



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

Requisitos para Auditoria e Certificação de Sistema de Gestão

AULA 04

REALIZAÇÃO





Sumário

1. Manutenção da certificação	4
2. Apelações	8
3. Reclamações.....	9
4. Registros de clientes.....	11
5. Requisitos de sistema de gestão para organismos de certificação.....	13
6. Opção A: Requisitos gerais de sistema de gestão	14
7. Controle de documentos e registros	15
8. Análise crítica pela direção	16
9. Auditoria interna	18
10. Ações corretivas	19



Apresentação

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

Na aula passada, iniciamos o estudo dos requisitos de processos e fomos até o momento em que o organismo de certificação toma a decisão sobre a certificação ou não do cliente. Nesta aula, estudaremos os demais requisitos de processos, a partir deste momento, como manutenção de certificações, apelações, reclamações, entre outros. Além de estudarmos os requisitos para o sistema de gestão do próprio organismo de certificação!

Prontos para começar?

Boa aula!



1. Manutenção da certificação

Após a certificação do cliente, você acredita que o trabalho do organismo de certificação está finalizado?

Pois a resposta é Não!

Poderíamos, inclusive, afirmar que o trabalho está apenas começando!!

Obviamente que manter a certificação é uma decisão de cada organização, mas, já que a organização assim o deseja o organismo de certificação deverá manter a certificação com base na demonstração da contínua satisfação dos requisitos normativos em questão por parte do cliente.

Então, uma forma de monitorar o desempenho dos clientes certificados é por meio de AUDITORIAS DE SUPERVISÃO, ou AUDITORIAS DE MANUTENÇÃO.

Estas auditorias não precisam ser, necessariamente, do sistema como um todo, mas devem ser planejadas em consonância com outras atividades de supervisão.

Cabe ao organismo de certificação definir o ciclo de cada nova certificação.

Digamos, por exemplo, que o organismo de certificação concedeu a certificação em um ciclo de 3 anos. Neste caso, ele poderá definir a periodicidade ANUAL para as auditorias de manutenção e uma auditoria de recertificação (que estudaremos a seguir) a ser realizada de 3 em 3 anos.

É importante salientar que cada supervisão realizada pelo organismo de certificação deverá incluir análise das seguintes evidências:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

a) **auditorias internas e análise crítica pela direção;**

b) **uma análise crítica das ações tomadas para as não conformidades identificadas durante a auditoria anterior;**



- c) gestão das **reclamações**;
- d) eficácia do sistema de gestão com respeito ao atingimento dos **objetivos do cliente** certificado e os **resultados pretendidos** do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão;
- e) progresso de atividades planejadas visando a **melhoria contínua**;
- f) **controle operacional** contínuo;
- g) análise crítica de quaisquer **mudanças**;
- h) uso de **marcas** e/ou quaisquer outras **referências à certificação**.

Com isso, a organização deverá demonstrar que manteve o sistema de gestão “rodando” e focado em suas políticas e objetivos. Ela deve demonstrar também que sua equipe está permanentemente trabalhando conforme o sistema de gestão implantado (e certificado).



Em resumo, que o sistema de gestão de fato está sendo gerido no dia a dia, não somente nas **“semanas que antecedem uma auditoria externa”!**

Terminado o ciclo das auditorias de manutenção, cabe ao organismo de certificação conduzir a RECERTIFICAÇÃO do cliente.

O objetivo da recertificação é confirmar a conformidade e a eficácia contínua do sistema de gestão como um todo.

As auditorias de recertificação devem ser planejadas e realizadas avaliando, só que agora, **TODOS OS REQUISITOS PERTINENTES**, sejam eles normativos ou não, devem ser considerados.

