



Análise e Interpretação da ABNT NBR ISO/IEC 17024:2013

AULA 02

REALIZAÇÃO





Sumário

1. Pessoal envolvido na certificação	4
2. Terceirizações	5
3. Registros de solicitantes, candidatos e pessoas certificadas	6
4. Informação pública	8
5. Confidencialidade	11
6. Segurança	12
7. Fechamento da aula	14
Principais referências	14



Apresentação

Olá! Sejam bem-vindos a segunda aula sobre a ABNT NBR ISO/IEC 17024!

Na aula passada, vimos a parte inicial da norma, esperamos que o assunto esteja ficando claro para todos!!

A aula de hoje está dividida nos tópicos:

- ✓ Pessoal envolvido nas atividades de certificação
- ✓ Examinadores
- ✓ Terceirização na certificação
- ✓ Candidatos, Informações Públicas na certificação
- ✓ Segurança e confidencialidade da certificação de pessoas.

Vamos para o conteúdo?



1. Pessoal envolvido na certificação

Bom, nada mais natural do que a certificação de PESSOAS ser administrada por PESSOAS, concorda?

Pois bem, existe uma série de requisitos que devem ser atendidos em relação ao pessoal que está envolvido neste processo de certificação!

Uma das primeiras coisas a ser estabelecidas é que o organismo de certificação deve exigir que seu pessoal declare qualquer potencial conflito de interesse, em relação a qualquer candidato.

Por exemplo: ser parente de candidatos, amigo, ter trabalhado junto, qualquer tipo de consultoria ou treinamento em conjunto, entre outras coisas que possam diminuir a imparcialidade e também a confidencialidade sobre este processo de certificação.

Entendido?

E os EXAMINADORES, quais seriam os requisitos para este tipo de pessoal?

Bem, o processo de seleção e aprovação deve garantir que os examinadores atendam o seguinte:

- entendam a relevância do esquema de certificação
- sejam capazes de aplicar os procedimentos e documentos do exame
- tenham competência na área a ser examinada
- sejam fluentes tanto na escrita quanto oralmente no idioma do exame.
- ao identificarem, manifestem quaisquer conflitos de interesse.

Ah, e uma coisa muito importante!! O organismo de certificação deve monitorar o desempenho dos examinadores e a confiabilidade dos julgamentos dos examinadores, ou seja, o organismo deve acompanhá-los ao longo do tempo!!



Quando não conformidade forem encontradas, ações corretivas devem ser tomadas, atacando a causa raiz do problema!



O que fazer se um examinador tiver um conflito de interesse no exame de um candidato??

Isso pode acontecer?

Pode, claro! Neste caso, o organismo de certificação de pessoas deve tomar medidas para assegurar que a confidencialidade e a imparcialidade do exame não estão comprometidas. Estas medidas devem ser registradas, ou seja, documentadas e comprovadas!

Ah, isso também vale para outro tipo de pessoal, como, por exemplo monitores!

2. Terceirizações

É possível terceirizar algumas partes do processo de certificação? Sim, é possível!!

Entretanto, é muito importante atender os requisitos sobre esta atividade.

O organismo de certificação deve ter um contrato legalmente válido cobrindo as disposições, incluindo confidencialidade e conflito de interesses, com cada organismo que fornece trabalho terceirizado relacionado com o processo de certificação.

Ah! Outro termo que pode ser utilizado nesse contexto é a palavra SUBCONTRATAÇÃO.

Importante SABER que quando um organismo de certificação terceiriza trabalho relacionado à certificação, o organismo deve:



Assumir responsabilidade total sobre todo trabalho terceirizado

Garantir que o organismo que está conduzindo o trabalho terceirizado é competente



Ter registros para demonstrar que os organismos que conduzem trabalho terceirizado atendem a todos os requisitos

Avaliar e monitorar o desempenho dos organismos que conduzem o trabalho terceirizado de acordo com os seus procedimentos documentados



Ter uma lista dos organismos que conduzem trabalho terceirizado

Por fim, o organismo de certificação deve utilizar instalações adequadas, incluindo centros de exame, equipamentos e recursos para conduzir suas atividades de certificação.

Atualmente isso inclui ambientes virtuais para realizar exames, comunicados, aulas, etc.

3. Registros de solicitantes, candidatos e pessoas certificadas

Você lembra que os **solicitantes**, candidatos e pessoas certificadas não são a mesma pessoa, né? Esses nomes têm relação com o fluxo do processo.

A pessoa começa como solicitante, vira um candidato e, só após atender todos critérios e requisitos, passa a ser uma pessoa certificada.

E quais são os registros importantes?

Veja alguns exemplos no quadro a seguir:



O que os registros devem incluir?	um meio para confirmar o status de uma pessoa certificada
O que os registros devem demonstrar?	devem demonstrar que o processo de certificação ou recertificação foi efetivamente atendido, particularmente com respeito aos formulários de solicitação, relatórios de avaliação (que incluem registros de exames), e outros documentos relacionados à concessão, manutenção, recertificação, extensão ou redução de escopo, e suspensão ou cancelamento da certificação
E a identificação e gestão dos registros?	Os registros devem ser identificados, gerenciados e descartados de modo a assegurar a integridade do processo e a confidencialidade das informações.
Preciso manter os registros por quanto tempo?	Os registros devem ser mantidos por um período apropriado de tempo, por no mínimo um ciclo completo de certificação, ou como requerido por acordos de reconhecimento, obrigações contratuais, legais ou outras.
E os acordos entre as pessoas e a certificadora, precisam de algo especial?	O organismo de certificação deve ter acordos exequíveis para exigir que a pessoa certificada informe o organismo de certificação, sem demora, sobre questões que possam afetar a capacidade da pessoa certificada de continuar a atender aos requisitos de certificação.

Deu para entender os registros necessários? Esperamos que sim!!

Tem outras coisas que são relevantes, como informações que são publicadas sobre o processo de certificação e as pessoas certificadas!

Veja a seguir alguns detalhes!



4. Informação pública

É importante que as informações sobre a certificação estejam públicas!

Mas você sabe onde podemos encontrar isso, normalmente?

No site da certificadora! Muitas vezes é possível filtrar as pessoas pela área da certificação ou pelo seu registro (código concedido pela certificadora para pessoa).

A norma ABNT NBR ISO/IEC17024 determina claramente que o organismo de certificação deve verificar e fornecer informações, quando solicitado, se um indivíduo detém no momento uma certificação válida e o escopo dessa certificação.

O organismo de certificação deve tornar disponível ao público, sem a necessidade de solicitação, informações sobre o escopo do esquema de certificação e uma descrição geral do processo de certificação.

Onde isso é feito?

Normalmente no site da certificadora!!

Vamos utilizar como exemplo, o site da ABENDI. Veja a parte sobre informações gerais:

The screenshot shows the Abendi website interface. At the top, there is a logo for 'Abendi RAC REGISTRO DE AUDITORES CERTIFICADOS'. Below the logo is a green navigation bar with the text 'SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)' on the left, 'VOLTAR' in the center, and social media icons on the right. The main content area is titled 'Certificadora' and features a large heading 'SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (SGQ)'. Below this heading is a list of certification levels, each with a plus sign to its right:

NÍVEL ASPIRANTE PARA SGQ	+
NÍVEL AUDITOR INTERNO SGQ	+
NÍVEL AUDITOR PARA SGQ	+
NÍVEL AUDITOR LÍDER PARA SGQ	+
NÍVEL AUDITOR MASTER PARA SGQ	+

Fonte: [Abendi](#)



Eles também apresentam as regras do processo de certificação no site:

NÍVEL AUDITOR MASTER PARA SGQ

A certificação do auditor master reconhece a experiência e competência do profissional envolvido na implantação (projeto, implementação e avaliação) e manutenção de um sistema de gestão, bem como o profissional de gestão que já deixou de realizar auditorias, mas que possui habilidade e conhecimento de auditoria. Este nível de certificação também se destina aos gestores de fornecedores (responsáveis pela programação e planejamento de auditorias), gerentes de organismos de certificação e profissionais responsáveis por projetos e desenvolvimento de treinamento de auditores.

O auditor solicitante deverá providenciar a documentação e as evidências que atendam aos requisitos indicados abaixo para o nosso endereço eletrônico abendi@abendi.org.br

- > Ficha de Solicitação e Código de Ética preenchidos e assinados (**FM-126**)
- > Cópia de documento de identificação com foto (RG/CNH) com número do CPF;
- > Foto 3x4

> **Treinamento**

Os candidatos a auditor master não precisam comprovar a aprovação em treinamento de formação de auditor líder.

> **Escolaridade**

Ensino Superior Completo

> **Experiência Profissional Geral**

72 meses de Experiência com Ensino Superior Completo

-> Apresentar evidência como empregado full time de uma Organização Certificadora.

> **Experiência Profissional em Sistema de Gestão**

03 (três) anos gerenciando processos de auditorias como contratado de uma Organização.

-> Para evidenciar a experiência profissional em Sistema de Gestão o solicitante poderá apresentar

Fonte: [Abendi](#)

Olha que interessante! Os profissionais certificados têm seu cadastro no site e isso fica disponível publicamente! É uma prova da competência da pessoa!



ÁREA RESTRITA

Usuário:

Senha:

Logar

[Esqueci minha senha.](#)

MENU

Necessário estar logado!

CONSULTA A PROFISSIONAIS SNQC

Prezado(a) Consultente,

Para sua comodidade a busca poderá ser feita de duas formas distintas, a saber:

- 1) Localizando o Profissional a partir do seu número SNQC.
- 2) Localizando os Profissionais a partir de seu Nome.

Escolha a forma de busca desejada em um dos quadros abaixo.

DIGITE O NÚMERO DO SNQC DO PROFISSIONAL

Número SNQC:

iniciar busca

DIGITE PARTE DO NOME DO PROFISSIONAL SNQC

Nome do Profissional:

iniciar busca

Voltar

Fonte: [Abendi](#)

Quando entramos no cadastro, podemos buscar o profissional pelo nome! Ali também podemos ver a validade do seu certificado.

ÁREA RESTRITA

Usuário:

Senha:

Logar

[Esqueci minha senha.](#)

MENU

Necessário estar logado!

CONSULTA A PROFISSIONAIS SNQC

Número do SNQC	Nome do Profissional	Técnicas	Data de Validade	Cidade	Estado	Qualificações
3964	XXXXXXXXXXXXXXXX	PM-N2-S-Y	25/02/2023	VOLTA REDONDA	RJ	Ver declaração detalhada
3964	XXXXXXXXXXXXXXXX	LP-N2-G	25/02/2023	VOLTA REDONDA	RJ	Ver declaração detalhada
15749	XXXXXXXXXXXXXXXX	LP-N2-G	20/07/2022	Caraguatatuba	SP	Ver declaração detalhada
15749	XXXXXXXXXXXXXXXX	US-N1-ME	13/03/2022	Caraguatatuba	SP	Ver declaração detalhada
11178	XXXXXXXXXXXXXXXX	US-N1-ME	26/05/2023	Nilópolis	RJ	Ver declaração detalhada
11178	XXXXXXXXXXXXXXXX	PM-N2-S-Y	22/10/2024	Nilópolis	RJ	Ver declaração detalhada
16729	XXXXXXXXXXXXXXXX	CD-CL	25/03/2022	São Julião	PI	Ver declaração detalhada
6252	XXXXXXXXXXXXXXXX	US-N1-ME	28/11/2026	Rio das Ostras	RJ	Ver declaração detalhada
6252	XXXXXXXXXXXXXXXX	LP-N2-G	02/04/2023	Rio das Ostras	RJ	Ver declaração detalhada
6252	XXXXXXXXXXXXXXXX	PM-N2-S-Y	25/06/2025	Rio das Ostras	RJ	Ver declaração detalhada

Fonte: [Abendi](#)



Deu para perceber que nessa página estão todos os requisitos do esquema de certificação, não é?

Importante! As informações fornecidas pelo organismo de certificação, incluindo a publicidade, devem ser precisas e não enganosas.

5. Confidencialidade

Uma série de requisitos são demandados em relação a confidencialidade no processo de certificação. O esquema a seguir apresenta os itens mais relevantes:

Procedimentos

Estabelecer políticas e procedimentos documentados para a manutenção e divulgação de informações.

Acordos legalmente exequíveis

Deve-se manter confidencial toda informação obtida durante o processo de certificação. Estes acordos devem abranger todo o pessoal.

Divulgação

Informações obtidas durante o processo de certificação não podem ser divulgadas a uma parte não autorizada, sem o consentimento por escrito do indivíduo.

Podem ter casos meio críticos, onde é exigido por lei que uma certificadora libere informações confidenciais. Neste caso, a pessoa interessada deve, a menos que proibido por lei, ser notificada sobre quais informações serão fornecidas.

Ficou claro que a certificadora deve garantir que as suas atividades não comprometem a confidencialidade, correto?



6. Segurança

Assim como a confidencialidade, a segurança também é muito importante nesse processo! Observe o esquema com os principais itens exigidos sobre segurança!!

