

 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 NTL.

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 aposta 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 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.