Ah! E deve ser planejada, sob responsabilidade do organismo de certificação, em tempo hábil para que o certificado emitido anteriormente não tenha sua data de validade superada, ou seja, que **NÃO VENÇA A CERTIFICAÇÃO DO CLIENTE!**



Então, após as auditorias de manutenção realizadas dentro do ciclo de certificação, agora o OC fará uma nova auditoria completa, onde avaliará, além dos dados destas auditorias de manutenção, todos os requisitos normativos, documentos pertinentes (legislações atuais, por exemplo). Ou seja, um NOVO CICLO DE CERTIFICAÇÃO. Por isso, um RECERTIFICAÇÃO.

E como se dá esta auditoria de recertificação?

Ela pode ser presencial ou remota, mas deve incluir uma auditoria no local do cliente, considerando os seguintes tópicos:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

- a) a **eficácia de todo o sistema de gestão**, considerando mudanças internas e externas, e sua relevância e aplicabilidade contínuas ao escopo de certificação;
- b) **comprometimento demonstrado** para manter a eficácia e melhoria do sistema de gestão, a fim de **melhorar o desempenho global**;
- c) a eficácia do sistema de gestão em relação a **atingir os objetivos do cliente certificado** e os resultados esperados do(s) respectivo(s) sistema(s) de gestão.

Você acha que, uma vez certificado o ESCOPO de uma organização, ela deverá aguardar até um novo ciclo de recertificação para, por exemplo, AMPLIAR ESTE ESCOPO?

A resposta é NÃO!

No entanto, esta organização deverá solicitar a EXPANSÃO DE ESCOPO dentro das regras estabelecidas, e previamente conhecidas, do organismo de certificação utilizado. Normalmente, estas regras incluem prazos de solicitação, por exemplo.

A auditoria de expansão poderá ser conduzida durante uma auditoria de supervisão, por exemplo, a fim de otimizar recursos de ambas as partes.

Em contrapartida, pode se fazer necessária a realização de alguma auditoria avisada com pouca antecedência pelo organismo de certificação ao seu cliente. Digamos que em razão de



reclamações, repostas a mudanças ou como acompanhamento em clientes que tiveram a certificação suspensa por algum motivo.

Nestes casos a norma orienta que:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

a) o organismo de certificação deve descrever e avisar antecipadamente ao cliente certificado (por exemplo, em documentos, conforme descrito em 8.5.1) as condições nas quais essas auditorias serão realizadas;

b) o organismo de certificação deve tomar um cuidado adicional ao designar a equipe auditora, devido à falta de oportunidade para o cliente recusar algum membro da equipe auditora.

Falando em suspensão, o organismo de certificação deve ter POLÍTICAS e PROCEDIMENTOS DOCUMENTADOS para suspender, cancelar ou reduzir escopo de certificação, juntamente com a especificação das ações subsequentes.

Por exemplo, uma certificação pode ser suspensa quando:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*— o sistema de gestão certificado do cliente tiver **falhado persistentemente** ou **seriamente** em atender aos requisitos de certificação, incluindo os requisitos para a eficácia do sistema de gestão;*

*— o cliente certificado **não permitir que auditorias de supervisão** ou de **recertificação** sejam realizadas nas frequências exigidas;*

*— o **cliente certificado solicitar voluntariamente** uma suspensão.*

Caso a suspensão ocorra, o certificado ficará temporariamente inválido!



Durante o tempo concedido de suspensão, que na maioria dos casos não ultrapassa 6 meses, o cliente deverá resolver os problemas que ocasionaram a suspensão. Caso não seja possível, o organismo de certificação irá cancelar ou reduzir o escopo da certificação.

A redução do escopo terá, neste caso, a finalidade de excluir partes que não atendam aos requisitos da certificação.

Por exemplo, digamos que o escopo de uma organização inclua o projeto, a fabricação e as vendas de um produto. No entanto, o setor de projetos não está conseguindo atender aos requisitos pertinentes aos seus processos. Neste caso, a organização terá a certificação reduzida para “fabricação e venda” de seus produtos.



