



# Análise e Interpretação da ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012

AULA 01

REALIZAÇÃO





## Sumário

1. A Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012 .....	4
2. Requisitos de independência – Anexo A.....	6
3. Termos e definições .....	11
4. Requisitos gerais.....	13
Bibliografia de apoio .....	16



## Apresentação

Olá, seja bem-vindo à primeira aula sobre Análise e interpretação da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012!

Nesta aula aprenderemos para que serve esta Norma, bem como os princípios básicos de uso aplicação e implantação, tais como escopo e requisitos gerais.

Para que você entenda o formato das aulas e aproveite melhor o conteúdo, explicamos que:

*Quando os textos estiverem neste formato, dentro de caixas, em itálico, e referenciando numerações, significa que são citação direta de trechos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012. Estes trechos serão utilizados para introdução ao tema e, também, para que você possa conhecer bem a Norma que estamos estudando.*

*Cabe salientar que a Norma não está descrita na íntegra, ou seja, contam nas apostilas, apenas as partes mais importantes.*

*Lembramos que esta norma é um documento de propriedade da ABNT e, por isto, não é fornecida juntamente com o material do curso, mas, caso tenha interesse em um estudo mais aprofundado, seria interessante ter acesso ao texto normativo completo.*

*Esta e outras normas, podem ser adquiridas por meio do site da ABNT.*

Na sequência das citações, você encontrará os devidos esclarecimentos e comentários pertinentes para a compreensão adequada do conteúdo.

Prontos para começar?

Boa aula!



## 1. A Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012

Você sabe para que serve esta norma?



Vamos iniciar conhecendo sobre o que trata esta Norma!

A implantação da ABNT NBR ISO/IEC 17020, tem o objetivo de promover confiança em organismos que executam inspeções, cujo trabalho pode incluir análise de materiais, produtos, instalações, plantas, processos, procedimentos de trabalho ou serviços e a determinação de sua conformidade com requisitos, além do subsequente relato dos resultados aos clientes e, quando requerido, às autoridades.

*Esta Norma contém requisitos para competência de organismos que executam inspeção e orienta quanto a imparcialidade e consistência de suas atividades de inspeção.*

Tais organismos tanto realizam avaliações para clientes particulares, suas organizações de origem, como para autoridades, objetivando prover informações a respeito da conformidade de itens inspecionados em relação a regulamentos, normas, especificações, esquemas de inspeção ou definidos em contratos firmados entre as partes.

Os parâmetros a serem inspecionados e, conseqüentemente, terem sua conformidade avaliada, incluem questões de quantidade, qualidade, segurança, adequação aos propósitos e conformidade contínua da segurança das instalações ou dos sistemas em operação.

**ABNT NBR ISO/IEC  
17020**

*Os requisitos gerais que estes organismos são requeridos a cumprir para que seus serviços sejam **aceitos pelos clientes** e por **autoridades supervisoras** estão harmonizados nesta Norma.*

Os requisitos contidos nesta Norma podem ser usados para acreditação ou avaliação de pares, ou outras avaliações.



ABNT NBR ISO/IEC  
17020

Esta Norma abrange as **atividades de organismos de inspeção** cujo trabalho pode incluir análise de **materiais, produtos, instalações, plantas, processos, procedimentos de trabalho ou serviços**, e a determinação de sua conformidade com requisitos e o subsequente relato dos resultados aos clientes e, quando requerido, às autoridades. A inspeção pode se preocupar com **todos os estágios da vida útil desses itens**, incluindo o estágio de projeto. Tal trabalho normalmente requer o exercício do julgamento profissional na execução da inspeção, em particular ao avaliar a conformidade com requisitos gerais.

É importante salientar que as atividades de inspeção podem adicionar-se com atividades de ensaio e certificação quando elas possuem características comuns.

ABNT NBR ISO/IEC  
17020

Entretanto, uma importante diferença é que muitos tipos de inspeção envolvem **julgamento profissional** para determinar a aceitabilidade frente a requisitos gerais, razão pela qual o organismo de inspeção **necessita da competência necessária** para executar a tarefa.

