



# ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

## Requisitos para Auditoria e Certificação de Sistema de Gestão

AULA 03

REALIZAÇÃO





## Sumário

1. Requisitos dos processos: Atividades de pré-certificação .....	4
2. Planejando auditorias.....	10
3. Certificação inicial .....	15
4. Conduzindo auditorias.....	17
5. Decisão de certificação.....	21



## Apresentação

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

Nesta aula iniciaremos o estudo dos requisitos dos processos da norma, desde as atividades de pré-certificação, até a tomada de decisão sobre a certificação. Passaremos, neste caminho, pelo planejamento e condução das auditorias.

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



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

*Assim como nas aulas anteriores, quando os textos estiverem neste formato, ou seja, 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.*

Prontos para começar?

Boa aula!



## 1. Requisitos dos processos: Atividades de pré-certificação

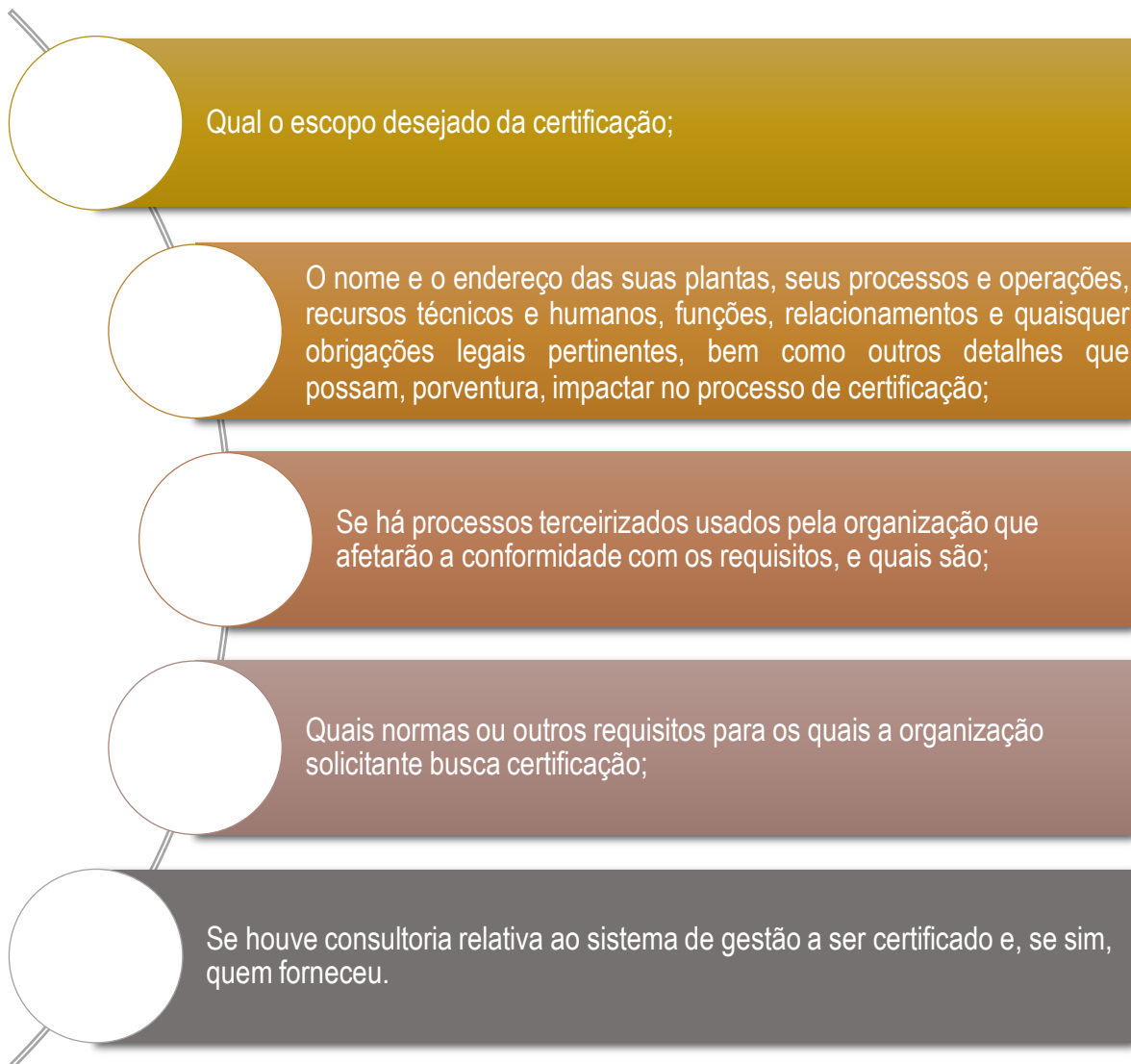
Você sabe como isso funciona?

