



Anexo – Norma: Resoluções ANATEL nº 73, de 25/11/1998; e nº 750, de 15/03/2022

Revisão: Outubro 2023

CAPÍTULO 1 - GERAL

Este regulamento define os procedimentos adicionais e/ou substitutivos aplicados pelo RINA para a certificação de Serviços e Processos em relação ao que já está definido no Documento *Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12*

O RINA emite certificação de acordo com os requisitos da Norma ISO/IEC 17065 e Portaria nº 200, de 29/04/2021 - Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP) para organizações cujos serviços de Portabilidade (no âmbito do STFC e do SMP) tenham sido reconhecidos como totalmente em conformidade com todos os requisitos da Norma:

Resolução ANATEL nº 73, de 25/11/1998;

Resolução ANATEL nº 750, de 15/03/2022

CAPÍTULO 2 - NORMA DE REFERÊNCIA / REQUISITOS DE CERTIFICAÇÃO

De acordo com o que está declarado no Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12, para obter a certificação RINA, um Sistema de Gestão da Qualidade de serviços de telecomunicações para o serviço Portabilidade de Código e Acesso no Âmbito do STFC, do SCM e do SMP deve, em primeiro lugar, e doravante, satisfazer os requisitos das Resoluções ANATEL nº 73, de 25/11/1998; e nº 750, de 15/03/2022 e os requisitos adicionais dos Organismos de Acreditação (por exemplo: documentos CGCRE Inmetro disponíveis no website [Inmetro - Documentos Necessários para Acreditação de Organismos de Certificação de Produtos - OCP](#) e aplicáveis ao escopo de acreditação),.

CAPÍTULO 3 – CERTIFICAÇÃO INICIAL

São aplicáveis o documento “Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12” e disposições das “Condições Gerais de Contrato para a Certificação de Sistemas, Produtos e Pessoal”



CAPÍTULO 4 - MANUTENÇÃO DA VALIDADE DO CERTIFICADO

Adicionalmente ao item supra, os métodos de auditoria podem incluir também a avaliação de: software, comparação de dados comunicados à ANATEL e aqueles disponíveis na Organização, comparação e emulação de dados.

Além dos documentos “Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12” e disposições das “Condições Gerais de Contrato para a Certificação de Sistemas, Produtos e Pessoal”, a organização tem que manter registros sobre:

- Possíveis reclamações recebidas dos clientes sobre atividades/processos/serviços incluídos no Escopo da Certificação;
- Possíveis observações ou relatórios recebidos das autoridades competentes sobre atividades/processos/serviços incluídos no Escopo de Certificação;

e deve disponibilizá-los ao RINA juntamente com as ações corretivas relacionadas que foram implementadas, durante as auditorias periódicas.

Além disso, a Organização deve informar e manter o RINA atualizado sobre possíveis observações ou relatórios recebidos das autoridades competentes sobre atividades/processos/serviços incluídos no Escopo da Certificação.

CAPÍTULO 5 – AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

São aplicáveis o documento “Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12” e disposições das “Condições Gerais de Contrato para a Certificação de Sistemas, Produtos e Pessoal”

Adicionalmente ao descrito nos documentos supra,

a auditoria é realizada por amostragem dos processos de portabilidade e dos indicadores, suas componentes e métodos, bem como eventuais outros elementos-chave de estruturação (Exemplo: APS) relacionada, considerando-se como amostragem, a verificação de qualquer processo, atividade ou site auditado, utilizando-se os seguintes critérios:

a) Auditoria de certificação, recertificação, extensão/redução de escopo e restabelecimento de certificado:

Verificação na Organização, no maior número possível de dados com intuito de evidenciar a estruturação dos processos de portabilidade, coleta, e métodos de consolidação e envio dos indicadores da amostragem, bem como a confiabilidade, integridade e inviolabilidade dos dados. Para auditorias de certificação e recertificação, 100% dos indicadores e amostragem de eventuais elementos-chave de estruturação (Exemplo: APS) devem ser auditados.

Os processos de portabilidade e indicadores podem ser verificados ao longo dos eventuais elementos-chave de estruturação (Exemplo: APS) por amostragem, não sendo requerida a verificação de todos os indicadores para todos os eventuais elementos-chave de estruturação. Dependendo da complexidade da estruturação dos métodos definidos pela Organização, da aplicabilidade da geração total, parcial ou de uma componente do processo de portabilidade e do indicador e da sua localização física, os sites e os eventuais elementos-chave de estruturação (Exemplo: APS) poderão ou não ser considerados na amostragem.

b) Auditorias periódicas: Verificação preferencialmente, dos processos de portabilidade, bem como dos indicadores não amostrados nos eventuais elementos-chave de estruturação (Exemplo: APS) (por amostragem), nas auditorias do item “a” supra e auditorias periódicas anteriores. A auditoria poderá ser total ou parcial num processo de portabilidade, indicador ou em uma de suas



componentes, conforme aplicável, com intuito de evidenciar a estruturação dos métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores da amostragem, bem como a confiabilidade, integridade e inviolabilidade dos dados, de forma que, ao término do período de validade do certificado, garanta-se a verificação total ou parcial de 100% dos indicadores e amostragem dos eventuais elementos-chave de estruturação. Tal verificação pode incluir a verificação dos processos de portabilidade e indicadores ao longo dos sites e eventuais elementos-chave de estruturação auditados, conforme amostragem de sites (ver item 6.2). Caso haja apenas um site a auditar, verificam-se 100% dos processos de portabilidade e indicadores e amostragem dos eventuais elementos-chave de estruturação ao longo do período de validade do certificado, conforme descrito anteriormente, com intuito de evidenciar a estruturação dos métodos de coleta, consolidação e envio dos indicadores da amostragem, bem como a confiabilidade, integridade e inviolabilidade dos dados. Os processos de portabilidade e indicadores podem ser verificados ao longo dos eventuais elementos-chave de estruturação por amostragem, não sendo requerida a verificação de todos os processos de portabilidade e indicadores para todos os eventuais elementos-chave de estruturação.

CAPÍTULO 6 - GESTÃO DE CERTIFICADOS DE CONFORMIDADE

São aplicáveis o documento *“Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12”* e disposições das *“Condições Gerais de Contrato para a Certificação de Sistemas, Produtos e Pessoa”*

CAPÍTULO 7 - MODIFICAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE ALTERAÇÕES

São aplicáveis o documento *“Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12”* e disposições das *“Condições Gerais de Contrato para a Certificação de Sistemas, Produtos e Pessoa”*

CAPÍTULO 8 - SUSPENSÃO, RESTABELECIMENTO E RETIRADA DA CERTIFICAÇÃO

São aplicáveis o documento *“Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12”* e disposições das *“Condições Gerais de Contrato para a Certificação de Sistemas, Produtos e Pessoa”*

Adicionalmente ao capítulo 8 do *“Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12”*, para transferência de certificados acreditados são aplicáveis os mesmos documentos supra.

CAPÍTULO 9 - RENÚNCIA À CERTIFICAÇÃO

São aplicáveis o documento *“Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12”* e disposições das *“Condições Gerais de Contrato para a Certificação de Sistemas, Produtos e Pessoa”*

CAPÍTULO 10 - CONDIÇÕES CONTRATUAIS

São aplicáveis o documento *“Regulamento geral para a Certificação de Serviços e Processos RC/C12”* e disposições das *“Condições Gerais de Contrato para a Certificação de Sistemas, Produtos e Pessoa”*