Sendo assim:

ABNT NBR ISO/IEC  
17020

Inspeção pode ser uma atividade embutida em **um processo maior**. Por exemplo, inspeção pode ser usada como uma atividade de **supervisão** em um **esquema de certificação** de produto. Inspeção pode ser uma atividade que **precede a manutenção** ou simplesmente **provê informação** sobre um item inspecionado sem qualquer determinação de **conformidade** a requisitos. Em casos assim, **interpretações adicionais podem ser necessárias**.

Para garantir sua independência, os organismos de inspeção são categorizados como tipo A, B ou C.

Veja o que a norma traz sobre o assunto:



ABNT NBR ISO/IEC  
17020

*A **independência demonstrável** de um organismo de inspeção pode fortalecer a **confiança** de seus clientes com relação à **habilidade do organismo** em executar um trabalho de inspeção com **imparcialidade**.*

Os organismos de inspeção são, então, categorizados conforme sua independência em relação aquilo que está sendo inspecionado.

Agora vejamos os critérios específicos que a Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012 apresenta em seu Anexo A.

## 2. Requisitos de independência – Anexo A

Antes de iniciarmos o estudo dos requisitos da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012, é importante conhecermos os requisitos específicos de independência definidos para cada tipo de organismo de inspeção.

No Anexo A da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012, são apresentados os requisitos de independência para cada tipo de organismo de inspeção.

### Requisitos para organismos de inspeção do Tipo A:

O organismo de inspeção do tipo A deve atender aos requisitos abaixo:

ABNT NBR ISO/IEC  
17020

*a) O organismo de inspeção deve ser **independente** das **partes envolvidas**.*

*b) O organismo de inspeção e seu pessoal **não podem se engajar em qualquer tipo de atividade que possa causar conflito com sua independência** de julgamento e integridade com relação às suas atividades de inspeção. Em particular, eles **não podem se tornar diretamente envolvidos** no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, propriedade, uso ou manutenção dos itens inspecionados.*

*c) Um organismo de inspeção **não pode ser parte de uma entidade legal** que está engajada em projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, propriedade, uso ou manutenção dos itens inspecionados.*



d) O organismo de inspeção **não pode ser ligado a uma entidade legal separada engajada** em projeto, fabricação, fornecimento, instalação, compra, propriedade, uso ou manutenção dos itens inspecionados no seguinte:

1) **propriedade comum**, exceto onde os proprietários não possuem a habilidade de influenciar o resultado de uma inspeção;

2) **nomeados em propriedades comuns** na comissão de diretores ou equivalente das organizações, exceto quando tais funções não tenham influência no resultado da inspeção;

3) **diretamente se reportar para o mesmo nível superior de gerenciamento**, exceto onde isso não pode influenciar o resultado da inspeção;

4) **compromissos contratuais**, ou outros meios que possam ter a habilidade de influenciar o resultado de uma inspeção.

#### Requisitos para organismos de inspeção do Tipo B:

O organismo de inspeção do tipo B deve atender aos requisitos abaixo:

ABNT NBR ISO/IEC  
17020

a) Serviços de inspeção devem somente **ser fornecidos para a organização da qual o organismo de inspeção faz parte.**

b) Uma clara **separação de responsabilidades** entre o pessoal de inspeção e o pessoal empregado em outras funções deve ser estabelecida pela identificação organizacional e pelos métodos de prestação de contas do organismo de inspeção com sua organização maior.

c) O organismo de inspeção e seu pessoal **não podem se engajar em quaisquer atividades que possam conflitar com sua independência de julgamento e integridade** em relação às suas atividades de inspeção. Em particular, eles não podem se engajar em projeto, fabricação, fornecimento, instalação, uso ou manutenção dos itens inspecionados.