Bom, antes de mais nada, para iniciar um processo de certificação, o organismo de certificação deve conhecer e entender a demanda de seu cliente.

Então, tudo se inicia com uma solicitação do cliente.

Mas quais são as informações mínimas necessárias para essa solicitação?

Ao menos, as seguintes informações:



E após receber a solicitação... O que fazer?



De posse das informações prestadas pelo cliente, cabe ao organismo de certificação realizar uma criteriosa análise crítica da solicitação.

Veja o que a Norma traz sobre isso:



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

*O organismo de certificação deve realizar uma análise crítica da solicitação e das informações suplementares de certificação **para assegurar que***

*a) as informações sobre a organização solicitante e seu sistema de **gestão sejam suficientes para desenvolver um programa de auditoria;***

*b) **qualquer diferença** reconhecida de interpretação entre o organismo de certificação e a organização solicitante seja resolvida;*

*c) o organismo de certificação **tenha competência e capacidade** para executar a atividade de certificação;*

*d) o escopo solicitado para a certificação, a(s) planta(s) das operações da organização solicitante, o tempo necessário para completar as auditorias e quaisquer outros pontos que influenciem o serviço de certificação sejam levados em consideração (idioma, condições de segurança, ameaças à imparcialidade etc.).*

Após uma análise crítica, sempre há alguma(s) ação(ões).

Neste caso, não seria diferente!

E quais seriam as possíveis ações que o organismo de certificação poderia tomar. Podemos resumir estas ações conforme fluxograma abaixo:



Com a aceitação quanto ao início do processo de certificação e com as competências de sua equipe definidas, o organismo de certificação já tem condições de montar seu programa de auditoria.

Veja o que a Norma define:

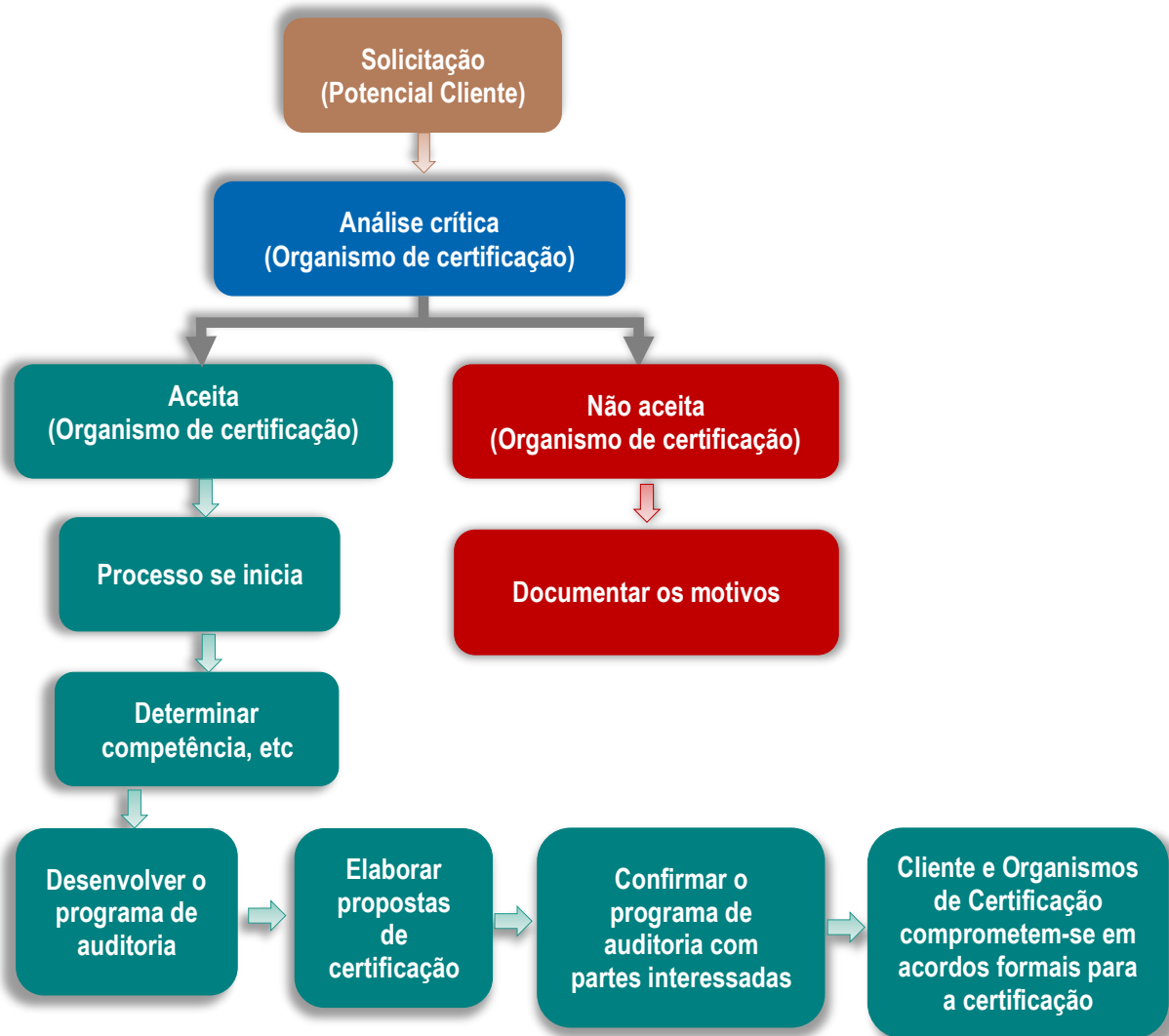


ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*Um programa de auditoria para o ciclo completo de certificação deve ser elaborado para **identificar claramente a(s) atividade(s) de auditoria necessária(s)** para demonstrar que o sistema de gestão do cliente atende aos requisitos para certificação para a(s) norma(s) selecionada(s) ou outro(s) documento(s) normativo(s). O programa de auditoria para o ciclo de certificação deve cobrir todos os requisitos do sistema de gestão.*



No Anexo E da norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 podemos observar o fluxograma para este processo de forma mais detalhada. Vamos resumir esta parte inicial da seguinte forma:



Para deixar mais claro, vamos ver o que o requisito da norma nos apresenta:



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

*O programa de auditoria para a certificação inicial deve incluir uma auditoria inicial em duas fases, auditorias de supervisão no primeiro e no segundo anos após a decisão de certificação, e uma auditoria de recertificação no terceiro ano, antes do vencimento da certificação. O primeiro ciclo de certificação de três anos inicia-se com a decisão de certificação. Os ciclos subsequentes iniciam com a decisão de recertificação. A determinação do programa de auditoria e de quaisquer ajustes subsequentes deve considerar o tamanho do cliente, o*



*escopo e a complexidade de seu sistema de gestão, produtos e processos, assim como o nível demonstrado de eficácia do sistema de gestão e os resultados de quaisquer auditorias anteriores.*

Aqui cabe salientar que as auditorias de supervisão devem ser realizadas no mínimo uma vez a cada ano do calendário, **exceto em anos de recertificação**. Bem como a data da primeira auditoria de supervisão, após a certificação inicial, não poderá ultrapassar 12 meses a partir da data da decisão da certificação.

E um organismo de certificação pode dar continuidade à certificação de uma organização avaliada por outro. No entanto, ele deverá obter e manter evidências suficientes, tais como relatórios e documentação de ações corretivas para qualquer não conformidade.

Uma coisa importante é que esta documentação deverá demonstrar o atendimento aos requisitos desta parte da ABNT NBR ISO/IEC 17021.

Veja o que consta na Norma:



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

*O organismo de certificação deve, baseado na informação obtida, justificar e registrar quaisquer ajustes ao programa de auditoria existente e acompanhar a implementação de ações corretivas relativas a não conformidades anteriores.*



Outra situação que vale destacar é que, caso o cliente trabalhe em regime de turnos, todas as atividades que acontecem durante os turnos de trabalho deverão ser consideradas na elaboração do programa e nos planos de auditoria.

Ah! Um dos aspectos de crucial importância a ser considerado no programa de auditoria é o TEMPO NECESSÁRIO para a mesma!

Neste sentido, o organismo de certificação deve ter procedimentos documentados para esta determinação.

Veja o que a Norma traz:



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

*Ao determinar o tempo de auditoria, o organismo de certificação deve considerar, entre outros, os seguintes aspectos:*

- a) os requisitos da norma de sistema de gestão pertinente;*
- b) complexidade do cliente e seu sistema de gestão;*
- c) contexto tecnológico e regulatório;*
- d) qualquer terceirização de quaisquer atividades incluídas no escopo do sistema de gestão;*
- e) os resultados de quaisquer auditorias anteriores;*
- f) o tamanho e o número de locais, sua localização geográfica e considerações de multi-site;*
- g) os riscos associados aos produtos, processos ou atividades da organização;*
- h) se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas.*

Aqui, destacamos que a duração total da auditoria do sistema de gestão e a sua justificativa devem ser mantidos como registros e o tempo utilizado por quaisquer outros membros da equipe que não foram designados como auditor (por exemplo, especialistas técnicos, tradutores, intérpretes, observadores e auditores em treinamento) não poderá contar na duração da auditoria de sistema de gestão estabelecida.

Caso o cliente opere no sistema multi-site (em mais de um endereço), poderá ser determinada uma amostragem de multi-site.



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

*Ao utilizar amostragem de multi-site para a auditoria do sistema de gestão de um cliente que cubra a mesma atividade em diversas localizações geográficas, o organismo de certificação deve desenvolver um programa de amostragem, a fim de assegurar uma auditoria adequada do sistema de gestão. A justificativa para o plano de amostragem deve ser documentada para cada cliente.*



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

### 9.1.6 Múltiplas normas de sistemas de gestão

*Quando a certificação de múltiplas normas de sistemas de gestão é fornecida pelo organismo de certificação, o planejamento para a auditoria deve assegurar uma auditoria adequada no local, a fim de propiciar confiança na certificação.*

Você pode estar se perguntando agora: o que consta no PLANEJAMENTO de uma auditoria...

Bom, vamos ver o que a norma requer sobre isso.

## 2. Planejando auditorias

Bom, antes de mais nada, o organismo de certificação deve determinar os OBJETIVOS, ESCOPO e CRITÉRIOS DE AUDITORIA.

Então vejamos o que a norma traz para cada um desses itens:

### OBJETIVOS



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

*Os objetivos de auditoria devem descrever **o que deve ser realizado pela auditoria** e devem incluir:*

- a) determinação da conformidade do sistema de gestão do cliente, ou de parte desse sistema, com os critérios de auditoria;*
- b) determinação da capacidade do sistema de gestão para assegurar que o cliente atenda aos requisitos estatutários, regulamentares e contratuais;*
- c) determinação da eficácia do sistema de gestão para assegurar que o cliente pode razoavelmente esperar atender seus objetivos definidos;*
- d) conforme aplicável, identificação de áreas para possível melhoria do sistema de gestão.*



## ESCOPO



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

O escopo de auditoria deve descrever a **abrangência e os limites da auditoria**, como as plantas, unidades organizacionais, atividades e processos a serem auditados. Quando o processo inicial ou de recertificação consistir em mais de uma auditoria (por exemplo, abrangendo diferentes plantas), o escopo de uma auditoria individual pode não abranger o escopo completo da certificação, mas o total de auditorias deve ser coerente com o escopo constante no documento de certificação.

## CRITÉRIOS



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

Os critérios de auditoria devem ser usados **como referência para determinação da conformidade** e devem incluir:

- os requisitos de um documento normativo definido sobre sistemas de gestão;
- os processos definidos e a documentação do sistema de gestão desenvolvido pelo cliente.

Após a definição dos objetivos, escopo e critérios, inicia-se a parte da escolha da equipe auditora.

Neste sentido, o organismo de certificação, com um processo definido, seleciona e designa a equipe auditora, designando a pessoa que, na auditoria em questão, terá a função de liderar a equipe – auditor líder.

Mas atenção! Caso seja definido que é suficiente apenas uma pessoa para realizar a auditoria, é indispensável que esta tenha competência para executar os deveres de um auditor líder aplicáveis à auditoria em questão!