	<p>A certificadora precisa desenvolver e documentar as políticas e os procedimentos necessários para garantir a segurança ao longo de todo o processo de certificação e deve ter medidas definidas para tomar ações corretivas quando ocorrem falhas de segurança.</p>
--	--

Itens importantes na segurança:	
	<p>Cuidar com os locais dos materiais (por exemplo, o transporte, a entrega eletrônica, descarte, armazenagem, centro de exame);</p>
	<p>Organizar bem e garantir segurança considerando a natureza dos materiais (por exemplo, eletrônico, papel, equipamento de teste);</p>
	<p>Ter segurança nas etapas do processo de exame (por exemplo, desenvolvimento, administração, relato de resultados);</p>



Ter cuidado com as ameaças oriundas da utilização repetida de materiais de exame. Isso também envolve confidencialidade!

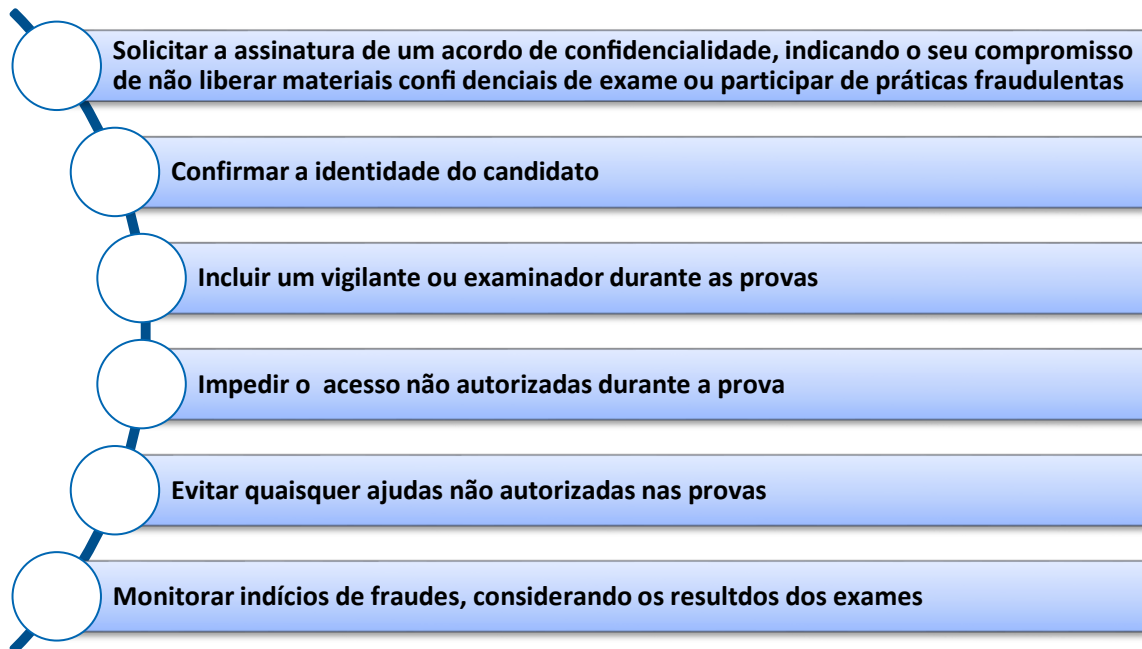


Além de todos esses itens, as certificadoras também devem evitar que os candidatos adotem práticas fraudulentas de exame.

Você lembra do vestibular?

Pois bem, tem muitas coisas em comum por aqui!!

Veja a seguir, alguns exemplos de itens solicitados para evitar essas fraudes:



Para resumir, os candidatos não podem colar nos exames, tampouco fazer colusão¹ com os resultados. Essa questão precisa ter um cuidado adequado, por parte da certificadora.

Isso faz parte da credibilidade do trabalho realizado.

¹ **Colusão**

Acordo fraudulento em prejuízo de terceiros; conluio, conivência.



7. Fechamento da aula

Com isso concluímos mais uma aula!

Hoje avançamos mais nos requisitos para adequada certificação de pessoas. Estamos aprofundando cada vez mais nosso conhecimento!

Na próxima aula seguiremos este tema, mas agora, com o enfoque no esquema de Certificação e seu processo (solicitação, exame, decisão, suspensão, recertificação). Ainda veremos o uso de marcas de certificação, apelações e reclamações.

Até a próxima aula!

Principais referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). **NBR ISO/IEC 17024** – Requisitos gerais para organismos que certificam pessoas. Rio de Janeiro. 2013.

ABENDI. **Sistema Nacional de Qualificação e Certificação de Pessoas**. <http://www.abendi.org.br/abendi/default.aspx?mn=714&c=62&s=&friendly=> . Acessado em agosto de 2021.

AIPORT. **Regulamento – Organismo de Certificação de Pessoas**. Revisão/Data: 4/02.11.2018