### Requisitos para organismos de inspeção do Tipo C:

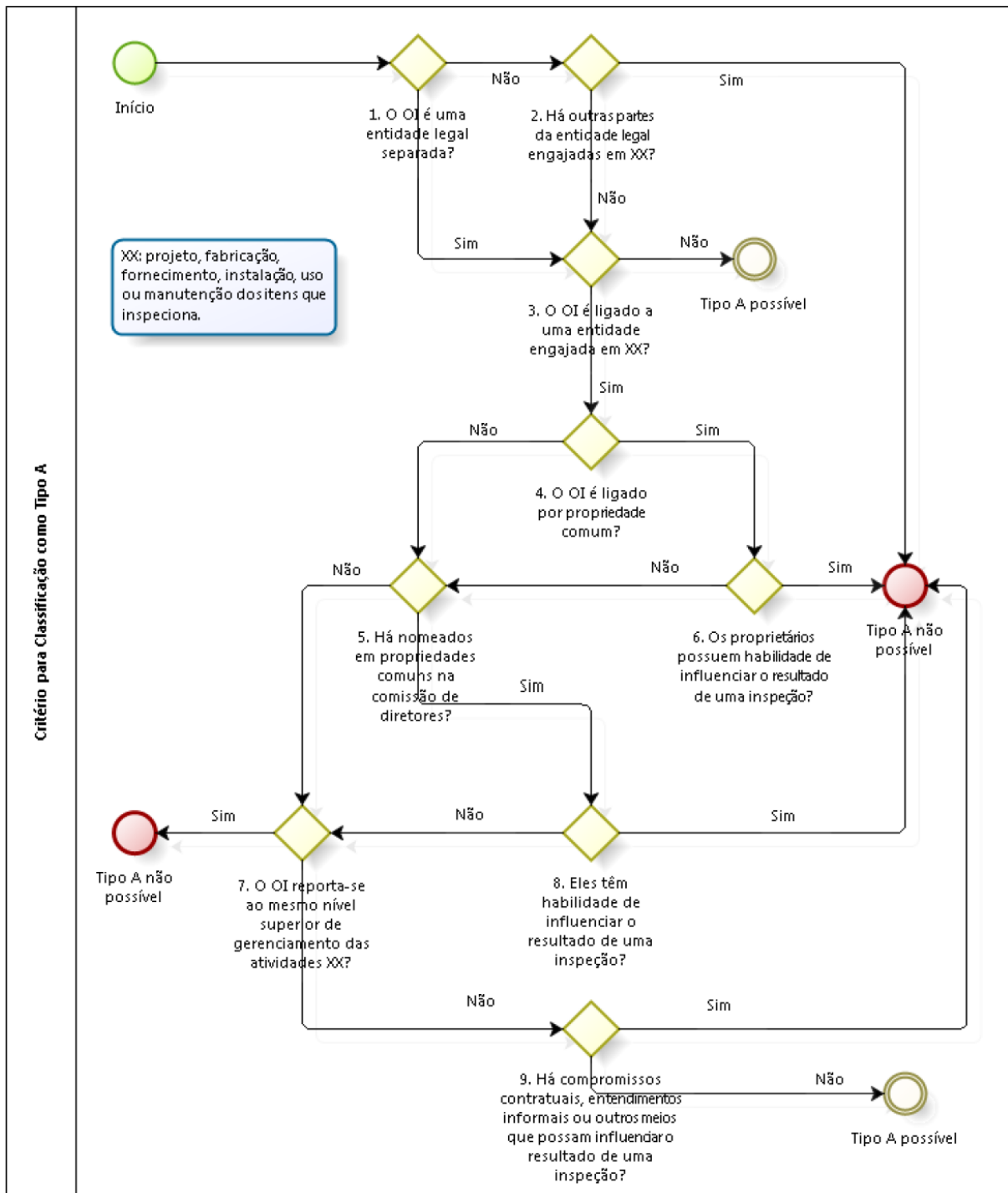
O organismo de inspeção do tipo C deve atender aos requisitos abaixo:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

a) O organismo de inspeção deve **prover salvaguardas** dentro da organização para garantir segregação adequada de responsabilidades e prestação de contas entre a inspeção e outras atividades.

b) O projeto/fabricação/fornecimento/instalação/prestação de serviços/manutenção e a inspeção de um mesmo item realizada por um organismo de inspeção **Tipo C não pode ser executado pela mesma pessoa**. Uma exceção para isso é onde um requisito regulatório explicitamente permite que um indivíduo de um organismo de inspeção Tipo C execute tanto o projeto/fabricação/fornecimento/instalação/prestação de serviços/manutenção quanto a inspeção de um mesmo item, contanto que tal exceção não comprometa os resultados da inspeção.

