



# ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

## Requisitos para Auditoria e Certificação de Sistema de Gestão

AULA 01

REALIZAÇÃO



---

## Sumário

2.	A Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016.....	4
3.	Termos e definições da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 .....	7
4.	Princípios.....	9
5.	Requisitos gerais.....	16
4.1.	Aspectos legais e contratuais .....	17
4.2.	Gestão da imparcialidade .....	18
4.3.	Responsabilidade civil e finanças.....	22

## Apresentação

Olá, seja bem-vindo à primeira aula sobre Análise e interpretação da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016!

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

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



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

*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 17021-1:2016. 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, constam 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 17021-1:2016

Você sabe para que serve esta norma?



Vamos iniciar entendendo para que serve esta Norma!

A implantação da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, tem o objetivo de promover confiança de que organismos que executam certificações operaram a certificação do sistema de gestão de forma competente, consistente e imparcial, facilitando assim seu reconhecimento e aceitação de suas certificações em nível nacional e internacional.

O trecho da Norma que apresentaremos a seguir serve como base para facilitar o reconhecimento da certificação do sistema de gestão no interesse do comércio internacional.

Observe:



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

*A certificação de um sistema de gestão fornece demonstração independentemente de que o sistema de gestão da organização:*

- a) esteja em conformidade com os requisitos especificados;*
- b) seja capaz de atingir de forma consistente a sua política e os objetivos declarados;*
- c) esteja efetivamente implementado.*

*A avaliação de conformidade, como a certificação de um sistema de gestão, desta forma, fornece valor para a organização, seus clientes e partes interessadas.*

Você deve ter percebido que essa após o nome da norma tem o dígito "1", certo? ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 ...

Você sabe o que isso significa?

Significa que essa norma é dividida em partes, mas aqui, estudaremos apenas a **Parte 1 da Norma ABNT NBR ISO/IEC 17021**, cujo título geral é “Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão”.

No ano de 2016, quando esta versão da Norma foi publicada, havia a previsão de conter as seguintes partes:



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

— **Parte 1: Requisitos**

— *Parte 2: Requisitos de competência para auditoria e certificação de sistemas de gestão ambiental [Especificação Técnica];*

— *Part 3: Requisitos de competência para a auditoria e certificação de sistemas de gestão da qualidade*

— *Part 4: Competence requirements for auditing and certification of event sustainability management systems [Technical Specification];*

— *Parte 5: Requisitos de competência para a auditoria e certificação de sistemas de gestão de ativos [Especificação Técnica];*

— *Part 6: Competence requirements for auditing and certification of business continuity management systems [Technical Specification];*

— *Part 7: Competence requirements for auditing and certification of road traffic safety management systems [Technical Specification].*

Uma das formas para que uma organização forneça garantias de que implementou um sistema de gestão dos aspectos relevantes de suas atividades, produtos e serviços é por meio da certificação deste sistema de gestão.

Neste sentido, a confiança no organismo de certificação é fundamental.

Veja o que a norma traz sobre isso:



Esta **parte** da ABNT NBR ISO/IEC 17021 especifica os requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Ela fornece **requisitos genéricos** para organismos que realizam **auditoria e certificação** nos campos da **qualidade, ambiental e outros tipos** de sistemas de gestão. Estes organismos são referidos como organismos de certificação. A observância destes requisitos destina-se a garantir que os organismos de certificação operaram a certificação do sistema de gestão de forma **competente, consistente e imparcial**, facilitando assim o reconhecimento destes organismos e a aceitação de suas certificações em nível nacional e internacional. Esta parte da ABNT NBR ISO/IEC 17021 serve como base para facilitar o **reconhecimento da certificação** do sistema de gestão no interesse do comércio internacional.

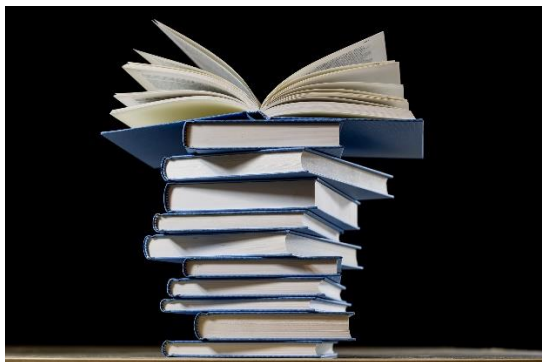
Ao certificar um sistema de gestão, temos a demonstração, independente, de que ele:

- Está em conformidade com os requisitos especificados;
- É capaz de atingir de forma consistente a sua política e seus objetivos declarados; e
- Está efetivamente implementado!

