



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

Requisitos para Auditoria e Certificação de Sistema de Gestão

AULA 02

REALIZAÇÃO





Sumário

1. Requisitos da estrutura do sistema de gestão	4
2. Requisitos recursos.....	7
2.1. Seleção, treinamentos e nomeação formal	10
3. Requisitos sobre informações.....	13

Apresentação

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

Nesta aula conheceremos os requisitos de estrutura do sistema de gestão, entendermos as necessidades de recursos do organismo de certificação, bem como os detalhes sobre as informações que ele deve manter, dispor e repassar.

Lembre-se:



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.

Assim como na aula passada, na sequência das citações, você encontrará os devidos esclarecimentos e comentários pertinentes para a compreensão adequada do conteúdo.

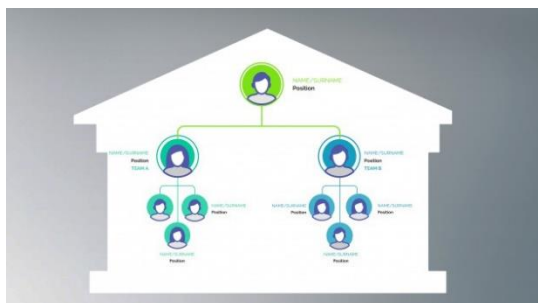
Prontos para começar?

Boa aula!

1. Requisitos da estrutura do sistema de gestão

Quando falamos em “estrutura” logo vem à mente a ideia de algo edificado, sólido, que suporta o todo, não é mesmo?

Veja por exemplo, algumas definições da palavra “**estrutura**” encontradas no “Dicio” - Dicionário Online de Português:



- *Modo como alguma coisa é construída, organizada ou está disposta: a estrutura de uma empresa.*
- *Aquilo que serve de base para; armação, esqueleto ou arcabouço: a estrutura de um edifício; a estrutura de uma ciência.*

Estrutura organizacional nada mais é do que a forma com que uma empresa é organizada para atingir seus objetivos. Em outras palavras, é a definição de como as atividades da empresa são organizadas, divididas e coordenadas.

A estrutura organizacional é um instrumento administrativo extremamente útil para os gestores, pois é uma ótima forma de enxergar para onde estão indo os esforços e recursos e de saber se tudo está convergindo de acordo com o planejamento da organização.

Uma forma bastante comum de apresentar a estrutura organizacional, é com um organograma, identificando a hierarquia e divisão em departamentos.

Mas como isso se aplica a um organismo de certificação?

Bom... Neste sentido, a importância que o organismo de certificação deve dar à sua estruturação pode ser entendida como a forma como ele o constrói, arranja e mantém seu sistema de gestão.

Veja o que a norma traz sobre esse assunto:



*O organismo de certificação deve **documentar a sua estrutura organizacional**, deveres, responsabilidades e autoridades da direção, do pessoal de certificação e de outro pessoal envolvido na certificação e em quaisquer comitês. Quando o organismo de certificação for uma parte definida de uma entidade legal, a estrutura deve incluir a linha de autoridade e o relacionamento com outras partes dentro da mesma entidade legal.*

Você observou que quando a Norma define “deve documentar”?



Isso significa que precisamos poder evidenciar em documentos, registros ou outras formas (vídeos, por exemplo) esta estrutura organizacional, a definição de seus deveres, responsabilidades e autoridades de todo o pessoal de certificação, envolvido direta ou indiretamente

nestes processos.

Reforçando o princípio da IMPARCIALIDADE que estudamos na aula passada, o organismo de certificação deve estrutura e gerenciar suas atividades de certificação DE MODO A SALVAGUARDAR A IMPARCIALIDADE!

A Norma nos apresenta, de forma clara e objetiva, algumas atividades que devem, obrigatoriamente, estar identificadas nesta estrutura organizacional. Lembrando que isso é o mínimo que deve constar, ok?

Vejamos:



O organismo de certificação **deve identificar a Alta Direção** (comitês, grupo de pessoas ou pessoa), que detém **autoridade e responsabilidade total** por cada uma das seguintes atividades:

- a) desenvolvimento de **políticas** e estabelecimento de **processos e procedimentos** relacionados à suas operações;
- b) **supervisão** da implementação das políticas, processos e procedimentos; c) **garantia da imparcialidade**; d) supervisão de suas **finanças**; e) **desenvolvimento** de serviços e esquemas de certificação de sistemas de gestão; f) realização de **auditorias** e de certificação e capacidade de responder a **reclamações**; g) **decisões** sobre certificação;
- h) **delegação de autoridade** a comitês ou pessoas, conforme necessário, para executar atividades definidas em seu nome; i) disposições **contratuais**;
- j) fornecimento de **recursos adequados** para atividades de certificação.



Uma coisa interessante é que a ALTA DIREÇÃO não precisa ser composta apenas por uma pessoa! Pode ser um grupo de pessoas reunidas por um comitê, por exemplo!

Outra coisa importante é que o organismo de certificação deve definir regimento formal determinando as designações, atribuições e operações de comitês que estejam envolvidos nas atividades de certificação.

E se o organismo de certificação possui filiais, parceiros ou até mesmo franqueados?

Nestes casos, os riscos que estas atividades podem impor à **COMPETÊNCIA, COERÊNCIA e IMPARCIALIDADE** dele devem ser considerados e tratados.

Veja o que a norma traz:



O organismo de Certificação deve considerar o nível apropriado e o método de controle das atividades executadas, incluindo seus processos, áreas técnicas das operações do organismo de certificação, competência do pessoal, linhas de controle gerencial, informação e acesso remoto às operações, incluindo registros.

Bom, após definir sua estrutura, o organismo de certificação irá “equipar” sua organização, ou seja, irá prover RECURSOS para que exista.

Então vamos ver quais são os requisitos que tratam desse assunto?

2. Requisitos recursos

Qual o principal “recurso” que o organismo de certificação deve dispor para executar suas atividades?

Muito se vê em outras Normas recursos como “edificações”, “equipamentos”, “produtos”, etc.

No entanto, o recurso de qual um organismo de certificação depende para existir é, fundamentalmente, as PESSOAS!



E o que mais afeta este recurso, se não a **COMPETÊNCIA** dessas pessoas?

E é por isso que deve haver processos que assegurem que todo o pessoal possua conhecimento e habilidades adequados e pertinentes a todos os tipos de sistema de gestão e áreas geográficas que o organismo de

certificação pretende operar.

Veja o que a norma diz:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*O organismo de certificação deve ter um processo para determinar os **critérios de competência** para o pessoal envolvido na gestão e realização de auditorias e outras atividades de certificação.*

*Os critérios de **competência devem ser determinados** em relação aos requisitos de cada tipo de norma ou especificação de sistema de gestão, para cada área técnica e para cada função no processo de certificação. A saída do processo deve ser constituída pelos **critérios documentados** para o **conhecimento e habilidades** requeridos, necessários para **executar com eficácia as tarefas de auditoria** e certificação, a serem cumpridos a fim de alcançar os resultados pretendidos.*

Você lembra o que é competência, né?

De acordo com a Norma ABNT NBR ISO 9000:2015, **COMPETÊNCIA** é a "**capacidade de aplicar conhecimento e habilidades para alcançar resultados pretendidos.**"

Bom... Não vamos nos aprofundar muito nesse assunto agora, mas estudaremos em detalhes o conhecimento e as habilidades para auditores de sistemas de gestão na nossa quinta aula!

Mas continuando...

Você sabe como garantir a competência necessária de uma pessoa?

SIMPLES! Por meio de avaliações e monitoramento contínuo!



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*O organismo de certificação deve ter **processos documentados** para a **avaliação inicial** da competência e o **monitoramento contínuo** da competência e **desempenho** de todo o pessoal envolvido na gestão e realização de auditorias e outras atividades de certificação, aplicando os critérios determinados de competência. O organismo de certificação deve **demonstrar** que seus **métodos de avaliação** são eficazes. A saída desses processos deve*



*ser a identificação do pessoal que demonstrou o **nível de competência exigido** para as diferentes funções dos processos de auditoria e certificação. A competência deve ser demonstrada **antes do indivíduo assumir a responsabilidade pela realização de suas atividades no organismo de certificação.***

Você observou que a norma fala sobre métodos de avaliação, não é? Mas não se preocupe, pois na nossa quinta aula, analisaremos os métodos de avaliação que podem ser usados para avaliar a competência e veremos ainda, um exemplo de fluxo de processos para determinação e manutenção dela.

Mas vamos adiante...

Além de definir e garantir a competência de seu pessoal, o organismo de certificação deve garantir que existam pessoas necessárias suficientes para gerenciar e dar suporte ao tipo e à variedade de programas de auditoria e demais tarefas de certificação realizadas.

Vale lembrar que a sobrecarga de atividades pode levar a problemas de imparcialidade, por exemplo, devido a pressões por prazos!

Veja como a Norma destaca esse ponto:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

O organismo de certificação deve empregar ou ter acesso a um número suficiente de auditores, incluindo auditores líderes e especialistas técnicos, para cobrir todas as suas atividades e para tratar o volume de serviços de auditoria realizados.

Além disso, todas as pessoas devem estar cientes, de forma clara, sobre seus deveres, responsabilidades e autoridades.



2.1. Seleção, treinamentos e nomeação formal



Os auditores e os especialistas técnicos usados nas atividades de certificação devem ser selecionados, treinados e nomeados formalmente por meio de processos estabelecidos pelo organismo de certificação.

Na avaliação inicial a respeito da competência de um auditor, devem ser incluídos a capacidade de aplicar seu conhecimento e bem como a habilidade necessária para realização das auditorias.



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*O organismo de certificação deve ter um processo para **realizar** e **demonstrar** uma auditoria eficaz, incluindo o uso de auditores e auditores-líderes com conhecimento e habilidades genéricas de auditoria, assim como conhecimento e habilidades adequadas para auditoria nas áreas técnicas específicas.*

Além disso, cabe ao organismo de certificação garantir que seus auditores e especialistas técnicos tenham acesso e estejam familiarizados com a documentação que contenha instruções de auditorias e demais informações pertinentes sobre as atividades de certificação.

Agora uma pergunta:

Uma vez selecionada a pessoa como auditora, o organismo de certificação não precisa mais se preocupar com sua competência (já que ela preencherá os requisitos de competência ANTES de ser selecionada)?

E a resposta é: Claro que precisa!

Cabe ao organismo de certificação oferecer ou providenciar acesso a treinamentos específicos ao seu quadro de auditores, especialistas técnicos e demais pessoas envolvidas em atividades de certificação, sempre que forem identificadas novas necessidades de formação, atualização, desenvolvimento de habilidades, entre outras.

Ou seja: a competência deve ser, no mínimo, **MANTIDA**. E ela pode variar em função de diversas situações, como por exemplo: revisões de Normas, novos escopos, tecnologias de informação, por exemplo.

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

*O grupo ou pessoa que **toma a decisão** para concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração ou cancelamento da certificação, ou para expansão ou redução de escopo da certificação, deve entender a norma aplicável e os requisitos de certificação, e **deve ter demonstrado competência para avaliar os resultados dos processos de auditoria, incluindo as recomendações relacionadas da equipe auditora.***

É importante salientar que o organismo de certificação não precisa manter em seu quadro funcional, ou seja, como empregador, todo seu pessoal. É possível a utilização de auditores e especialistas externos e isso não caracteriza terceirização (como comentado anteriormente).

No entanto veja o que a norma traz:

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

*O organismo de certificação deve exigir que auditores e especialistas técnicos externos **tenham um acordo por escrito** no qual se **comprometam** a cumprir as políticas e implementar processos, conforme definido pelo organismo de certificação. O acordo deve abordar aspectos relacionados à **confidencialidade** e **imparcialidade** e deve exigir que auditores e especialistas técnicos externos **notifiquem o organismo** de certificação sobre qualquer **relacionamento existente ou passado com qualquer organização que eles possam ser designados a auditar.***

Ou seja, a auto manifestação de incompatibilidade cabe aos auditores e especialistas externos contratados, quando convidados a prestar serviços ligados à certificação de uma organização (o que pode gerar riscos à imparcialidade).

Já a **TERCEIRIZAÇÃO** se caracteriza quando o organismo de certificação contrata **outra ORGANIZAÇÃO** para fornecer parte das atividades de certificação **em seu nome**.

Caso isso ocorra, deve existir um **processo** descrevendo as condições nas quais a terceirização é realizada, definindo a forma de como um acordo formal e vigente cobrirá as condições, incluindo confidencialidade e conflitos de interesse por parte da organização terceirizada.

Mas fique atento ao seguinte:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*As **decisões** para concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo de certificação, renovação, suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação **nunca devem ser terceirizadas**.*

Isso significa que, a concessão, ou não, da certificação, com base nas evidências e informações geradas pela organização terceirizada, são de responsabilidade do próprio organismo de certificação que a contratou!

Portanto, é muito importante salientar, que cabe ao organismo de certificação:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

- a) **assumir responsabilidade** por todas as atividades terceirizadas para outro organismo;
- b) **assegurar** que o organismo que fornece serviços terceirizados e que as pessoas que ele utiliza atendam aos requisitos do organismo de certificação e às disposições aplicáveis desta parte da ABNT ISO/IEC 17021, **incluindo competência, imparcialidade e confidencialidade**;
- c) assegurar que o organismo que fornece serviços terceirizados e que as **pessoas que ele utiliza não estejam envolvidos**, diretamente ou por meio de qualquer outro empregador, **com a organização a ser auditada**, de maneira tal que a **imparcialidade** possa ser comprometida.



Para tanto, o organismo de certificação deve, por meio de um processo, APROVAR e MONITORAR todos os organismos que lhe forneçam serviços terceirizados usados para atividades de certificação, além de manter evidências da COMPETÊNCIA de todo o pessoal envolvido nas atividades de certificação (pessoal do organismo terceirizado).

Relembrando:

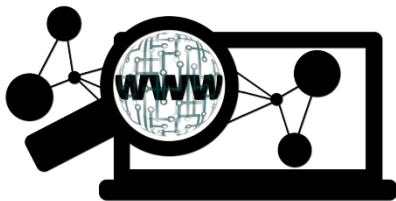
IMPARCIALIDADE e COMPETÊNCIA SEMPRE!!!

Com os requisitos de recursos, ou seja, os requisitos de pessoal, atendidos adequadamente, podemos conduzir, então, as atividades de certificação. Tais atividades são baseadas e geram o que? INFORMAÇÕES!

Então, vamos analisar os requisitos ligados a este assunto?

3. Requisitos sobre informações

O organismo de certificação, além de gerar informações a respeito das atividades de



certificação que realizar, deve dispor, de **forma pública**, de informações a respeito da **própria organização**.

Observe:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

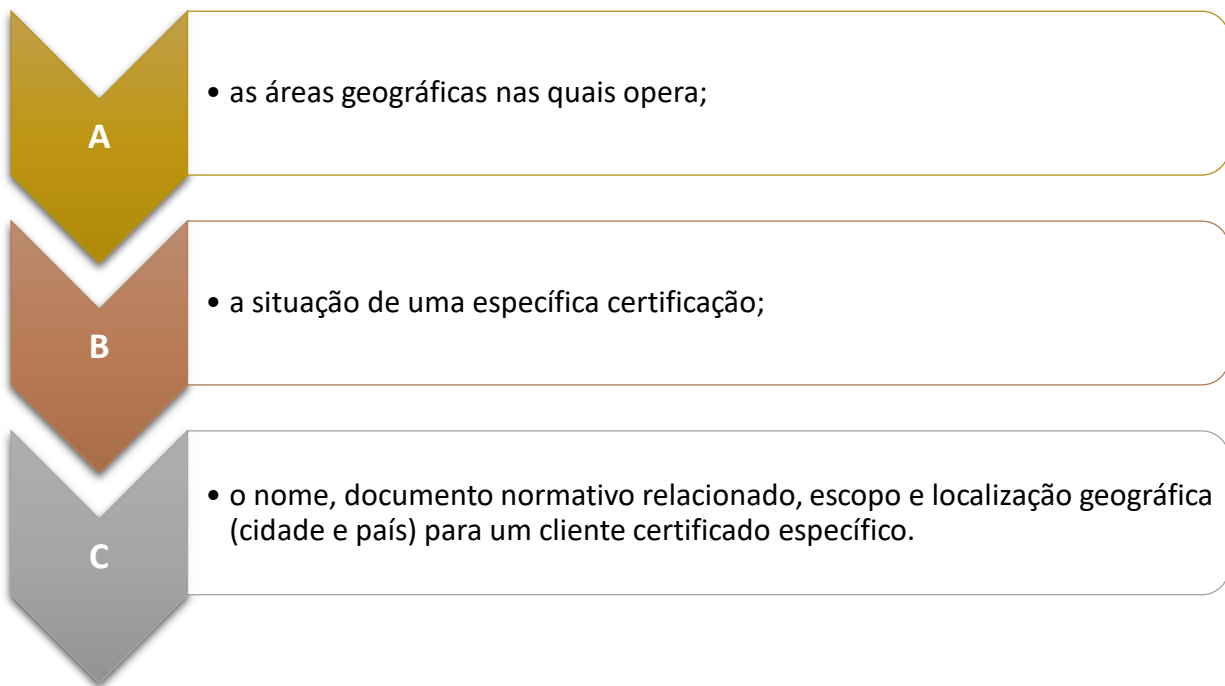
*O organismo de certificação **deve manter** (através de publicações, meio eletrônico ou outros meios) e **tornar públicas, sem lhe ser solicitado**, em todas as áreas geográficas nas quais opera, informações sobre:*

- a) **processos** de auditoria*
- b) processos para **concessão, recusa, manutenção, renovação, suspensão, restauração** ou **cancelamento da certificação** ou **expansão** ou **redução de escopo** da certificação;*
- c) **tipos de sistemas de gestão** e **esquemas de certificação** nos quais opera;*



- d) **uso do nome** do organismo de certificação e da **marca de certificação** ou **logomarca**;
- e) **processos para tratamento** de pedidos de informação, reclamações e apelações;
- f) **política de imparcialidade**.

Além dessas informações que devem, como descrito no próprio requisito, ser tornadas públicas sem lhe ser solicitado, o organismo de certificação deve fornecer, quando solicitado, informações sobre:



Além das informações a respeito do próprio organismo de certificação, conforme apresentado, devem ser fornecidos documentos de certificação das organizações certificadas.

A Norma define que os documentos relativos à certificação devem identificar:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

- a) o **nome** e a **localização geográfica** de cada cliente certificado (ou a localização geográfica da sede e de quaisquer locais incluídos no escopo de uma certificação multi-site);
- b) a **data efetiva da concessão, expansão ou redução do escopo** da certificação, ou renovação da certificação, que não pode ser anterior à data da respectiva decisão de

certificação;

c) a **data em que expira** a certificação ou a **data prevista para a renovação** da certificação coerente com o ciclo de renovação da certificação;

d) um **código único** de identificação;

e) a **norma de sistema de gestão** e/ou outro documento normativo, incluindo uma indicação da situação da emissão (por exemplo, data ou número de revisão), usado para a **auditoria do cliente certificado**;

f) o **escopo da certificação** relativo ao tipo de atividades, produtos e serviços, conforme aplicável para cada local, sem confundir nem ser ambíguo;

g) o nome, endereço e marca de certificação do organismo de certificação; outras marcas (por exemplo, símbolos de acreditação, logomarca do cliente) podem ser usadas, desde que não induzam a erro ou não sejam ambíguas;

h) quaisquer outras informações requeridas pela norma e/ou outro documento normativo usado para certificação;

i) no caso de emissão de quaisquer documentos revisados de certificação, um meio de distinguir os documentos revisados dos documentos anteriores obsoletos.



As organizações certificadas têm orgulho em referenciar e expor publicamente sua certificação a todos. Mas, cabe ao organismo de certificação determinar as regras que devem ser cumpridas pela organização quanto ao uso de sua marca e informações sobre as certificações concedidas.

Veja o que a Norma traz:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

O organismo de certificação **deve ter regras** para gerir qualquer marca de certificação de sistema de gestão que ele **autorize os clientes certificados a usar**. Estas regras devem

assegurar, entre outros aspectos, a **rastreabilidade ao organismo de certificação**. Não pode haver **ambiguidade** na marca ou no texto que a acompanha, em relação ao que foi certificado e a qual organismo de certificação concedeu a certificação. Essa **marca não pode ser usada em um produto** nem na embalagem do produto nem de qualquer outra maneira que possa ser interpretada **como denotando conformidade do produto**.

Como já foi dito, sabemos da importância que a maioria das organizações certificadas dão, e com razão, às suas certificações. Muitas vezes, fazem questão de tornar público estas conquistas, o que é saudável e interessante. Mas, os organismos de certificação devem possuir regras definidas para controlar e gerir o uso de quaisquer declarações, em embalagens ou informações que acompanham o produto ou serviço de seus clientes certificados, a respeito das certificações concedidas.



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

A declaração **não pode inferir** que o **produto, processo ou serviço seja certificado**. A declaração deve incluir referência a:

- identificação (por exemplo, marca ou nome) do cliente certificado;
- o tipo de sistema de gestão (por exemplo, qualidade, ambiental) e a norma aplicável;
- o organismo de certificação emissor do certificado.

E, regras são regras. O organismo de certificação deve exigir, por meio de acordos legais e vigentes, que seus clientes certificados:

- atendam aos requisitos do organismo de certificação ao fazer referência à sua condição de certificação nos meios de comunicação, como internet, folhetos ou propaganda, ou outros documentos;
- não façam ou permitam qualquer declaração que induza a erro em relação à sua certificação;
- não usem ou permitam o uso de um documento de certificação ou de qualquer parte dele, de maneira que induza a erro;



- no caso de cancelamento da sua certificação, interrompam o uso de todo material publicitário que faça referência à certificação, conforme orientações do organismo de certificação;
- alterem todo material publicitário quando o escopo da certificação tiver sido reduzido;
- não permitam que a referência à certificação de seu sistema de gestão seja usada de tal forma que implique que o organismo de certificação certifique um produto (incluindo serviço) ou processo;
- não deem a entender que a certificação se aplica às atividades e locais fora do escopo de certificação;
- não usem sua certificação de tal maneira que possa comprometer a reputação do organismo de certificação e/ou o sistema de certificação e perder a confiança pública.



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*O organismo de certificação **deve exercer controle apropriado** quanto à propriedade e tomar ações para lidar **com referências incorretas** à condição de certificação ou ao uso enganoso de documentos de certificação, marcas ou relatórios de auditoria.*

Bom... Até agora, vimos os requisitos e cuidados que as organizações certificadas devem ter ao usar as informações a respeito de sua certificação. Mas, tão importante quanto isso, é que os organismos de certificação têm responsabilidade a respeito das informações obtidas e geradas por suas atividades de certificação em seus clientes.

As auditorias são baseadas em documentos, informações importantes (muitas vezes confidenciais – direito de propriedade, segredos industriais, entre outras) e evidências que não são de interesse público. Apenas da própria organização certificada (ou auditada).

Logo:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

O organismo de certificação deve ser responsável, por meio de acordos legais e vigentes,



pela **gestão de todas as informações obtidas ou geradas** durante a realização de atividades de certificação em todos os níveis da sua estrutura, inclusive comitês e organismos externos ou pessoas atuando em seu nome.