Uma questão interessante é que não há necessidade que todos auditores tenham competência completa para abranger os objetivos, escopo e critérios de cada auditoria sozinhos, o importante e essencial, é que o somatório das competências de uma equipe atenda à todas necessidades de uma auditoria.



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

*Ao se decidir o tamanho e a composição da equipe auditora, devem ser considerados os seguintes itens:*

- a) objetivos da auditoria, escopo, critérios e tempo de auditoria estimado;*
- b) se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;*
- c) a competência global da equipe auditora necessária para alcançar os objetivos da auditoria – Veremos maiores detalhes sobre competência na quinta aula do curso*
- d) requisitos de certificação (incluindo requisitos estatutários, regulamentares ou contratuais aplicáveis);*
- e) idioma e cultura.*

Lembrando que, sempre que necessário, o conhecimento e as habilidades dos auditores podem ser complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes.

Mesmo auditores em treinamento podem participar da equipe, contando que um auditor seja designado como avaliador desta pessoa.

Agora veja quais são as atribuições de cada membro da equipe:



### Auditor líder:

além de compor a equipe de auditores, com escopo, objetivos e critérios para auditar, deve designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, áreas, atividades, ou locais específicos.



### Observador:

contando que não influenciem ou interfiram indevidamente no processo ou no resultado da auditoria, podem ser membros da organização do cliente, consultores, pessoal do organismo de acreditação realizando uma testemunha, reguladores ou outras pessoas justificadas.



### Especialistas técnicos:

devem estar acompanhados por um auditor, e podem fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento ou auditoria.



### Guias:

Os guias são designados pela equipe auditora para facilitar a auditoria. A equipe auditora deve assegurar que os guias não influenciem ou interfiram no processo ou no resultado da auditoria e que exerçam as seguintes atividades:

- a) estabelecer contatos e horários para entrevistas;
- b) organizar visitas para partes específicas do local ou da organização;
- c) assegurar que regras relativas aos procedimentos de segurança e seguridade do local sejam conhecidas e respeitadas pelos membros da equipe auditora;
- d) testemunhar a auditoria em nome do cliente;
- e) fornecer esclarecimento ou informações, conforme requisitado pelo auditor.

Com o programa de auditoria estabelecido, o organismo de certificação deve planejar em detalhes a realização de cada auditoria por meio de um PLANO DE AUDITORIA.

Veja o que consta na Norma:



O plano de auditoria deve ser apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria. O **plano de auditoria** deve incluir ou fazer referência no mínimo aos seguintes itens:

- a) os **objetivos** da auditoria;
- b) os **critérios** de auditoria;
- c) o **escopo** da auditoria, incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou dos processos a serem auditados;
- d) as **datas e lugares** onde as atividades de auditoria no local serão **realizadas**, incluindo visitas a sites temporários e atividades de auditoria remota, conforme apropriado;
- e) a **duração** esperada das atividades da auditoria no local;
- f) as **funções e responsabilidades** dos **membros** da equipe auditora e das pessoas acompanhantes, como observadores ou intérpretes.

*NOTA:* As informações do plano de auditoria podem estar contidas em mais de um documento.

As tarefas atribuídas e divididas para a equipe auditora DEVEM ser definidas para que a equipe:

Possa examinar e verificar a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registros e documentos relacionados do cliente pertinentes à norma do sistema de gestão;

Consiga confirmar se esses itens atendem a todos os requisitos pertinentes ao escopo pretendido de certificação;

Seja capaz de confirmar se os processos e procedimentos estão estabelecidos, implementados e mantidos com eficácia, a fim de servir de base para a confiança no sistema de gestão do cliente;

Possa comunicar ao cliente, para sua ação, quaisquer incoerências entre a política, objetivos e metas do cliente.



Vale lembrar que o plano de auditoria deve ser bem comunicado às partes interessadas e, inclusive, ter suas datas previamente acordadas!

Muito importante salientar, a respeito dos membros designados da equipe auditora, que o organismo de certificação sempre deve **fornecer o nome** e, caso o cliente solicite, deve tornar disponíveis informações curriculares de cada membro da equipe auditora, com **tempo suficiente** para o **cliente discordar da designação** de qualquer membro da equipe e, com isso, para o organismo de certificação **reconstituir a equipe** em resposta a qualquer **objeção válida**.

Com todas estas etapas superadas, dá-se início à auditoria inicial de certificação.

Vamos ver como funciona?

### 3. Certificação inicial

As auditorias iniciais de certificação de sistemas de gestão devem ser realizadas em duas fases.

Vejamos:

#### Objetivos da fase 1:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

- a) **analisar criticamente** a informação documentada do sistema de gestão do cliente;
- b) **avaliar as condições específicas** da planta do cliente e discutir com o pessoal do cliente, a fim de determinar o grau de preparação para a fase 2;
- c) analisar criticamente a **situação e a compreensão** do cliente quanto aos requisitos da norma, em especial com relação à identificação de aspectos-chave ou significativos de desempenho, de processos, de objetivos e da operação do sistema de gestão;
- d) obter as informações necessárias em relação ao **escopo** do sistema de gestão, incluindo:
  - a(s) planta(s) do cliente;
  - processos e equipamento utilizado;



- níveis dos controles estabelecidos (particularmente no caso de clientes multi-site);
- requisitos estatutários e regulatórios aplicáveis;
- e) analisar criticamente a **alocação de recursos** para a fase 2 e acordar com o cliente os detalhes da fase 2;
- f) **permitir o planejamento da fase 2**, obtendo um entendimento suficiente do sistema de gestão do cliente e do seu funcionamento no local, no contexto da norma de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- g) **avaliar se as auditorias internas e as análises críticas pela direção** estão sendo planejadas e realizadas, e se o nível de implementação do sistema de gestão demonstra que o cliente está pronto para a fase 2.

Ou seja, realizar uma análise do status de implantação do sistema de gestão, bem como obter informações necessárias para dimensionar a auditoria. Estas conclusões, documentadas, devem ser comunicadas ao cliente, incluindo a identificação de áreas de preocupação que poderiam ser classificadas como não conformidades na fase seguinte.

**Objetivos da fase 2:** avaliar a implementação, incluindo a eficácia, do sistema de gestão do cliente.

Esta fase DEVE ocorrer nos locais do cliente (mesmo que remotamente).

A fase 2 deve incluir a auditoria de no mínimo o seguinte:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

- a) informações e evidências sobre conformidade com todos os requisitos da norma aplicável de sistema de gestão ou outro documento normativo;
- b) monitoramento, medições, comunicação e análise crítica do desempenho em relação aos principais objetivos e metas de desempenho (coerente com as expectativas na norma aplicável de sistema de gestão ou em outro documento normativo);
- c) a capacidade e o desempenho do sistema de gestão do cliente em relação ao



*atendimento dos requisitos estatutários, regulatórios e contratuais;*

*d) controle operacional dos processos do cliente;*

*e) auditoria interna e análise crítica pela direção;*

*f) responsabilidade da direção pelas políticas do cliente;*

**Após a condução da auditoria inicial de certificação, a equipe auditora deve analisar todas as informações e evidências coletados, tanto na fase 1 quanto na fase 2, a fim de analisar criticamente as constatações da auditoria e concordar quanto às conclusões da auditoria!**

Agora vejamos como é o processo da auditoria em si?

Então, vamos lá!

## 4. Conduzindo auditorias

Bom, o primeiro passo é que o organismo de certificação deve ter um processo para a realização das auditorias que inclua uma reunião de abertura no início da auditoria e uma reunião de encerramento ao final da auditoria.

E durante a auditoria, como se dá a comunicação?

A equipe auditora deve avaliar, periodicamente, o progresso da auditoria, trocando informações. Caso haja necessidade, o auditor líder deve redistribuir o trabalho entre os membros da equipe (conforme competências), e manter o cliente ciente do progresso da auditoria, bem como de quaisquer preocupações.



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

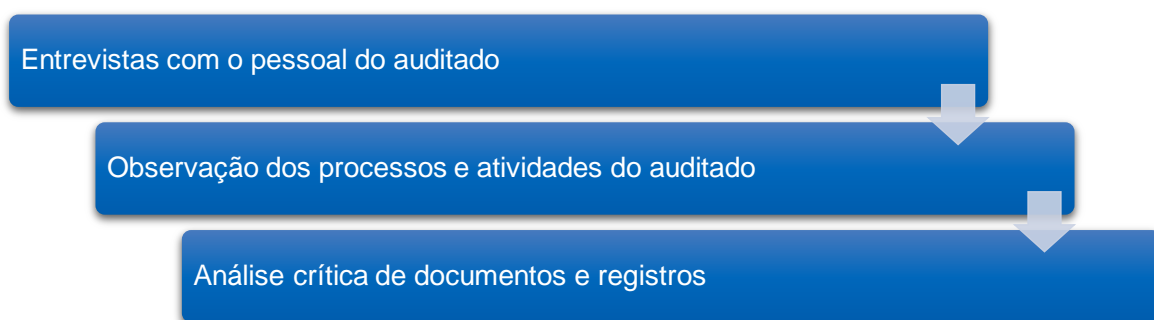
*Quando a evidência disponível da auditoria indicar que os objetivos da auditoria são inatingíveis ou sugerir a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo, segurança), o auditor-líder deve relatar esse fato ao cliente e, se possível, ao organismo de*



*certificação, para determinar a ação apropriada. Tal ação pode incluir a reconfirmação ou a modificação do plano de auditoria, mudanças nos objetivos ou no escopo da auditoria ou o encerramento da auditoria. O auditor-líder deve relatar o resultado da ação para o organismo de certificação.*

A equipe auditora levanta informações mediante processo amostral adequado, tornando-as evidências de auditoria.

Os métodos para obtenção de informações incluem, entre outros:



### **Tanto presencialmente, quanto remotamente!**

As CONSTATAÇÕES podem ser no sentido de CONFORMIDADES, NÃO CONFORMIDADES ou OPORTUNIDADES DE MELHORIAS.

Todas as constatações devem ser detalhadas, identificadas, classificadas e relatadas para que a decisão de certificação possa estar fundamentada (ou a manutenção da certificação).



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

***Oportunidades de melhoria** podem ser identificadas e registradas, exceto se proibidas pelos requisitos de um esquema de certificação de sistema de gestão. Entretanto, as constatações de auditoria que forem não conformidades não podem ser registradas como oportunidades de melhoria.*

***Uma constatação de não conformidade** deve ser registrada **contra um requisito específico** e deve conter uma declaração clara da não conformidade, **identificando em detalhes as evidências nas quais a não conformidade se baseia**. As não conformidades*



***devem ser discutidas com o cliente*** para assegurar que a evidência seja precisa e que as não conformidades ***sejam compreendidas***.

*Entretanto, o auditor deve abster-se de sugerir a causa das não conformidades ou sua solução.*



Após a equipe auditoria chegar às conclusões da auditoria, baseando-se nas evidências e critérios, um RELATÓRIO DE AUDITORIA deve ser produzido e entregue às partes interessadas.

Neste sentido, a norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 especifica claramente o conteúdo de um relatório:



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

*O relatório da auditoria deve fornecer um registro preciso, conciso e claro da auditoria, para possibilitar uma tomada de decisão de certificação fundamentada, e deve incluir ou se referir ao seguinte:*

- a) identificação do organismo de certificação;*
- b) nome e endereço do cliente e do representante do cliente;*
- c) tipo de auditoria (por exemplo, inicial, supervisão ou recertificação ou auditorias especiais);*
- d) critérios da auditoria;*
- e) objetivos da auditoria;*
- f) escopo da auditoria, particularmente a identificação das unidades organizacionais ou funcionais ou os processos auditados e o tempo da auditoria;*
- g) quaisquer desvios do plano de auditoria e suas razões;*



- h) quaisquer fatos significantes que impactem no programa de auditoria;*
- i) identificação do auditor-líder, dos membros da equipe auditora e das pessoas acompanhantes;*
- j) as datas e lugares onde as atividades da auditoria (no local ou fora do local, locais permanentes ou temporários) foram realizadas;*
- k) constatações da auditoria (ver 9.4.5), referência às evidências e conclusões, coerentes com os requisitos do tipo de auditoria;*
- l) mudanças significativas, se houver, que afetem o sistema de gestão do cliente desde a realização da última auditoria;*
- m) quaisquer questões não resolvidas, se identificadas.*
- n) quando aplicável, se a auditoria é combinada, conjunta ou integrada;*
- o) uma declaração de esclarecimento indicando que a auditoria é baseada em um processo de amostragem da informação disponível;*
- p) uma recomendação da equipe auditora;*
- q) se o cliente auditado está controlando efetivamente o uso dos documentos de certificação e marcas, se aplicável;*
- r) verificação da eficácia das ações corretivas tomadas para não conformidades identificadas anteriormente, se aplicável.*

*9.4.8.3 O relatório deve também conter:*

- a) uma declaração sobre a conformidade e a eficácia do sistema de gestão com um resumo das evidências relacionadas a:*
  - capacidade do sistema de gestão em atender aos requisitos aplicáveis e resultados esperados;*
  - auditoria interna e processo de análise crítica da direção;*



- b) *uma conclusão sobre a adequação do escopo de certificação;*
- c) *confirmação de que os objetivos da auditoria foram atingidos.*

E se foram evidenciadas situações não conformes?



Nestes casos, o organismo de certificação deve exigir que o cliente analise as causas de cada não conformidade e apresente plano de ações para as correções e ações corretivas tomadas, ou que planeje tomar, para eliminar as não conformidades evidenciadas.

***Dentro de um prazo definido!***



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

*O organismo de certificação deve analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para determinar se estas são aceitáveis. O organismo de certificação deve verificar a eficácia das correções e ações corretivas tomadas. As evidências obtidas para apoiar a solução das não conformidades devem ser registradas. O cliente deve ser informado sobre o resultado da análise crítica e verificação. O cliente deve ser informado se uma auditoria adicional completa, uma auditoria adicional parcial ou evidência documentada (a ser confirmada durante futuras auditorias) será necessário para verificar correções e ações corretivas eficazes.*

Com base em todos os dados coletados, antes, durante e após o processo de auditoria em si, o organismo de certificação toma a decisão pela certificação ou não do sistema de gestão auditado!

E agora? Qual o próximo passo?

## **5. Decisão de certificação**

As decisões de certificação devem ser realizadas por pessoas designadas para sua condução. Pessoas estas que devem possuir competência apropriada!



Veja o que a Norma diz:



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

*A(s) pessoa(s) [excluindo membros de comitês] designada(s) pelo organismo de certificação para fazer uma decisão de certificação deve(m) estar empregada(s), ou deve(m) estar sob contrato com o organismo de certificação ou com uma entidade sob o controle organizacional do organismo de certificação. O controle organizacional do organismo de certificação deve ser um dos seguintes:*

- a) propriedade completa ou majoritária de outra entidade pelo organismo de certificação;*
- b) participação majoritária pelo organismo de certificação no conselho de diretores de outra entidade;*
- c) uma autoridade documentada pelo organismo de certificação sobre outra entidade em uma rede de pessoas jurídicas (na qual o organismo de certificação se encontra), ligada por propriedade ou controle do conselho diretor.*

Cada decisão de certificação deve ser registrada, incluindo quaisquer informações adicionais



ou esclarecimentos solicitados tanto à equipe auditora, quanto a outras fontes.

Para que possa tomar a decisão, o organismo de certificação deve ter um processo de condução de análise crítica eficaz que inclua:

- a) que as informações fornecidas pela equipe auditora sejam suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação;
- b) para qualquer não conformidade maior, que o organismo tenha analisado criticamente, aceito e verificado as correções e ações corretivas;
- c) para qualquer não conformidade menor, que o organismo tenha analisado criticamente e aceito o plano do cliente para as correções e ações corretivas.



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

*As informações fornecidas pela equipe auditora ao organismo de certificação para a decisão sobre a certificação devem incluir no mínimo:*

- a) o relatório da auditoria;*
- b) comentários sobre as não conformidades e, onde aplicável, a correção e ações corretivas tomadas pelo cliente;*
- c) confirmação das informações fornecidas ao organismo de certificação usadas na análise crítica da solicitação (ver 9.1.2); e*
- d) confirmação de que os objetivos da auditoria foram alcançados;*
- e) uma recomendação de conceder ou não a certificação, juntamente com quaisquer condições ou observações.*

Caso o organismo de certificação não consiga verificar a implementação das correções e ações corretivas de não conformidades maiores no período de 6 meses após o último dia da fase 2, ou organismo de certificação deve conduzir OUTRA fase 2 ANTES de recomendar a certificação.

**Com isso, encerramos a nossa terceira aula!**

Nesta aula, estudamos a fase prática da condução das auditorias de certificação.

Na próxima aula, estudaremos os demais requisitos de processos, como manutenção de certificações, apelações, reclamações, entre outros!

Até lá!