***Desta forma, a avaliação de conformidade, como a certificação de um sistema de gestão fornece valor para a organização, seus clientes e partes interessadas.***

Certo! Agora que você já está familiarizado com a Norma e seus objetivos, vamos falar sobre alguns termos essenciais para sua compreensão.

## 2. Termos e definições da ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016



Para o correto entendimento e aplicação dos requisitos normativos, é importante que você conheça os termos e definições apresentados nesta Norma.

Então, para que você não perca nada, veja na íntegra o que consta na norma:



### ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*Para os efeitos deste documento, aplicam-se os seguintes termos e definições.*

#### **3.1**

##### **cliente certificado**

*organização cujo sistema de gestão foi certificado*

#### **3.2**

##### **imparcialidade**

*presença de **objetividade***

#### **3.3**

##### **consultoria de sistema de gestão**

*participação na implantação, implementação ou manutenção de um sistema de gestão*

*EXEMPLO 1 Preparação ou produção de manuais ou procedimentos.*

*EXEMPLO 2 Fornecimento de assessoria, instruções ou soluções específicas com relação ao desenvolvimento e implementação de um sistema de gestão.*

#### **3.4**

##### **auditoria de certificação**

*auditoria realizada por uma organização de auditoria independente do cliente e das partes interessadas na certificação, para fins de certificação do sistema de gestão do cliente*

#### **3.5**

##### **cliente**

*organização cujo sistema de gestão é auditado para fins de certificação*

#### **3.6**

##### **auditor**

*pessoa que realiza uma auditoria*

#### **3.7**

##### **competência**

*capacidade para aplicar conhecimento e habilidades para conseguir os resultados pretendidos*

#### **3.8**

**guia**

*pessoa designada pelo cliente para auxiliar a equipe auditora*

**3.9****observador**

*pessoa que acompanha a equipe auditora, mas não audita*

**3.10****área técnica**

*área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos*

**3.11****não conformidade**

*não atendimento a um requisito*

**3.12****não conformidade maior**

*não conformidade (3.11) que afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos*

*NOTA Não conformidades poderiam ser classificadas como maiores nas seguintes circunstâncias:*

*— se houver uma dúvida significativa de que há um controle efetivo de processo, ou de que produtos ou serviços irão atender aos requisitos especificados;*

*— um número de não conformidades menores associadas ao mesmo requisito ou assunto poderia demonstrar uma falha sistêmica e assim constituir uma não conformidade maior.*

**3.13****não conformidade menor**

*não conformidade (3.11) que não afeta a capacidade do sistema de gestão de atingir os resultados pretendidos*

**3.14****especialista técnico**

*pessoa que fornece conhecimento específico ou expertise à equipe auditora*

**3.15****esquema de certificação**

*sistema de avaliação da conformidade relativo aos sistemas de gestão para os quais os mesmos requisitos especificados, regras e procedimentos específicos se aplicam*

**3.16****tempo de auditoria**

*tempo necessário para planejar e concluir uma auditoria completa e efetiva do sistema de gestão da organização cliente*

**3.17****duração de auditorias de certificação de sistema de gestão**

*parte do tempo de auditoria (3.16) despendido, conduzindo atividades desde a reunião de abertura até a reunião de encerramento, inclusive.*

Como você pode ver, as definições são bastante claras e não necessitam de maiores esclarecimentos, então, vamos continuar nosso conteúdo!

### 3. Princípios

Bom... Como sabemos, para o melhor entendimento da aplicação de uma Norma, é fundamental conhecer os princípios que a norteiam.

Apesar de não serem "requisitos", ou seja, obrigatórios, esses princípios trazem valiosas orientações para tomadas de decisões. Algo que vale a pena ser destacado é que como o objetivo de uma certificação é proporcionar segurança à todas as partes interessadas de um sistema de gestão, esta certificação deve ser baseada em uma avaliação imparcial e competente!


Mas quem são as partes interessadas?

Em uma certificação as partes podem incluir:

- os clientes do organismo de certificação
- os clientes das organizações certificadas
- autoridades
- consumidores em geral, entre outros...

Bom mas vamos aos princípios!

Veja na íntegra o que consta na Norma:



*Os princípios para inspirar confiança incluem:*

- *imparcialidade;*
- *competência;*
- *responsabilidade;*
- *transparência;*
- *confidencialidade;*
- *capacidade de resposta a reclamações;*
- *abordagem baseada em risco.*

Agora vamos entender melhor cada um desses princípios?

Então vamos lá!

## Imparcialidade



O termo imparcialidade é bastante comum e se baseia em decisões tomadas com objetividade. A grosso modo, ser imparcial significa não privilegiar ou favorecer nenhuma das partes envolvidas em qualquer processo.

Quando falamos sobre um organismo de certificação, podemos dizer que a confiança é diretamente proporcional à imparcialidade percebida pelas partes interessadas.

Por isso, todo o pessoal interno e externo que atua em nome do organismo de certificação deve estar consciente desta necessidade.

Quer ver algo interessante?

**Um importante risco à imparcialidade, vêm do fato de que a fonte de receita do organismo de certificação é a própria organização a ser certificada!**

Por esse motivo, é fundamental que as decisões do organismo de certificação, em relação a certificação ou não do seu cliente, sejam baseadas em evidências objetivas e verificáveis (quer sejam elas de conformidade, ou não).

A Norma traz em seu texto alguns exemplos de ameaças à imparcialidade.

Observe:



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

*a) **Interesse próprio**: ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que atua em seu próprio interesse. O interesse financeiro próprio representa uma ameaça suscetível de comprometer a imparcialidade de uma certificação.*

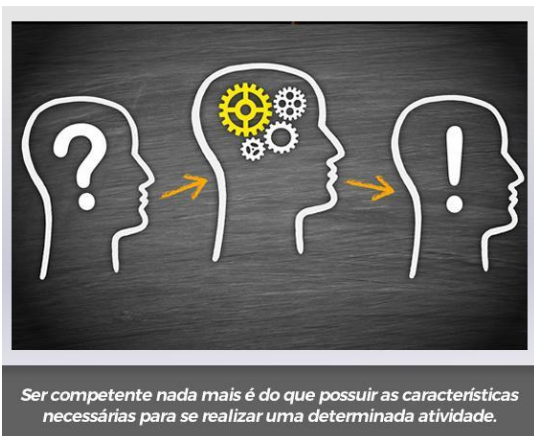
*b) **Auto avaliação**: ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que avalia o seu*

próprio trabalho. A auditoria dos sistemas de gestão de um cliente para o qual o organismo de certificação forneceu consultoria sobre sistemas de gestão seria uma ameaça deste tipo.

c) **Familiaridade** (ou confiança): ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que, por ser muito familiar ou confiante em outra pessoa, não procura evidências de auditoria.

d) **Intimidação**: ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo ao perceber que está sendo coagido em público ou discretamente, como, por exemplo, uma ameaça de ser substituído ou denunciado a um supervisor.

## Competência



O que é isso?

De um modo geral, a competência está relacionada à capacidade de executar determinada tarefa, ou seja, está diretamente ligada aptidão, habilidade e qualificação dos profissionais.

Mas o que a norma traz sobre esse princípio?

Veja:



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

*A competência do pessoal do organismo de certificação em todas as funções envolvidas nas atividades de certificação é necessária para oferecer uma certificação que proporcione confiança.*

*A competência também precisa ser mantida pelo sistema de gestão do organismo de certificação.*

---

Aqui cabe salientar que para garantir e manter a competência necessária, o organismo de certificação deve ter **um processo implementado para definir os critérios de competência de todo pessoal envolvido nas auditorias e em outras atividades de certificação.**

## Responsabilidade



Bom... Esse termo dispensa explicações, não é verdade?

De qualquer forma, vale ressaltar que quem tem "responsabilidade" sobre algo tem o dever de arcar com as consequências do próprio comportamento ou do comportamento de outras pessoas envolvidas naquele processo.

E o que a norma traz sobre isso?

Bom, ela define quem é responsável pelo que...

Por exemplo:

Cabe ao cliente certificado (e não o organismo de certificação) a responsabilidade por alcançar os resultados pretendidos com a implementação da norma de sistema de gestão e com a conformidade para com os requisitos da certificação.

Mas então qual é a responsabilidade do organismo de certificação?

Ao organismo de certificação cabe a responsabilidade de **avaliar as evidências objetivas nas quais foram baseadas as decisões sobre conceder ou não a certificação.**

Ah! Uma informação interessante que a norma traz é que qualquer auditoria realizada dentro do sistema de gestão de uma organização, é baseada em "amostragem" e, portanto, não há garantia de 100 % de conformidade em todos os requisitos.

Interessante, não é?

Mas vamos adiante!

## Transparência



Quando se trata dessa norma, podemos dizer que transparência é a virtude que impede o organismo de certificação de ocultação de informações consideradas “não confidenciais”.

Mas o que, exatamente, a norma diz sobre isso?

Vejamos:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*Um organismo de certificação precisa oferecer acesso público ou divulgar informações apropriadas e oportunas sobre seu processo de auditoria e de certificação, e sobre a situação da certificação (ou seja, a concessão, manutenção da certificação, expansão ou redução de escopo da certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação) de qualquer organização, a fim de obter confiança na integridade e credibilidade das certificações. **Transparência é um princípio de acesso ou divulgação de informações apropriadas.***

Observou o que está destacado ali no final?

Ela fala sobre “informações apropriadas”! **Sem, é claro, dispor informações que são consideradas confidenciais!**

Inclusive, o próximo princípio trata justamente disto.

Vamos a ele?

## Confidencialidade



**Uma coisa é certa! Por mais transparência que precise ter, NUNCA se pode divulgar informações consideradas CONFIDENCIAIS!**

Neste sentido, é importante a NOTA inserida na Norma a este respeito.

Vejamos:



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

*Para obter acesso privilegiado às informações que são necessárias para avaliar adequadamente a conformidade com os requisitos de certificação, é essencial que um organismo de certificação **não divulgue qualquer informação confidencial.***

No próximo termo que veremos, a norma traz uma nota muito interessante, que vale a pena destacarmos aqui.

Observe:



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

**NOTA:** *É necessário manter um **equilíbrio adequado** entre os princípios de transparência e de confidencialidade, inclusive capacidade de resposta a reclamações, a fim de demonstrar integridade e credibilidade para todos os usuários de certificação.*

Dito isso, vamos entender o que é capacidade de resposta a reclamações!

## Capacidade de resposta a reclamações

Bom... Ninguém gosta de reclamação, não é verdade? Mas vale lembrar que as reclamações podem ser uma grande oportunidade de melhoria!

Nesse sentido, é esperado que o organismo de certificação investigue e trate adequadamente as reclamações consideradas pertinentes.

Veja o que a Norma traz:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*A eficácia da capacidade de resposta a reclamações é um meio importante de proteção para o organismo de certificação, seus clientes e outros usuários de certificação contra erros, omissões ou comportamento impróprio. **A confiança nas atividades de certificação é salvaguardada quando as reclamações são tratadas adequadamente.***

Ou seja, quando o cliente percebe que sua reclamação foi levada em consideração, sua confiança é restaurada!

O que é ótimo, não é verdade?

Mas vamos adiante!

## Abordagem baseada em risco



O conceito de risco trata das probabilidades de ocorrência de eventos futuros, tanto positivos quanto negativos. Significa compreender, avaliar e tomar as medidas necessárias para aumentar a probabilidade de sucesso e reduzir o risco de fracasso.

Ao considerar os riscos associados a oferecer um processo de certificação competente, coerente e imparcial, o organismo de certificação está agindo de forma a aumentar a segurança e confiança nos seus processos.

Os riscos associados a este fim podem incluir, sem se limitar a:



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

- *objetivos da auditoria;*
- *amostragem usada no processo de auditoria;*
- *imparcialidade real e percebida;*
- *assuntos legais, regulatórios e de responsabilidade civil;*
- *organização do cliente sendo auditada e seu ambiente operacional;*
- *impacto da auditoria no cliente e suas atividades;*
- *saúde e segurança das equipes auditoras;*
- *percepção das partes interessadas;*
- *afirmações do cliente certificado que induzam ao erro;*
- *uso de marcas.*

Bom, agora que conhecemos os objetivos desta Norma, bem como os termos, as definições utilizados, e seus princípios, podemos iniciar os estudos dos requisitos de fato!

Vamos lá?!

## 4. Requisitos gerais

São considerados "gerais" aqueles requisitos que devem permear todo o processo, e são importantes em todas as etapas de uma norma.