Bom, tudo isso pode ocorrer em comum acordo entre as partes, ou seja, o cliente pode aceitar sem reclamações as decisões de suspensão, redução de escopo ou até cancelamento da certificação, **OU NÃO!**

Nestes casos, a organização poderia APELAR!

2. Apelações

Por parte do organismo de certificação, o processo de tratamento das apelações deve incluir, ao menos:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

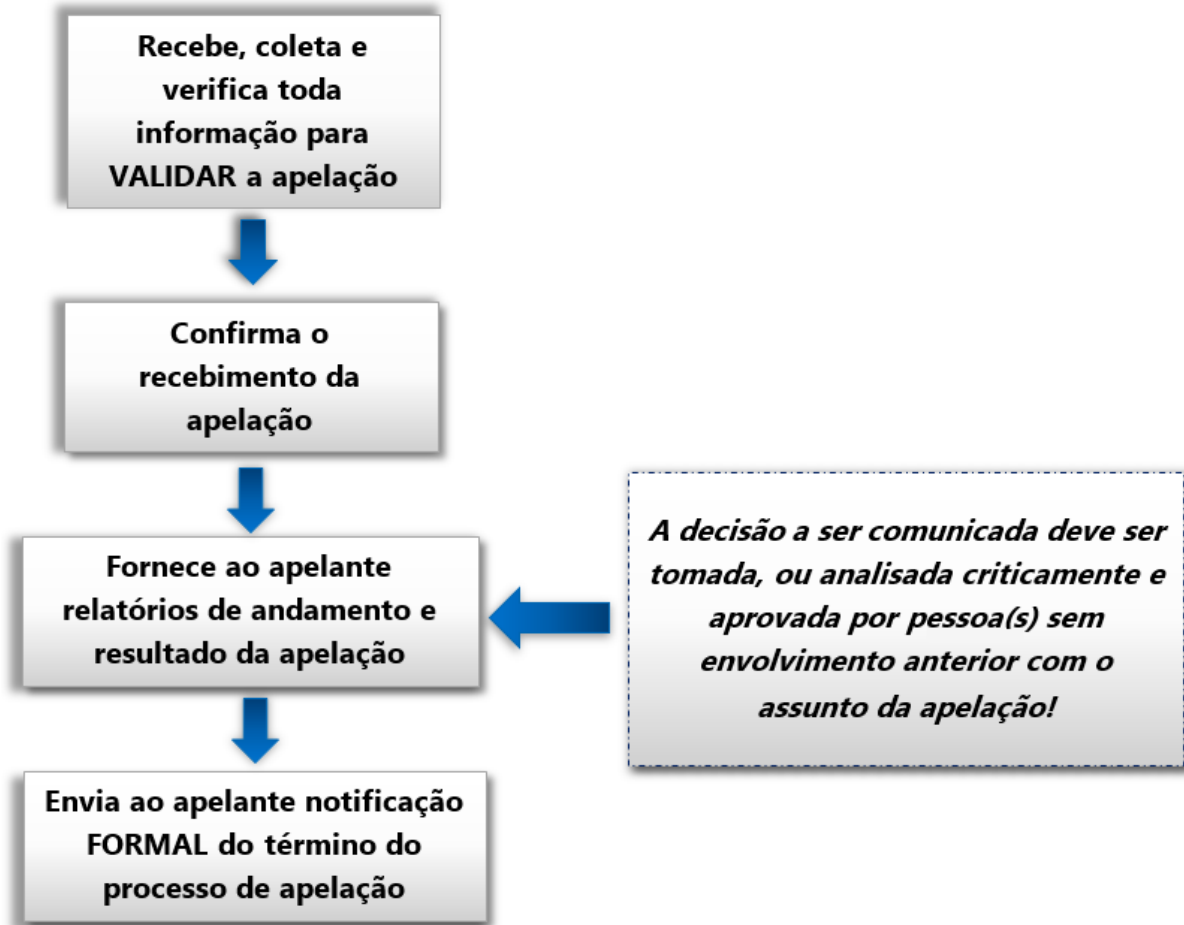
*a) uma **descrição geral do processo** de recebimento, validação e investigação da apelação, e para decisão de quais ações precisam ser tomadas em resposta a ela, considerando-se os resultados de apelações anteriores similares;*