Antes de tornar pública, qualquer informação obtida ou gerada durante a realização de suas atividades, o organismo de certificação DEVE comunicar ANTECIPADAMENTE, aos seus clientes, quais são as informações que se tornarão acessíveis. Lembrando que, **exceto as informações que o cliente tornou acessíveis ao público** todas as outras, devem ser consideradas **confidenciais**,

A não ser que seja regulamentado por lei, caso haja alguma necessidade, de revelar informações confidenciais a terceiros, o cliente ou pessoa envolvida deve ser notificado antes de as informações serem fornecidas.

Mas que tipo de necessidade poderia ser esta?

Simple: por alguma obrigação legal não prevista antecipadamente, por exemplo...

E lembre-se:

As informações mantidas pelo organismo de certificação devem ser mantidas, por processos definidos, em equipamentos e instalações que garantam a segurança da confidencialidade. Por controle de acesso, por exemplo!

Outra informação importante trazida pela Norma é que em relação à troca de informações pertinentes entre o organismo de certificação e seus clientes, deve haver transparência e garantia de recebimento por parte do organismo de certificação ao fornecer as seguintes informações:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

a) uma **descrição detalhada da atividade inicial e contínua** de certificação, incluindo a solicitação, auditorias iniciais, auditorias de supervisão e processo para concessão, recusa, manutenção da certificação, expansão ou redução do escopo da certificação, renovação suspensão ou restauração, ou cancelamento da certificação;



- b) os **requisitos normativos** para certificação;
- c) informações sobre as **taxas cobradas** para solicitação, certificação inicial e manutenção;
- d) **requisitos do organismo de certificação** para que os clientes:
- 1) **atendam** aos requisitos de certificação;
 - 2) **tomem todas as medidas necessárias para a realização das auditorias**, incluindo as disposições para análise da documentação e o acesso a todos os processos e áreas, registros e pessoal, para fins de certificação inicial, supervisão, recertificação e solução de reclamações; e
 - 3) **tomem providências**, quando aplicável, para acomodar a presença de **observadores** (por exemplo, auditores de acreditação ou auditores em treinamento);
- e) **documentos descrevendo os direitos e deveres dos clientes certificados**, incluindo requisitos ao **fazer referência à sua certificação** em qualquer tipo de comunicação, de acordo com os requisitos de 8.3;
- f) informações sobre processos para **tratar reclamações e apelações**.

Bom... Sabemos que requisitos não são "gravados na pedra", ou seja, podem ser revisados pelo organismo de certificação (assim como são revisados nas próprias Normas de sistema de gestão a cada nova versão publicada).

Logo, sempre que houver alterações pelo organismo de certificação, as mesmas devem ser informadas a seus clientes e o organismo de certificação DEVE VERIFICAR SE CADA CLIENTE CERTIFICADO ATENDE AOS NOVOS REQUISITOS!

Mas vale lembrar que isso é uma "via de mão dupla", ou seja, da mesma forma, cabe aos clientes certificados, informarem o organismo de certificação sempre que alguma questão possa afetar a capacidade de seu sistema de gestão certificado continuar atendendo aos requisitos da norma usada para a certificação. O organismo de certificação deve ter acordos legais e vigentes para assegurar isso!

Mas que questões seriam essas?

Veja o que consta na Norma:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

Essas questões incluem, por exemplo, alterações relativas a:

- a) **situação legal, comercial, organizacional ou propriedade;***
- b) **organização e gestão** (por exemplo, pessoal-chave, como gestores, tomadores de decisão ou equipe técnica);*
- c) **endereço de contato e locais;***
- d) **escopo das operações abrangidas pelo sistema de gestão certificado;***
- e) **alterações significativas** no sistema de gestão e nos processos.*

Caso essas questões ocorram, o organismo de certificação deverá tomar as ações conforme apropriado a cada caso!

Com isso, encerramos a nossa segunda aula!

Nesta aula, estudamos os requisitos estruturais, de recursos e falamos a respeito das informações oriundas dos processos de certificação.

Na próxima aula, iniciaremos o estudo a respeito dos processos de certificação propriamente dito, ou seja, das certificações sendo realizadas na prática!

Até lá!