Neste sentido, a ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 considera gerais os seguintes requisitos:

- 1 - Aspectos legais e contratuais
- 2 - Gestão da imparcialidade
- 3 - Responsabilidade civil e finanças

Agora vamos ver cada um deles?!

## 4.1. Aspectos legais e contratuais

Nesse requisito, a norma define que o organismo de certificação deve ser uma entidade legal, pessoa jurídica, ou ainda, fazer parte de uma entidade legal. Isso significa que ela deve ser legalmente responsável por todas as suas atividades de certificação.

Outro ponto interessante é que caso seja um organismo de certificação governamental, a base legal será considerada a partir de seu estatuto governamental!

Agora veja um trecho da norma sobre esse assunto:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*O organismo de certificação deve ter um **contrato legal e vigente com cada cliente** para o fornecimento de atividades de certificação de acordo com os requisitos pertinentes desta parte da ABNT NBR ISO/IEC 17021. Além disso, quando os organismos de certificação possuírem diversos escritórios ou um cliente possuir vários locais o organismo de certificação deve assegurar a existência de um contrato legal e vigente entre o organismo de certificação que concede a certificação e o cliente, que **cubra todos os locais inclusos no escopo da certificação**.*

Esse “contrato legal”, pode ser um acordo (ou contrato) conseguido por meio de vários outros acordos que se referenciem, ou associam-se um ao outro!

A responsabilidade pelas decisões de certificação é do organismo de certificação e isso inclui a concessão, recusa, manutenção da certificação, bem como expansão ou redução de escopo de certificação!

Além disso, também é responsabilidade do organismo de certificação a renovação, suspensão ou restauração pós suspensão, ou cancelamento da certificação.

## 4.2. Gestão da imparcialidade

Bom... Nós já vimos que ser imparcial significa não privilegiar ou favorecer nenhuma das partes envolvidas em qualquer processo, mas como esse é um tema bastante relevante, a norma traz um requisito sobre a gestão dessa imparcialidade.

Observe!



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*Atividades de avaliação da conformidade **devem ser assumidas imparcialmente**. O organismo de certificação deve ser responsável pela imparcialidade de suas atividades de avaliação da conformidade e **não pode permitir que pressões comerciais, financeiras ou outras comprometam a imparcialidade**.*

Agora vem a pergunta:

O que aconteceria se o organismo de certificação não fosse comprometido com a imparcialidade em todas as atividades de certificação, desde sua Alta Direção?

Se ele cedesse a pressões comerciais, por exemplo?

Simple... A confiança deste organismo seria, rapidamente, comprometida!

É por esse motivo que a Norma orienta que o organismo de certificação:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*(...) **deve ter um processo** para identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e documentar os riscos relacionados a conflitos de interesses provenientes do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos resultantes de seus relacionamentos, de forma contínua.*



Isso significa que, este processo deve ser documentado e, caso seja identificado algum risco à imparcialidade, o organismo de certificação deve demonstrar, com evidências, de que forma o risco é eliminado, ou mitigado, a fim de reduzir tal ameaça a sua confiança!

Ainda, mesmo após tratar o risco, deve documentar e manter atenção a possíveis riscos

residuais! E a Alta Direção deve, sempre, analisar criticamente estes riscos residuais a fim de determinar se estão em um nível aceitável.

Entendido?

**Importante:** A certificação não pode ser fornecida quando, por exemplo, um relacionamento apresentar uma ameaça inaceitável à imparcialidade. Como exemplo, usar uma filial do próprio organismo de certificação para solicitar ser certificada por ele.

E o que inclui o processo de avaliação de risco?

A Norma traz o seguinte:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*O processo de avaliação de risco deve incluir a **identificação** e a **consulta** às partes interessadas adequadas para aconselhamento sobre assuntos que afetem a imparcialidade, incluindo transparência e percepção pública. A consulta às partes interessadas adequadas deve ser equilibrada e sem predominância de qualquer interesse individual.*

As fontes de ameaça à imparcialidade podem estar baseadas em propriedade, direção, gestão, pessoal, recursos compartilhados, contratos, treinamentos, por exemplo.

**A prestação de serviços de consultorias em sistema de gestão também é proibida** aos organismos de certificação.



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

A realização de **auditorias internas** pelo organismo de certificação e por qualquer parte da mesma entidade legal para seus clientes certificados é **um risco significativo à imparcialidade**.