A fim de ajudar no entendimento de como se pode classificar um organismo de inspeção com Tipo A (de mais alta independência), vamos analisar o fluxograma apresentado no documento NIT-DIOIS-019\_22:



Fonte: NIT-DIOIS-19 Rev.22

Salienta-se que, conforme apresentado na NIT-DIOIS-019, o resultado “Tipo A possível”, no fluxograma, não é suficiente para classificar o organismo de inspeção como Tipo A. O organismo de inspeção deve prover todas as evidências que sustentem o completo atendimento aos requisitos de independência do Anexo A.1 (apresentados anteriormente) da ABNT NBR ISO/IEC 17020 e desta Norma para ser classificado como Tipo A.



Resumidamente:

- Organismo de inspeção **Tipo A**: realiza inspeções de terceira parte, independente das partes interessadas
- Organismo de inspeção **Tipo B**: realiza inspeções de primeira parte, inspeções de segunda parte, ou ambas, constituindo uma parte separada e identificável da organização envolvida no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, uso ou manutenção dos itens que inspeciona, **mas fornece serviços de inspeção apenas para a organização da qual faz parte**
- Organismo de inspeção **Tipo C**: realiza inspeções de primeira parte, inspeções de segunda parte, ou ambas, que forma uma parte identificável, **mas não necessariamente separada da organização envolvida** no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, uso ou manutenção dos itens que inspeciona, **mas fornece serviços de inspeção para a organização da qual faz parte ou para outras partes.**

Com esta diferenciação entre os tipos de organismos de inspeção conhecida, podemos, agora, partir para o estudo dos requisitos comuns a todos eles, ou seja, os requisitos normativos da ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012!



### 3. Termos e definições

Como em toda Norma, é muito importante iniciarmos seu estudo por meio do entendimento dos termos e definições específicos em seu texto. No caso desta Norma, são eles:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

- **Inspeção:** *exame de um produto, processo, serviço ou instalação ou seu projeto e determinação de sua conformidade com requisitos específicos ou com requisitos gerais, com base em julgamento profissional.*

- **Produto:** *resultado de um processo*

NOTA 1: *Quatro categorias genéricas de produtos são apontadas na ABNT NBR ISO 9000:2005:*

- *serviços (por exemplo, transporte) (ver definição em 3.4);*
- *informação (por exemplo, programa de computador, dicionário);*
- *materiais e equipamentos (por exemplo, motor, parte mecânica);*
- *materiais processados (por exemplo, lubrificante).*

*Muitos produtos abrangem elementos que pertencem a diferentes categorias genéricas de produtos. Se o produto for chamado de serviço, informações, materiais e equipamentos ou materiais processados, isto vai depender do elemento dominante.*

NOTA 2: *Produtos incluem resultados de processos naturais, como o crescimento de plantas e formação de outros recursos naturais.*

- **Processo:** *conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que transforma entradas em saídas*

- **Serviço:** *resultado de pelo menos uma atividade necessariamente desempenhada na interface entre o fornecedor e o cliente, que é geralmente intangível*

NOTA: *O fornecimento de um serviço pode envolver, por exemplo, o seguinte:*

- *uma atividade executada em um produto tangível fornecido pelo cliente (por exemplo, automóvel a ser reparado);*
- *uma atividade executada em um produto intangível fornecido pelo cliente (por exemplo, a declaração de imposto de renda necessária para receber a restituição);*
- *a entrega de um produto intangível (por exemplo, a distribuição de informação no contexto da transmissão de conhecimento);*



— a criação de um ambiente para o cliente (por exemplo, em hotéis e restaurantes).

- **Organismo de inspeção:** organismo que executa inspeção

NOTA: Um organismo de inspeção pode ser uma organização, ou parte de uma organização.

- **Sistema de inspeção:** regras, procedimentos e gerenciamento para realização das inspeções

NOTA: Um sistema de inspeção pode ser operado em nível internacional, regional, nacional ou subnacional.

