Identificação pelo cliente: deve ser inequivocamente relacionada à identificação pelo laboratório.

6.2 Identificação pelo SISTEC: Os objetos são numerados em sequência anual e vinculados a uma GAS. Assim, o registro completo do objeto é, por exemplo, ISTMA-2018-1/1234, garantindo-se a rastreabilidade e univocidade da identificação. Este procedimento não se aplica aos objetos cadastrados no software Ultralims.

- a) caso necessário, o Subsistema pode definir critérios adicionais para o registro, por exemplo, para corpos de prova obtidos a partir de uma amostra recebida;
- b) as frações de amostras devem ser registradas sob o mesmo número da amostra original, distinguindo-se as frações por código de fração ou por listagem dos ensaios daquela fração, conforme definido por cada subsistema;

- c) a numeração dos objetos é unívoca, ou seja, a cada objeto, num mesmo ano, corresponde somente um número de registro.
- d) Nos registros técnicos laboratoriais, dentro de um mesmo subsistema, a identificação pode ser simplificada, por exemplo, ISTQ-2017-4321/123456, pode ser escrito como 123456.
- e) O registro dos objetos no software Ultralims é sequencial + ano.

6.3 A identificação deve ser apostila sólida sempre que possível mantendo inalterado o objeto.

6.4 Nos casos aplicáveis, a identificação dos objetos deve ser mantida durante todo o período de sua permanência no laboratório.

7 Armazenamento

7.1 As condições de armazenamento descritas abaixo devem ser aplicadas durante toda a permanência dos objetos no CIT.

- a) O local deve ter espaço suficiente para armazenar todas as unidades em segurança;
- b) O ambiente deve ser propício à preservação das propriedades originais da amostra e/ou do item de calibração de modo a evitar danos e deterioração;
- c) Conforme aplicável, o local deve ter suas condições ambientais mantidas, monitoradas e registradas conforme definido no Subsistema em Procedimento Técnico.

8 Registros

8.1 Os registros necessários para a realização do serviço devem estar disponíveis para consulta, em meio físico ou eletrônico, conforme organização do subsistema, e devem ser prontamente recuperáveis.

8.2 O arquivamento deve ser realizado conforme PP10.

8.3 Cancelamento da GAS

8.3.1 O cancelamento da GAS é realizado no SISTEC e o motivo deve ser registrado no campo observações.

9 Tratamentos de amostras para ensaio e itens para calibração

9.1 Amostras

9.1.1 Descarte: devem ser estabelecidos procedimentos específicos para o descarte de amostras, frações de amostras e alíquotas, inclusive, se aplicável, critérios de segurança ambiental, no âmbito dos subsistemas e do CIT, conforme seu nível de abrangência.

9.1.2 Devolução: caso o cliente solicite a devolução da amostra, esta deve ser embalada, conforme aplicável, tomando-se todos os cuidados para a preservação de suas características originais.

9.2 Itens de calibração

9.2.1 A etiqueta de calibração deve ser enviada ao cliente juntamente com o certificado correspondente.

9.2.1.1 A utilização da etiqueta de acreditação deve seguir as prescrições da NIE-CGCRE-009.

9.2.1.2 Para serviços não acreditados deve-se utilizar etiqueta própria do CIT.

9.2.2 A etiqueta deve ser confeccionada de tal modo que, por ocasião da recalibração, possa ser removida e substituída por uma nova.

9.2.3 Embalagem: o item de calibração calibrado deve ser embalado de forma a evitar choques mecânicos que venham a danificar sua estrutura física.

- a) A embalagem deve ser adequada para suportar o peso do item de calibração e para garantir o seu correto posicionamento;
- b) Quando pertinente, podem ser revestidos com plástico bolha e embalados em caixas de papelão.

9.2.4 Devolução: o item de calibração calibrado deve ser acompanhado de documentação fiscal, quando aplicável.

- a) Documentação comprobatória da devolução do item de calibração calibrado deverá ser mantida em arquivo, no Subsistema, conforme definido no PP 10.

10 Transporte de amostras para ensaio e itens para calibração

10.1 Nos casos aplicáveis, os cuidados necessários para o transporte e armazenamento das amostras e itens de calibração devem ser informados ao cliente por escrito.

10.2 Na movimentação das amostras e dos itens de calibração pelo laboratório são observadas as condições adequadas de transporte.

10.2.1 Após o recebimento e, se aplicável, devolução, os itens de calibração são transportados adequadamente, mantendo-se, no mínimo, o mesmo padrão de embalagem e transporte, para assegurar a integridade de suas características.

10.2.2 Se aplicável, procedimentos específicos de transporte, estes devem ser descritos conforme definido pelo subsistema.

11 Outras propriedades de clientes e provedores externos

11.1 O CIT mantém controle sobre todas as propriedades de clientes e provedores externos.

11.2 O controle sobre materiais diversos e equipamentos (à exceção de propriedades intelectuais e dados pessoais) é realizado pelo preenchimento do formulário “Cadeia de custódia”.

11.2.1 Nos casos aplicáveis, as propriedades devem ser identificadas por etiqueta que contenha, minimamente, o código de indexação e o nome do cliente ou provedor externo.

11.2.2 A cadeia de custódia é mantida nos subsistemas conforme PP10.

- 11.3 Os equipamentos que não estão sob controle permanente do laboratório, mas que são utilizados em amostragens, ensaios e calibrações, continuam seguindo as diretrizes estabelecidas no PP18.
- 11.4 As propriedades intelectuais e os dados pessoais são mantidos com sigilo e confidencialidade seguindo-se as prescrições do termo de sigilo e do *compliance* institucional, que, por sua vez, atendem à lei de LGPD.
- 11.4.1 Propriedades intelectuais referentes à execução de projetos de PDI são mantidas conforme PP35.
- 11.4.2 Propriedades intelectuais referentes à execução de consultorias e STE são mantidas conforme PP13.
- 11.5 Ainda devem ser seguidas prescrições específicas estabelecidas em contrato entre o CIT e o cliente ou provedor externo.

12 Responsabilidades

- 12.1 O controle das amostras e dos itens de calibração ou de qualquer outra propriedade pertencente aos clientes e provedores externos é da responsabilidade do Responsável pelo Laboratório, Consultor, Líder Técnico de STE ou PDI.
- 12.2 Eventuais falhas identificadas no processo devem ser avaliadas e, se necessário, tratadas como trabalho não conforme seguindo-se as prescrições do PP16.

13 Alterações

- 13.1 Alteração do título.
- 13.2 Inclusão do termo “propriedade pertencente aos clientes e provedores externos” em todo o texto.
- 13.3 Inclusão de corpo de prova em 3.1.3.
- 13.4 Inclusão do termo “de amostras para ensaio e itens para calibração” nos itens 4, 5, 6, 9 ,10.
- 13.5 Inclusão do item 3.1.5.
- 13.6 Alteração do termo “equipamentos para calibração” por “item para calibração” em todo o texto.
- 13.7 O item 9.2.1.1 foi alterado para maior esclarecimento.
- 13.8 Inclusão do item 11 que trata especificamente de outras propriedades de clientes e provedores externos.
- 13.9 Inclusão das funções Consultor, Analista de STE ou Líder de Projetos de PDI em 12.1 e inclusão do item 12.2.