Portanto, em situações como estas, o organismo de certificação pode:

- ou, não ofertar e fornecer auditorias internas a seus clientes certificados;
- ou, não certificar uma organização a qual tenha fornecido auditorias internas por um mínimo de dois anos anteriores.

Em outras palavras, quando há um risco significativo à imparcialidade, o organismo de certificação tem duas possibilidades: ou não oferta serviços, ou oferta estes serviços, mas cria uma quarentena...

O mesmo vale para **consultorias**:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

Onde um cliente tenha recebido **consultoria em sistemas de gestão de um organismo que** tenha um relacionamento com um organismo de certificação, isto é uma ameaça significativa à imparcialidade. Uma mitigação reconhecida para esta ameaça é que o organismo de certificação não pode certificar o sistema de gestão por um mínimo de dois anos após o fim da consultoria.

Neste mesmo sentido, o organismo de certificação não pode **terceirizar auditorias a uma organização de consultoria em sistemas de gestão**.

**Mas não há impeditivo quanto a utilização de pessoas contratadas** como auditores.

Achou complicado?

Não se preocupe, pois veremos em detalhes este assunto na aula 5, quando estudaremos as competências dos auditores.

Quanto à entidades terceiras, ainda, as atividades de certificação não podem ser negociadas ou oferecidas com algum tipo de ligação a organizações que fornecem consultorias em sistemas de gestão.

Por exemplo, o organismo de certificação não pode afirmar, sequer inferir, que uma certificação seria mais fácil, simples e rápida após uma consultoria na implementação do sistema de gestão!

Veja o que a norma diz:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*De forma a assegurar que não haja conflito de interesses, **o pessoal que forneceu consultoria em sistema de gestão**, inclusive aqueles atuando em uma função gerencial, **não pode ser usado pelo organismo de certificação para participar em auditorias ou outras atividades de certificação**, se eles estiverem envolvidos em consultoria em sistema de gestão em relação ao cliente. Uma mitigação reconhecida para esta ameaça é que este pessoal não pode ser utilizado por um mínimo de dois anos após o término da consultoria.*

Neste sentido, o organismo de certificação deve sempre exigir que seu pessoal, quer seja interno ou externo, revele sempre que houver alguma situação conhecida que possa resultar em conflito de interesse a si próprio ou ao organismo de certificação!

Ela ainda traz o seguinte:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*Os organismos de certificação devem **registrar e usar essas informações como entrada para identificar ameaças à imparcialidade causadas pelas atividades de seu pessoal ou pelas organizações que o empregam**, e não podem usar esse pessoal, interno ou externo,*

***a menos que possam demonstrar ausência de conflito de interesses.***

Entendido?

Então vamos adiante...

### 4.3. Responsabilidade civil e finanças

No dia a dia, todas as organizações e seus colaboradores, em suas atividades profissionais estão sujeitos a cometer erros e, mesmo sem intenção, causar prejuízos para terceiros.

Esses erros são riscos que podem trazer sérias consequências e estão relacionados ao que juridicamente se chama de "responsabilidade civil", que nada mais é do que a obrigação de reparar um dano causado a terceiros.

Mas o que a norma traz sobre esse assunto?

Vejamos:



**ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016**

*O organismo de certificação deve ser **capaz de demonstrar que avaliou os riscos resultantes de suas atividades de certificação** e que possui **medidas adequadas** (por exemplo, seguro ou fundos de reserva) **para cobrir as responsabilidades civis** resultantes de suas operações em cada um de seus campos de atividade e nas áreas geográficas nas quais opera.*

Isso significa que o organismo de certificação, deve avaliar e manter recursos financeiros e suas fontes de renda. Assim como deve demonstrar que suas fontes de renda não comprometem a sua imparcialidade devido a pressões comerciais, financeiras ou outras, junto a seus clientes.

Lembrando que o cliente do organismo de certificação, que é avaliado e certificado (ou não, dependendo da avaliação), é a fonte de renda dele!

---

Com isso, encerramos a nossa primeira aula!

Nesta aula, conhecemos o objetivo da norma, estudamos seus termos e definições, analisamos seus princípios e entendemos os requisitos gerais que atuam de forma a manter a sua confiabilidade!

Na próxima aula, estudaremos os requisitos estruturais, de recursos e de informações.

Até lá!