- **Esquema de inspeção:** programa de inspeção. Sistema de inspeção ao qual se aplicam os mesmos requisitos específicos, regras específicas e procedimentos

NOTA 1: Esquemas de inspeção podem ser operados em um nível internacional, regional, nacional ou subnacional.

NOTA 2: Esquemas são às vezes também referenciados como “programas”.

- **Imparcialidade:** presença de objetividade

NOTA 1: Objetividade significa que conflitos de interesse não existem ou estão resolvidos de forma a não influenciar adversamente as atividades subsequentes do organismo de inspeção.

NOTA 2: Outros termos que são úteis para transmitir o elemento de imparcialidade são: independência, ausência de conflito de interesses, ausência de inclinação tendenciosa, ausência de preconceito, neutralidade, justiça, mente aberta, desprendimento, equilíbrio.

- **Apelação:** solicitação pelo fornecedor de um item de inspeção ao organismo de inspeção, para que este reconsidere uma decisão tomada relativa àquele item

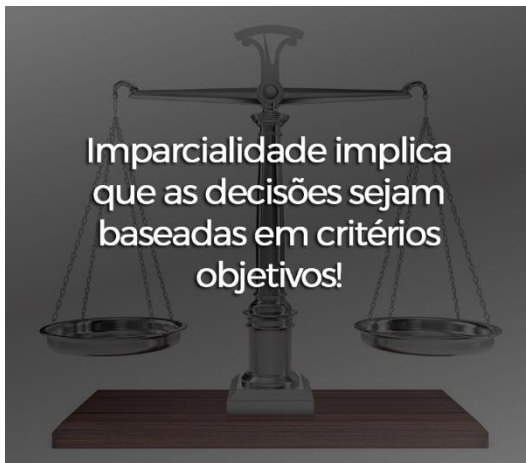
- **Reclamação:** expressão de insatisfação, exceto apelação, por uma pessoa ou organização ao organismo de inspeção, relativa às atividades desse organismo, em que uma resposta é esperada.

Ressalta-se que o termo INSTALAÇÃO pode ser entendido com uma coleção de componentes unidos para alcançar em conjunto um objetivo não alcançável pelos componentes separadamente, conforme apresentado na NIT-DIOIS-008\_10.

Bom, agora que já vimos os termos e definições apresentados na norma, vamos dar sequência falando sobre os requisitos gerais.



## 4. Requisitos gerais



Todo o processo de inspeção deve ser sustentado por decisões absolutamente imparciais a respeito dos resultados encontrados.

A imparcialidade é a base da confiança e independência de qualquer avaliação.

Deve-se, neste sentido, de maneira contínua e atenta, prevenir quaisquer influências indevidas em todas as etapas das atividades de inspeção. Pressões comerciais,

financeiras, entre outras, não podem comprometer a imparcialidade.

Os riscos à imparcialidade e independência devem ser analisados continuamente, e tratados para mitigação ou eliminação pelo organismo de inspeção, antes que a imparcialidade seja afetada.

É importante que o organismo de inspeção, sempre que identificar, registre os riscos à imparcialidade de forma clara, a fim dos mesmos serem entendidos e tratados.

Uma informação documentada (declaração, por exemplo) que enfatize o compromisso do organismo de inspeção com a imparcialidade na execução das atividades de inspeção é interessante. E isto deve ser reflexo desde a alta administração do organismo de inspeção, a qual não deve contradizer aquilo que está declarado a todos!

Vamos ao texto da Norma, para maiores esclarecimentos:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

**4.1.1 As atividades de inspeção devem ser realizadas com imparcialidade.**

4.1.2 O organismo de inspeção deve ser responsável pela imparcialidade de suas atividades de inspeção e não **pode permitir que pressões comerciais, financeiras ou outras comprometam a imparcialidade.**

4.1.3 O organismo de inspeção deve **identificar os riscos à sua imparcialidade de forma contínua.** Isto deve incluir os riscos decorrentes de suas atividades, de seus relacionamentos, ou dos relacionamentos de seu pessoal. Entretanto, esses relacionamentos não necessariamente apresentam ao organismo de inspeção riscos à imparcialidade.



