

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

AULA 03

REALIZAÇÃO





## Sumário

1. Requisitos de processo: métodos e procedimentos de inspeção .....	4
2. Tratamento de itens de inspeção e amostras.....	10
3. Registros e relatórios de inspeção.....	11
4. Reclamações e apelações .....	13
Bibliografia de apoio .....	16



## Apresentação

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

Na aula passada, estudamos 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.

Nesta aula estudaremos os requisitos de processos, que englobam os métodos e procedimentos de inspeção, o tratamento dos itens de inspeção e amostras, os registros gerados, relatórios e certificados de inspeção, até chegar aos processos. Ainda nesta aula, falaremos sobre o recebimento e o tratamento de reclamações e apelações.

Prontos para começar?

Boa aula!



## 1. Requisitos de processo: métodos e procedimentos de inspeção

Os organismos de inspeção devem realizar suas inspeções conforme metodologias e procedimentos definidos.

Veja o que consta na norma:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

7.1.1 O organismo de inspeção deve usar **métodos e procedimentos** para inspeção, os quais são **definidos nos requisitos com os quais a inspeção deve ser realizada**. Quando estes **não forem definidos**, o organismo de inspeção **deve desenvolver métodos e procedimentos específicos a serem utilizados** (ver 7.1.3). O organismo de inspeção deve informar ao cliente se o método de inspeção proposto pelo cliente for considerado inapropriado.

7.1.2 O organismo de inspeção **deve possuir e utilizar instruções documentadas** para o planejamento da inspeção, amostragem e técnicas de inspeção, onde a falta de tais instruções pode colocar em risco a eficácia do processo de inspeção. (...)

7.1.3 Quando o organismo de inspeção tem que usar **métodos ou procedimentos de inspeção não padronizados**, estes métodos e procedimentos **devem ser apropriados e inteiramente documentados**.

**NOTA:** Um método de inspeção-padrão é aquele que foi publicado, por exemplo, em Normas Internacionais, regionais ou nacionais, ou por organizações técnicas renomadas ou por uma cooperação de vários organismos de inspeção ou em textos ou publicações científicas relevantes. Isso significa que métodos desenvolvidos por qualquer outro meio, incluindo pelo próprio organismo de inspeção ou pelo seu cliente, são **considerados métodos não padronizados**.

Cabe salientar que a introdução de novas tecnologias, ou metodologias, podem levar aos organismos de inspeção a atualizarem por substituição total ou parcial, métodos de inspeção já existentes. Por exemplo, aqueles que são realizados por inspeção visual, ou seja, com olho humano, ou por tecnologias de leituras digitais.

Nestes casos, ou em quaisquer outros em que se introduzam ou alterem métodos já validados, é importante ressaltar que se deve dar atenção, ao que está descrito na NIT-DIOIS-008.



Observe:

*“a) validação do método de inspeção novo ou alterado usando a nova tecnologia. No caso da substituição (parcial) de um método de inspeção existente, **convém que seja investigado se o resultado da inspeção é igualmente ou mais confiável do que o resultado do método existente;***

*b) os requisitos aplicáveis de **segurança e legais** (como licenças), **limitações e condições legais;***

*c) as **limitações e condições aplicáveis** ao método de inspeção quando nova tecnologia é usada;*

*d) convém que o uso de **novas tecnologias seja mencionado** no relatório de inspeção;*

*e) convém que o uso de novas tecnologias seja **mencionado no escopo da inspeção e/ou acreditação.**”*

Caso o organismo de inspeção necessite, então, desenvolver metodologias e procedimentos para realizar as inspeções, ele pode utilizar, por exemplo, as orientações constantes na norma ABNT NBR ISO/IEC 17007.

Agora vamos conhecer algumas destas orientações:

- *“Especificar os requisitos relativos às características do que está sendo inspecionado.*
- *Descrever os requisitos de forma clara, direta e precisa, resultando numa interpretação fácil e sem ambiguidade.*
- *Focar nos critérios de desempenho do que será inspecionado.*
- *Caso sejam especificados métodos de ensaio para realizar a inspeção, escrevê-los de forma que as partes interessadas no uso do documento consigam realizar os ensaios.*
- *Definir as responsabilidades por cada etapa ou processo.*
- *Descrever os requisitos em termos de resultados ou efeitos esperados, para ajudar na avaliação da conformidade.*
- *Dividir os requisitos em seções distintas no documento, de forma consistente e facilmente identificáveis às tarefas que se destinam.*
- *Caso haja necessidade de informações já existentes em outros documentos (normas, por exemplo), referenciar de forma clara e direta (seção, item, capítulo etc.)*



- Evitar termos que levam à subjetividade, como, por exemplo: adequado, suficientemente forte, condições extremas etc.
- Sempre que possível, expressar valores de medições em unidades SI.”

A documentação utilizada, quer seja externa ou desenvolvida pelo organismo de inspeção, deve ser mantida atualizada e disponível em todos os pontos de uso para o pessoal.

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

7.1.4 Todas as instruções, normas ou procedimentos escritos, planilhas de trabalho, listas de verificação e dados de referência relevantes ao trabalho do organismo de inspeção devem ser **mantidos atualizados e prontamente disponíveis** ao pessoal.

E se a inspeção incluir MEDIÇÕES?



Bom, nestes casos, o organismo de inspeção deverá estar atento às orientações do documento [DOQ-CGCRE-094](#), a respeito de como determinar os requisitos que podem ser relevantes.

Este documento orienta sobre como lidar com casos em que são realizadas medições nos processos de inspeção. Tem por objetivo garantir a validade das medições realizadas como parte das inspeções.

Por exemplo, constam neste documento as seguintes explicações:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

**8.3 A medição deve ser realizada de acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 17025 (Q2)?**

**8.3.1 Normalmente, poderia haver quatro razões pelas quais um OAC poderia desejar realizar uma medição sob acreditação para a ABNT NBR ISO/IEC 17025:**

**a) o proprietário/regulador do esquema especificou a medição a ser realizada sob a acreditação ISO/IEC 17025;**

**b) o OAC poderia desejar usar um subcontratado para realizar a medição;**



*c) o OAC poderia desejar ser capaz de oferecer o serviço de realização de medição, sob acreditação, em outros contextos além da inspeção;*

*d) o OAC poderia desejar destacar sua capacidade de realizar a medição de acordo com os requisitos da ABNT NBR ISO/IEC 17025.*

*8.3.2 Se uma atividade de medição é realizada por um subcontratado, o organismo de inspeção precisa garantir que o subcontratado cumpra os requisitos relevantes da ABNT NBR ISO/IEC 17020 ou ABNT NBR ISO/IEC 17025. Se o subcontratado não for acreditado para a atividade de medição específica, uma isenção de responsabilidade precisa ser incluída no relatório, conforme descrito no ILAC P8, 7.1.*

*8.3.3 Se o organismo de inspeção realiza a atividade de medição em outros contextos que não como parte das inspeções cobertas pelo seu certificado de acreditação, ele não pode reivindicar a acreditação para a atividade de medição somente sob a ABNT NBR ISO/IEC 17020.*

*8.3.4 Quando uma medição é realizada sob acreditação para a ABNT NBR ISO/IEC 17025, é importante ter em mente que a inspeção como um todo ainda é realizada sob acreditação para a ABNT NBR ISO/IEC 17020. Consequentemente, os requisitos relevantes, incluindo aqueles de independência e imparcialidade, na ABNT NBR ISO/IEC 17020 aplicam-se também para o desempenho de qualquer medição realizada sob acreditação para a ABNT NBR ISO/IEC 17025. Se um subcontratado realiza a medição, permanece a responsabilidade do organismo de inspeção para garantir que os requisitos sejam cumpridos, consulte a cláusula 6.3.4 da ABNT NBR ISO/IEC 17020. Os requisitos especificados na ABNT NBR ISO/IEC 17020 para independência são mais rigorosos do que aqueles especificados na ABNT NBR ISO/IEC 17025. Para uma análise detalhada, veja o Anexo B1.*

Agora, [clique aqui](#) e veja o documento na íntegra! (Leitura obrigatória)

**Atenção!** O DOQ-CGCRE-094 apresentado nesta apostila, é a versão “Revisão 00 de janeiro de 2021”, contudo, os documentos do Inmetro sofrem atualizações constantes, então, é essencial que sempre que precisar acessar estes documentos, você utilize a versão atualizada, que pode ser encontrada diretamente no [site do Inmetro](#).



Continuando...



De posse da documentação adequada e dos métodos de inspeção validados, o organismo de inspeção poderá, então, iniciar suas atividades junto a clientes.

O primeiro processo é o contrato ou ordem de serviço acordados.

Assim, a Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020 determina que:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

7.1.5 O organismo de inspeção **deve ter um contrato ou sistema de controle de ordem de serviço** que assegure que:

a) o trabalho a ser empreendido esteja dentro de sua especialização e a organização tenha **recursos adequados** para satisfazer os requisitos;

*NOTA: Recursos podem incluir, mas não estão limitados a instalações, equipamentos, documentos de referência, procedimentos ou recursos humanos.*

b) os **requisitos** daqueles que buscam os serviços do organismo de inspeção sejam **definidos adequadamente** e que **condições especiais sejam entendidas**, de maneira que instruções não ambíguas possam ser emitidas ao pessoal que executa as tarefas requeridas;

c) o trabalho que está sendo desenvolvido seja **controlado por análise crítica regular** e ação corretiva;

d) os requisitos do contrato ou da ordem de serviço **sejam atendidos**.

Além disso, conforme a norma [NIT-DIOIS-008](#), quando for apropriado, este processo deve garantir também que:

- a) "Haja acordo sobre todas as condições de contrato
- b) O organismo de inspeção analise a adequação da competência de sua equipe, frente às inspeções contratadas
- c) Todos os requisitos legais e de segurança sejam claramente identificados
- d) Caso haja necessidade de subcontratação, que isto esteja identificado claramente."



Nos casos em que são trabalhos de inspeção rotineiras (por contratos mais longos) ou repetidas, as revisões podem se limitar a análises e considerações de tempo de execução e recursos humanos, sendo a aceitação realizada por uma assinatura por pessoa devidamente autorizada pelas partes interessadas (sem necessidade, por exemplo, de uma revisão e reemissão de contrato na sua íntegra – quando aplicável).

Até ordens de trabalho verbais são aceitáveis, conforme o caso (acordo entre as partes). Porém, o organismo de inspeção deve manter registros sobre datas relevantes (início, prazo etc), responsáveis pela aceitação por parte do cliente e demais observações pertinentes.

E, durante a realização das inspeções, o organismo de inspeção poderá, se necessário, utilizar informações oriundas de, por exemplo, autoridades reguladoras, ou clientes. Tais informações podem incluir dados para a atividade de inspeção, mas não resultados delas!

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

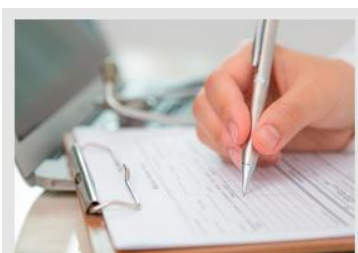
*7.1.6 Quando o organismo de inspeção usa informação fornecida por qualquer outra parte como parte do processo de inspeção, ele deve verificar a integridade de tal informação.*

Muito importante ressaltar que (o próprio texto normativo é claro neste ponto):

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

*7.1.7 Observações ou dados obtidos no transcorrer das inspeções devem ser registrados em tempo adequado para prevenir perda de informações relevantes.*

*7.1.8 Cálculos e dados transferidos devem ser submetidos a verificações apropriadas.*



*Não confie na memória! Registre os dados no exato momento em que acontecem!*

Não se pode confiar na memória de quem está realizando a atividade de inspeção. É importante que sejam registrados os dados obtidos no momento em que são realizados, e que as transferências deles, por exemplo, de manuscritos para digitados, sejam **DEVIDAMENTE VERIFICADAS!**



## 2. Tratamento de itens de inspeção e amostras

Após definidos os contratos e/ou ordens de serviço, conforme estudamos no item anterior, inicia o processo de tratamento dos itens de inspeção e amostras, ou seja, aquilo que será, de fato, inspecionado.

O organismo de inspeção não pode confundir itens, fisicamente ou em registros.

Não pode descartar ou retornar aos clientes itens de forma equivocada. Por exemplo: antes de passarem por inspeção. Ele deve preparar adequadamente cada item para inspeção, conforme determinado nos métodos a serem utilizados.

Caso algum item recebido esteja fora das condições adequadas para tanto, o organismo de inspeção deve registrar a(s) anomalia(s) e, caso haja dúvidas quando a adequabilidade do item para ser inspecionado, deve contatar o cliente para decidirem o que será feito ANTES DE PROSSEGUIR.



**Logo, o organismo de inspeção deve ter definido e divulgado as condições adequadas para o recebimento dos itens a serem inspecionados!**

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

7.2.1 O organismo de inspeção deve **assegurar** que os itens e amostras a serem inspecionados sejam **identificados de forma única**, para evitar confusão com respeito à identificação de tais itens e amostras.

7.2.2 O organismo de inspeção deve estabelecer se os itens a serem **inspecionados foram preparados**.

7.2.3 Quaisquer **anomalias** informadas ao inspetor ou por ele percebidas **devem ser registradas**. **Onde houver qualquer dúvida** quanto à adequabilidade do item para a inspeção ser executada, ou quando o item não estiver conforme com a descrição fornecida, o organismo de inspeção deve **contatar o cliente antes de prosseguir**.



Ao aceitar os itens de inspeção e concluir por sua adequação, estes itens passam a ser responsabilidade do organismo de inspeção, que deve **GARANTIR SUA INTEGRIDADE E CONDIÇÕES ADEQUADAS DE ARMAZENAMENTO**, que evitem deterioração ou danos a eles!

Por ser de suma importância, deve ser documentado o procedimento para esta guarda e manutenção da integridade dos itens de inspeção.

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

7.2.4 O organismo de inspeção deve ter **procedimentos documentados e instalações apropriadas para evitar a deterioração ou danos nos itens de inspeção quando *sob sua responsabilidade***.

### 3. Registros e relatórios de inspeção



E o que acontece com todas as informações oriundas das etapas anteriores apresentadas no nosso curso? **Elas devem ser evidenciadas através de registros!**

Portanto:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

7.3.1 O organismo de inspeção deve **manter um sistema de registros** para demonstrar o atendimento efetivo aos procedimentos de inspeção e para permitir uma avaliação da inspeção.

7.3.2 O relatório ou certificado de inspeção deve ser **internamente rastreável ao(s) inspetor(es) que executou(aram) a inspeção**.

E o que é apresentado ao final de uma inspeção? Ou seja, o que é o “produto tangível” de um organismo de inspeção?

### Seus **RELATÓRIOS e CERTIFICADOS!**

Neste sentido, a norma ABNT NBR ISO/IEC 17020 determina que:



ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

7.4.1 O trabalho realizado pelo organismo de inspeção **deve ser contemplado por um relatório de inspeção ou certificado de inspeção, recuperáveis.**

7.4.2 Qualquer relatório/certificado de inspeção **deve incluir todos os itens a seguir:**

- a) **identificação do organismo de inspeção emissor;**
- b) **identificação única e data de emissão;**
- c) **data(s) de inspeção;**
- d) **identificação do(s) item(s) inspecionado(s);**
- e) **assinatura ou outra indicação de aprovação por pessoa autorizada;**
- f) **uma afirmação da conformidade, onde aplicável;**
- g) **os resultados da inspeção, exceto quando detalhado de acordo com 7.4.3.**

7.4.3 Um organismo de inspeção deve emitir um certificado de inspeção que não inclua os resultados da inspeção (ver 7.4.2 g) somente quando o organismo de inspeção também puder produzir um relatório de inspeção contendo os resultados da inspeção, e o certificado e o relatório devem ser rastreáveis um ao outro.

7.4.4 Todas as informações listadas em 7.4.2 devem ser registradas corretamente, de forma **precisa e clara**. Quando o certificado ou relatório de inspeção contiver resultados fornecidos por subcontratados, estes resultados devem ser claramente identificados.

7.4.5 Correções ou adições a um certificado ou relatório de inspeção após sua emissão devem ser registradas de acordo com os requisitos relevantes desta subseção (7.4). **Um relatório ou certificado corrigido deve identificar o relatório ou certificado substituído.**

Apenas para deixar mais claro o item 7.4.5, pois os demais são autoexplicativos, quando um relatório ou certificado, que já fora emitido, ou seja, entregue ao cliente, precisar passar por alguma correção ou adição de informações, o novo relatório ou certificado deve identificar (citar) ou que foi substituído.



Por exemplo, se o relatório com identificação 1257/21 precisou ser corrigido, o novo relatório, que poderá ter uma identificação tanto no estilo “1257/21 Rev.1”, quanto “1298/21”, ou outra qualquer, desde que unívoca, deverá citar algo como:

***“Este relatório corrige e substitui o de identificação 1257/21”.***

## 4. Reclamações e apelações

E se algo não sair conforme o esperado pelo cliente?



Bom, mesmo que o organismo de inspeção garanta a validade de seus resultados, pode haver discordância entre as partes interessadas, desde reclamações ao organismo (por qualquer atividade, não somente relacionada aos resultados) até apelações quantos aos resultados das inspeções.

Portanto, a norma ABNT NBR ISO/IEC 17020 determina que, para isso:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

**7.5.1 O organismo de inspeção *deve ter um procedimento documentado* para receber, avaliar e tomar decisões relativas a reclamações e apelações.**

**7.5.2 Uma descrição do processo para lidar com reclamações e apelações *deve estar disponível a qualquer parte interessada, quando solicitado.***

**7.5.3 No recebimento de uma reclamação, o organismo de inspeção *deve confirmar se a reclamação está relacionada às atividades de inspeção pelas quais é responsável e, se for, deve tratá-la.***

**7.5.4 O organismo de inspeção *deve ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de reclamações e apelações.***

**7.5.5 Investigações e decisões no tratamento de apelações *não podem resultar em ações discriminatórias.***

Neste sentido, o procedimento para tratamento de reclamações e apelações deverá incluir, ao menos, os seguintes elementos e métodos:



ABNT NBR ISO/IEC  
17020

7.6.1 (...)

- a) *uma descrição do processo para **recebimento, validação, investigação** da reclamação ou apelação, e a **decisão das ações** a serem tomadas em resposta;*
- b) ***rastreabilidade e registro** de reclamações e apelações, incluindo ações tomadas para sua resolução;*
- c) ***garantia da realização** de todas as ações apropriadas.*

Ao receber a reclamação ou apelação, o organismo de inspeção deve reunir e verificar toda informação pertinente para validar ela. Dados, registros, resultados.

Conforme determinado na NIT-DIOIS-019, o organismo de inspeção ao receber a reclamação ou apelação deve fornecer ao reclamante ou apelante, um número de identificação único que permita a rastreabilidade integral da reclamação ou apelação, desde o momento do recebimento, até a sua conclusão.

ABNT NBR ISO/IEC  
17020

7.6.3 *Sempre que possível, o organismo deve acusar o recebimento da reclamação ou apelação, e fornecer ao reclamante ou apelante relatórios de progresso e o resultado final.*



**Mas quando “não seria possível”?**

**Quando uma reclamação for anônima!**

Quanto aos requisitos da **NIT-DIOIS-019**, cabe ainda salientar que:

- *O organismo de inspeção deve fornecer à Cgcre/Diois o acesso, via internet, ao progresso e resultado final de todas as reclamações e apelações recebidas pelo organismo.*
- *O sistema para a disponibilização do progresso e resultados finais de reclamações e apelações deve:*



- a) *prover pleno acesso via WEB (Internet) utilizando-se somente de navegadores padrões de mercado, sem a utilização de softwares adicionais, instalação de complementos não nativos dos navegadores ou conexões ponto-a-ponto, como, por exemplo, teamviewer, vpn ou mstsc;*
- b) *prover pleno acesso, no mínimo, via navegadores Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome;*
- c) *utilizar identificador de usuário único (ID usuário) para acesso ao sistema e possibilitar a alteração de senha de acesso pela Diois;*
- d) *prover tráfego seguro dos dados transmitidos, através de conexão criptografada (certificado digital) com, no mínimo, chave de 128 bits;*
- e) *ser de propriedade do Organismo de Inspeção, sendo que os registros de reclamações e apelações não podem ser mantidos por serviços públicos de armazenamento e compartilhamento de arquivos online, como, por exemplo, Dropbox, Google Docs, SkyDrive, Flickr, SendSpace;*
- f) *possuir funcionalidade para pesquisa de reclamações/apelações por: Identificação Única da Reclamação/Apeação (n.º protocolo/SAC), Nome do Reclamante/Apelante, CPF/CNPJ do Reclamante/Apelante e Data de Recebimento da Reclamação/Apeação.*

E, para que haja imparcialidade e distanciamento adequados, as decisões a serem comunicadas ao reclamante ou apelante devem, conforme a Norma ABNT NBR ISO/IEC 17020:

ABNT NBR ISO/IEC  
**17020**

*7.6.4 A decisão a ser comunicada ao reclamante ou apelante deve ser tomada, ou revisada e aprovada, **por indivíduo(s) que não esteja(m) envolvido(s) nas atividades de inspeção originais em questão.***

*7.6.5 Sempre que possível, o organismo de inspeção deve fornecer uma notificação formal do encerramento do processo de tratamento da reclamação ou apelação ao reclamante ou apelante.*

Por hoje é só!

Na próxima aula, iremos estudar os requisitos relacionados aos métodos e procedimentos de inspeção.

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
- ABNT NBR ISO/IEC 17007:2014 Avaliação da conformidade – Orientações para redação de documentos normativos adequados ao uso na avaliação da conformidade
- DOQ-CGCRE-093 – Diretrizes para determinação de intervalos de calibração de instrumentos de medição
- DOC-CGCRE-094 – Diretrizes sobre as medições realizadas como parte de um processo de inspeção