*b) **rastreamento e registro** de apelações, incluindo as ações tomadas para solucioná-las;*

*c) garantia de que quaisquer **correções e ações corretivas** apropriadas sejam tomadas.*



O organismo de certificação:



Bom, as apelações têm apenas duas partes interessadas diretamente: o organismo de certificação que as tratam e os seus clientes, que as registram.



No entanto, qualquer parte interessada pode submeter **RECLAMAÇÕES** ao organismo de certificação. Tanto o cliente (organização certificada ou em processo de certificação) diretamente ao organismo de certificação, quanto outras partes interessadas, por exemplo clientes das organizações certificadas!

3. Reclamações

É importante salientar que tanto o envio, quanto a investigação e decisão sobre qualquer reclamação NÃO PODEM resultar em ações DISCRIMINATÓRIAS CONTRA O RECLAMANTE!



Caso contrário, gerariam desconforto e um grande desincentivo ao tratamento de problemas.

Veja o que a Norma traz sobre isso:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*Ao receber uma reclamação, o organismo de certificação deve confirmar se a reclamação está **relacionada às atividades de certificação** pelas quais ele é responsável e, se estiver, ele deve tratá-la.*

*Se a reclamação for **relativa a um cliente certificado**, o exame da reclamação deve analisar a **eficácia do sistema de gestão certificado**.*

*Qualquer **reclamação válida** sobre um **cliente certificado** também deve ser **comunicada pelo organismo de certificação ao cliente certificado** em questão em um tempo adequado.*

Para tanto, o organismo de certificação deve ter um processo documentado para RECEBER, AVALIAR e TOMAR DECISÕES sobre as reclamações. Lembrando que este processo deve estar alinhado aos REQUISITOS DE CONFIDENCIALIDADE em relação, tanto ao reclamante, quanto ao assunto da reclamação!

A Norma oriente que o processo documentado deve incluir, ao menos:

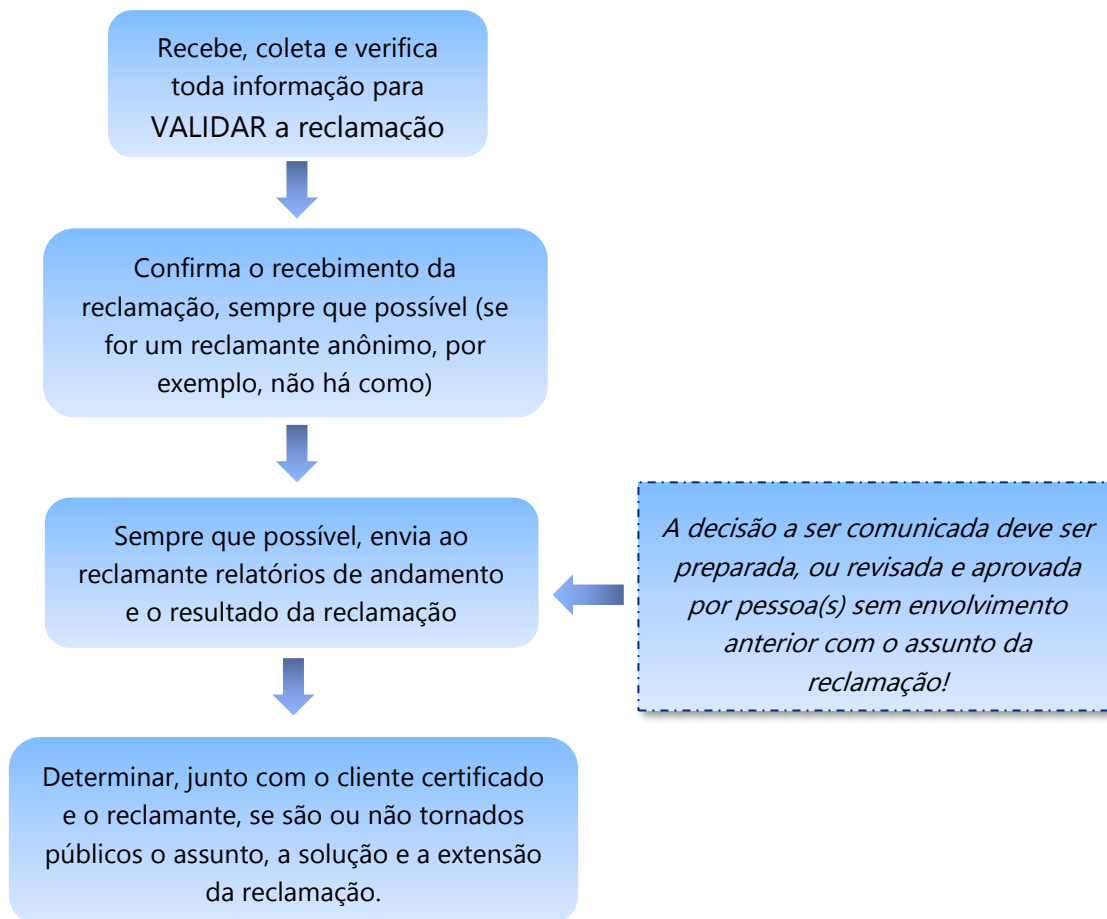


ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

a) uma descrição geral do processo de recebimento, validação e investigação da reclamação, e da decisão de quais ações necessitam ser tomadas em resposta a ela;

b) rastreamento e registro de reclamações, incluindo as ações tomadas em resposta a elas;

c) garantia de que quaisquer correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.



4. Registros de clientes

Registros são evidências de algo!



São uma forma de entender um processo que aconteceu, por exemplo e comparar os dados resultantes aos requisitos requeridos.

Uma fotografia é um registro visual de um local, em um momento específico! Com ela, podemos visualizar como estava o local, quem estava lá naquele momento (se havia pessoas), se estava chovendo, fazia sol. Logo, registros contêm muitas informações e devem ser, conforme cada caso, mantidos adequadamente.



O organismo de certificação deve manter registros de auditoria e de outras atividades de certificação não apenas para os clientes (certificados e/ou com certificação suspensa ou cancelada), mas também para demais organizações que apresentaram solicitações.



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*Os **registros de clientes certificados** devem incluir o seguinte:*

- a) informações sobre a **solicitação** e os **relatórios de auditoria** inicial, de supervisão e recertificação;*
- b) **contrato** de certificação;*
- c) justificativa da metodologia usada para **amostragem** de sites, se aplicável;*
- d) justificativa para a determinação do **tempo de auditor**;*
- e) verificação de **correções e ações corretivas**;*
- f) registros de **reclamações e apelações**, e de quaisquer correções ou ações corretivas subsequentes;*
- g) **deliberações e decisões** de comitês, se aplicável;*
- h) documentação das **decisões de certificação**;*
- i) **documentos de certificação**, incluindo o **escopo** de certificação com relação ao produto, processo ou serviço, conforme aplicável;*
- j) registros relacionados necessários para estabelecer a **credibilidade da certificação**, como evidência da competência de auditores e especialistas técnicos;*
- k) **programas de auditorias**.*

Com isso, encerramos nosso estudo sobre os PROCESSOS do organismo de certificação! Mas, para que estes processos sejam gerenciados de forma eficiente e eficaz, o organismo de certificação deve manter um sistema de gestão. Vamos estudar, então, os requisitos de sistema



de gestão para os organismos de certificação constantes na norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016.

5. Requisitos de sistema de gestão para organismos de certificação

Vimos que o organismo de certificação pode optar entre ser avaliado em todos os requisitos que serão apresentados a seguir pelo organismo de acreditação, ou manter um sistema de gestão conforme com os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001 vigente, acrescidos dos seguintes requisitos:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

Escopo

*Para a aplicação dos requisitos da **ABNT NBR ISO 9001**, o escopo do sistema de gestão **deve incluir os requisitos de projeto e desenvolvimento para seus serviços de certificação.***

Foco no cliente

*Para a aplicação dos requisitos da **ABNT NBR ISO 9001**, ao desenvolver seu sistema de gestão, o organismo de certificação deve analisar a credibilidade da certificação **e abordar as necessidades de todas as partes** (conforme estabelecido em 4.1.2) **que dependem de seus serviços de auditoria e certificação e não apenas de seus clientes.***

Análise crítica pela direção

*Para a aplicação dos requisitos da **ABNT NBR ISO 9001**, o organismo de certificação deve incluir, **como entrada para a análise crítica pela direção**, informações sobre **apelações e reclamações pertinentes** de usuários de atividades de certificação e uma **análise crítica da imparcialidade.***

Caso contrário, o organismo de certificação deve evidenciar o atendimento aos requisitos que apresentaremos a seguir:



6. Opção A: Requisitos gerais de sistema de gestão

Resumindo:



O organismo de certificação deve manter um manual do sistema de gestão (ou descrever em documentos associados) que aborde todos os requisitos aplicáveis da norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.

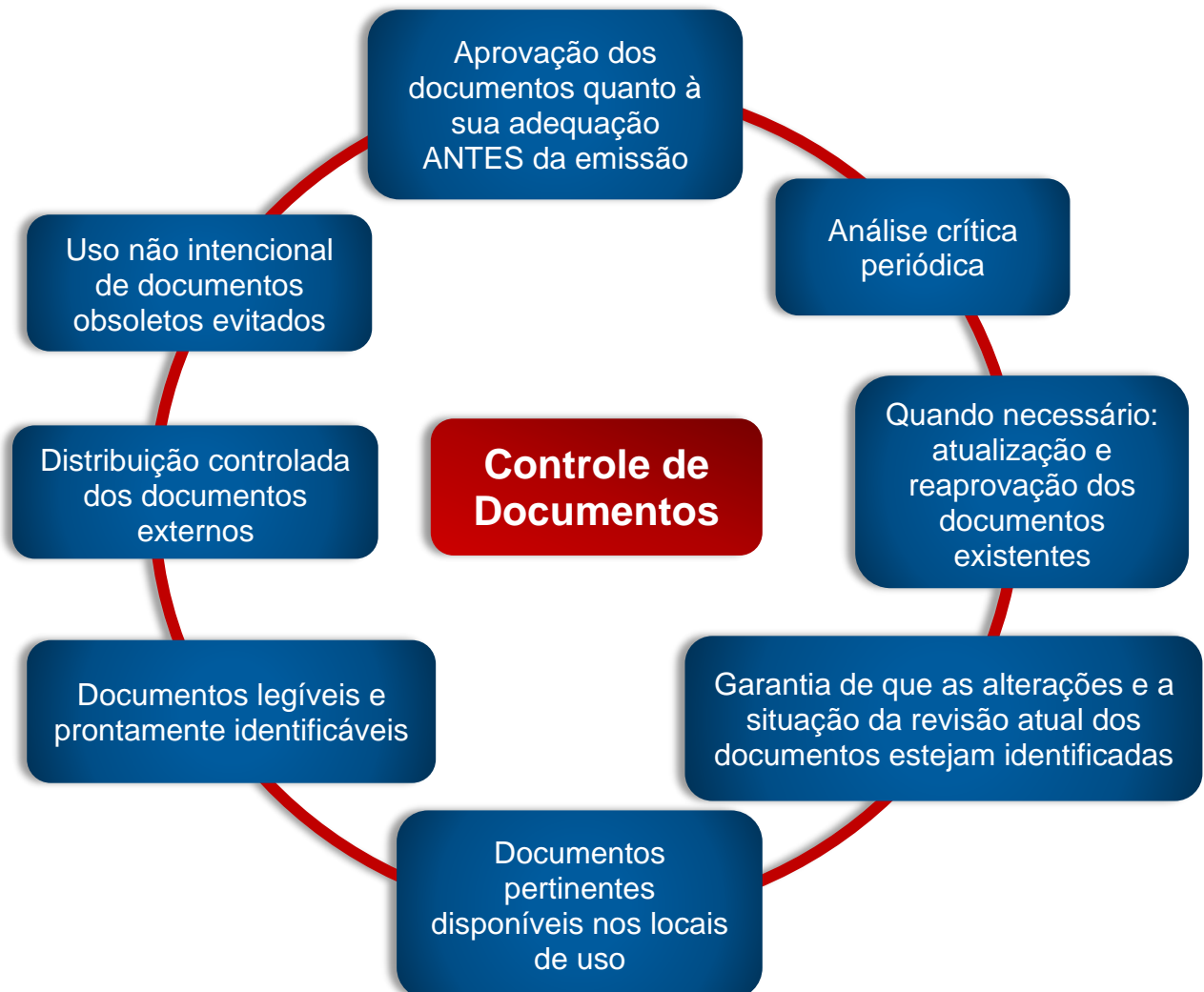
Este manual deve estar acessível a todo pessoal pertinente!



Além do manual do sistema, o organismo de certificação deve estabelecer **procedimentos para controlar todos os seus documentos** pertinentes, sejam desenvolvidos internamente, ou de fontes externas (como normas, legislações, etc).

7. Controle de documentos e registros

O organismo de certificação, como vimos há pouco, deve desenvolver procedimentos para controlar todos seus documentos, e estes devem definir controle para:



E, onde há documentos, há REGISTROS!



Neste sentido, o organismo de certificação deve possuir procedimentos para controlar todos os registros, garantindo a correta identificação, o adequado armazenamento, a proteção segura, bem como definindo tempos para retenção e descartes deles!

Veja o que a Norma orienta:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

*Além disso, o organismo de certificação deve estabelecer procedimentos para reter registros por um período coerente com suas obrigações contratuais e legais. O acesso a esses registros deve ser coerente com os **mecanismos de confidencialidade**.*

Lembrando que tanto faz serem registros em meio físico ou eletrônico. O organismo de certificação deve definir controle para ambos os tipos!

8. Análise crítica pela direção

Com a finalidade de assegurar a contínua pertinência, adequação e eficácia do sistema de gestão implantado, a Alta Direção do organismo de certificação deve, conforme procedimentos estabelecidos, analisar criticamente seu sistema de gestão.

Em intervalos planejados, estas análises críticas devem ser realizadas ao menos uma vez por ano!

Então, de acordo com a Norma e com base no que vimos no vídeo, a Alta Direção deve analisar e concluir, ao menos, sobre as seguintes informações:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

As entradas para a análise crítica pela direção devem incluir informações relacionadas a:

- a) resultados de auditorias internas e externas;*
- b) realimentação das informações de clientes e partes interessadas;*
- c) salvaguarda da imparcialidade;*
- d) situação das ações corretivas;*
- e) situação de ações para abordar riscos*
- f) ações de acompanhamento de análises críticas anteriores pela direção,*
- g) atendimento de objetivos;*
- h) mudanças que possam afetar o sistema de gestão;*
- i) apelações e reclamações.*

E, ao final destas discussões, a Alta direção deve incluir, nas chamadas "saídas da análise crítica" decisões e ações relacionadas a:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

- a) **melhoria da eficácia** do sistema de gestão e seus processos;*
- b) **melhoria dos serviços de certificação** relativos ao atendimento desta parte da ABNT NBR ISO/IEC 17021;*
- c) necessidade de **recursos**;*
- d) revisões da **política** da organização e seus **objetivos**.*

Ah! E não se pode esquecer de controlar os planos de ação oriundos de uma análise crítica do sistema de gestão, caso contrário, as ações definidas poderão ficar apenas no papel...



E, qual a melhor forma de manter e avaliar o sistema de gestão, que não por meio de uma eficaz auditoria interna, não é verdade?

Então, vamos falar sobre ela?!

9. Auditoria interna

As auditorias internas devem, por meio de procedimentos, verificar a contínua adequação e implementação de todos os requisitos da norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1. O planejamento de um programa de auditoria interna (que é diferente de um cronograma¹) deve considerar a importância dos processos e áreas a serem auditadas.



A norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1 determina que o programa de auditoria interna seja completo a cada 12 meses no mínimo, mas ressalva que, conforme a estabilidade comprovada do sistema de gestão, o organismo de certificação pode ampliar este intervalo.

Quanto à suas auditorias internas, o organismo de certificação deve assegurar que:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

- a) as auditorias internas sejam realizadas por **pessoal qualificado**, com conhecimento em certificação, auditoria e requisitos desta parte da ABNT NBR ISO/IEC 17021;
- b) os auditores **não auditem seu próprio trabalho**;
- c) o pessoal responsável pela área auditada seja informado do **resultado da auditoria**;
- d) quaisquer **ações resultantes** de auditorias internas sejam tomadas de **maneira apropriada** e em **tempo adequado**;
- e) quaisquer **oportunidades de melhoria** sejam identificadas.

¹ Programa de auditoria (segundo a ABNT NBR ISO 19011:2018) define os arranjos para um conjunto de uma ou mais auditorias, planejado para um período de tempo específico e direcionado a um propósito específico.

Ao passo que "cronograma" é mais uma ferramenta de organização e planejamento de algo.



Além de oportunidades de melhorias e verificação da conformidade com os critérios, uma auditoria interna pode evidenciar situações não conformes.

As mesmas devem ser tratadas de forma adequada e, sempre que necessário, devem ser implementadas as ações corretivas.

É importante lembrar que situações não conformes **não dependem** de auditorias internas. Elas podem ser evidenciadas no dia a dia, em controles, auditorias externas, análises críticas, etc.

Mas você sabe, efetivamente, o que é uma ação corretiva?

Então, vejamos!

10. Ações corretivas

Antes de estudarmos os requisitos relativos ao tratamento de ações corretivas da norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, vamos ver um vídeo para entendermos melhor o que é uma ação corretiva!

Devido à importância, então, de um eficaz tratamento das ações corretivas, o organismo de certificação deve ter procedimentos para identificar e gerir as não conformidades evidenciadas.

Lembrando que as ações corretivas devem ser adequadas ao impacto dos problemas encontrados.

Estes procedimentos devem definir requisitos para:



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016

- a) **identificar** não conformidades (por exemplo, de reclamações e auditorias internas);
- b) determinar as **causas** da não conformidade;
- c) **corrigir** não conformidades;
- d) **avaliar a necessidade** de ações para assegurar que as não conformidades **não ocorram novamente**;



e) *determinar e implementar, de maneira oportuna, as **ações necessárias**;*

f) *registrar os **resultados** das ações tomadas;*

g) ***analisar criticamente a eficácia** das ações corretivas tomadas.*

Assim, aumentam as chances de sucesso no tratamento das não conformidades, garantindo a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão implementado!

Com isso, encerramos a nossa quarta aula!

Na próxima, e última, aula, abordaremos em mais detalhadamente as necessidades de conhecimento e requisitos de competência para auditores de sistema de gestão, bem como exploraremos os métodos de avaliação possíveis apresentados na norma ABNT NBR ISO/IEC 17021-1.

Até lá!