4.1.4 Se um risco à imparcialidade **for identificado**, o organismo de inspeção deve ser capaz de **demonstrar** como ele elimina ou minimiza tal risco.

4.1.5 O organismo de inspeção deve ter o **comprometimento da Alta Administração** com a imparcialidade.

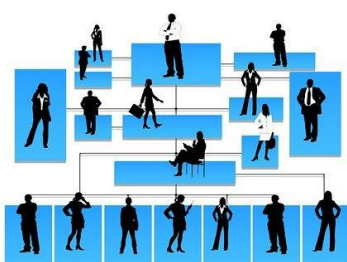
4.1.6 O organismo de inspeção deve ser **independente na extensão requerida de acordo com as condições nas quais ele realiza seus serviços**. Dependendo destas condições, ele deve satisfazer os requisitos mínimos estipulados no Anexo A, como delineado a seguir.

a) Um organismo de inspeção **realizando inspeções de terceira parte** deve satisfazer os requisitos do **tipo A** da Seção A.1 (organismo de inspeção de terceira parte).

b) Um organismo de inspeção **realizando inspeções de primeira parte, inspeções de segunda parte, ou ambas**, constituindo uma parte **separada e identificável** de uma organização envolvida no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, uso ou manutenção dos itens que inspeciona e que fornece serviços de inspeção apenas para a organização da qual faz parte (organismo de inspeção interno), deve satisfazer os requisitos do **tipo B** da Seção A.2.

c) Um organismo de inspeção realizando **inspeções de primeira parte, inspeções de segunda parte, ou ambas**, que forma uma parte identificável, **mas não necessariamente separada de uma organização envolvida** no projeto, fabricação, fornecimento, instalação, uso ou manutenção dos itens que inspeciona e que fornece serviços de inspeção para a organização da qual faz parte ou para outras partes, deve satisfazer os requisitos do **tipo C** da Seção A.3.

É muito importante que o organismo de inspeção descreva, claramente, as relações de sua equipe (ou



funções e setores) por exemplo, por meio de um organograma, a fim de identificar possíveis conflitos de interesse que possam afetar sua imparcialidade.

Outro aspecto relevante diz respeito à Confidencialidade.

As informações geradas a partir das inspeções devem ser mantidas confidenciais para todos aqueles que não são considerados partes interessadas nos dados.



ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

4.2.1 O organismo de inspeção deve ser **responsável**, por meio de **compromissos legalmente obrigatórios**, pelo gerenciamento de todas as informações obtidas ou criadas durante a realização das atividades de inspeção. O organismo de inspeção **deve informar previamente ao cliente** da informação que pretende tornar pública. Todas as outras informações são consideradas informações proprietárias e **devem ser tratadas como confidenciais**, exceto as informações que o cliente disponibiliza ao público, ou quando acordado entre o organismo de inspeção e o cliente (por exemplo, para o propósito de responder a reclamações).

4.2.2 Quando o organismo de inspeção é **obrigado por lei** ou **autorizado** por compromissos contratuais a divulgar informações confidenciais, o cliente ou indivíduo interessado deve, exceto se proibido por lei, ser notificado das informações fornecidas.

4.2.3 As informações sobre o cliente obtidas por outras fontes que não sejam o próprio cliente (por exemplo, reclamantes, entidades reguladoras) devem ser tratadas como confidenciais.

Ficamos por aqui, nesta primeira aula!

Na próxima aula, estudaremos os requisitos estruturais, que englobam os administrativos e de organização e gestão, bem como os requisitos de recursos, analisando a questão de pessoal, instalações, equipamentos e subcontratação.

Até lá!



## Bibliografia de apoio

- ABNT NBR ISO/IEC 17020:2012 Avaliação da conformidade — Requisitos para o funcionamento de diferentes tipos de organismos que executam inspeção
- NIT-DIOIS-008 Revisão 10: APLICAÇÃO DA ABNT NBR/ISO IEC 17020:2012 PARA A ACREDITAÇÃO DE ORGANISMO DE INSPEÇÃO - ILAC P-15:05/2020
- NIT-DIOIS-019 Revisão 22: CRITÉRIOS ESPECÍFICOS PARA A ACREDITAÇÃO DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO