



# Análise e Interpretação da ABNT NBR ISO/IEC 17065

AULA 02

REALIZAÇÃO





## Sumário

Apresentação .....	3
1. Seção 4 – Requisitos gerais .....	4
a) <i>Requisito 4.1 Aspectos legais e contratuais</i> .....	4
b) <i>Requisito 4.2 Gestão da imparcialidade</i> .....	8
c) <i>Requisito 4.3 Responsabilidade civil e finanças</i> .....	14
d) <i>Requisito 4.4 Condições não discriminatórias</i> .....	14
e) <i>Requisito 4.5 Confidencialidade</i> .....	15
f) <i>Requisito 4.6 Informações acessíveis ao público</i> .....	16
2. Seção 5 - Requisitos de estrutura .....	17
a) <i>Requisito 5.1 Estrutura organizacional e alta direção</i> .....	17
b) <i>Requisito 5.2 Mecanismo para salvaguardar imparcialidade</i> .....	19



## Apresentação

Olá Pessoal,

Sejam bem-vindos à segunda aula sobre Análise e Interpretação da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013.

Na aula passada contextualizamos a importância da Avaliação da Conformidade e a relação com a Certificação de Produtos. Na aula de hoje, discutiremos os requisitos das seções 4 e 5.

Para facilitar a seu entendimento, a partir de agora, trabalharemos com o formato de norma comentada, ou seja, apresentaremos um trecho da norma e na sequência, comentários e esclarecimentos.

Vamos começar?



## 1. Seção 4 – Requisitos gerais

Ao longo desta seção, a norma nos traz os requisitos relacionados aos aspectos legais e contratuais, bem como: imparcialidade, responsabilidade civil e finanças, condições não discriminatórias e confidencialidade.

Vejamos agora o que é necessário para atender cada um deles.

### a) Requisito 4.1 Aspectos legais e contratuais

**ABNT NBR ISO/IEC  
17065**

#### 4.1.1 Responsabilidade legal

*O organismo de certificação deve ser uma pessoa jurídica, ou uma parte definida de uma pessoa jurídica, de tal forma que a pessoa jurídica possa ser considerada legalmente responsável por todas as suas atividades de certificação.*

*NOTA Um organismo de certificação governamental é considerado uma pessoa jurídica com base no seu status governamental.*

Mas o que utilizar de documentos para evidenciar a responsabilidade legal do Organismo de Avaliação da Conformidade - OAC?

Bom... Conforme a [NIE-Cgcre-046](#) (Análise da documentação legal dos organismos de avaliação da conformidade e das instalações de testes BPL), “documentação legal é o conjunto mínimo de documentos que caracterizam o OAC / Instalação de Teste BPL como uma entidade legalmente constituída”.

Ainda conforme a NIE, os documentos necessários para solicitar a acreditação são os seguintes:

- ✓ Requerimento do empresário, em caso de empresa individual, devidamente registrado na Junta Comercial, ou Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor e de acordo com o Novo Código Civil, devidamente registrado na Junta Comercial ou Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas. No caso da sociedade por ações, a Ata de Eleição de seus representantes, ou Decreto de Autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País e ato de registro ou autorização de funcionamento, de acordo com o Novo Código Civil;
- ✓ Alvará de funcionamento;
- ✓ Prova de inscrição no CNPJ para cada localidade de atuação do OAC / Instalação de Teste BPL;



- ✓ TCA/TCR devidamente assinado.

A NIE-Cgcre-046 também esclarece como esses documentos são analisados.

### 4.1.2 Contrato de certificação

**ABNT NBR ISO/IEC 17065**

**4.1.2.1** O organismo de certificação deve ter um contrato com valor legal para a prestação das atividades de certificação para seus clientes. Contratos de certificação devem levar em conta as responsabilidades do organismo de certificação e de seus clientes.

Para realizar a certificação, o OAC deverá possuir um contrato que tenha valor legal com os seus clientes. O requisito a seguir já traz algumas informações mínimas que este contrato deve possuir.

Observe:

**ABNT NBR ISO/IEC 17065**

**4.1.2.2** O organismo de certificação deve assegurar que o contrato de certificação requeira que o cliente cumpra pelo menos com o seguinte:

- a) o cliente sempre atenda aos requisitos de certificação (ver 3.7), incluindo a implementação de mudanças apropriadas quando comunicadas pelo organismo de certificação (ver 7.10);
- b) se a certificação se aplica à produção em curso, o produto certificado continue a atender aos requisitos do produto (ver 3.8);
- c) o cliente tome todas as medidas necessárias para:
  - 1) a realização da avaliação (ver 3.3) e da supervisão (se requerida), incluindo provisão para exame da documentação e dos registros, e acesso a equipamentos relevantes, localização(ões), área(s), pessoal, e subcontratados do cliente;
  - 2) investigação de reclamações;
  - 3) a participação de observadores, se aplicável;
- d) o cliente faça reclamações sobre a certificação consistentes com o escopo de certificação (ver 3.10);



e) o cliente não utilize a certificação do produto de maneira a trazer ao organismo de certificação descrédito e não faça qualquer declaração sobre a certificação do produto que o organismo de certificação possa considerar enganosa ou não autorizada;

f) diante de suspensão, cancelamento ou término da certificação, o cliente interrompa a utilização de todo material publicitário que contenha qualquer referência a esta e tome as ações exigidas pelo esquema de certificação (por exemplo, a devolução dos documentos de certificação) e tome qualquer outra medida necessária;

g) se o cliente fornece cópias dos documentos de certificação para outros, os documentos devem ser reproduzidos em seu inteiro teor, ou conforme especificado no esquema de certificação;

h) ao fazer referência à sua certificação de produtos em meios de comunicação, como documentos, folhetos ou propaganda, o cliente esteja em conformidade com os requisitos do organismo de certificação ou conforme especificado pelo esquema de certificação;

i) o cliente esteja em conformidade com quaisquer dos requisitos que podem ser prescritos no esquema de certificação em relação ao uso de marcas de conformidade, e sobre informações relacionadas ao produto;

NOTA Ver também ABNT NBR ISO/IEC 17030, ABNT ISO/IEC Guia 23 e ABNT ISO Guia 27.

j) o cliente mantenha um registro de todas as reclamações feitas a ele relativas à conformidade com os requisitos de certificação e torne esses registros disponíveis ao organismo de certificação quando solicitado, e

1) tome as medidas apropriadas com relação a essas reclamações e quaisquer deficiências encontradas em produtos que afetem a conformidade com os requisitos para a certificação;

2) documente as ações tomadas;

NOTA A verificação do item j) pelo organismo de certificação pode ser especificada no esquema de certificação.

k) o cliente informe ao organismo de certificação, sem demora, mudanças que possam afetar sua capacidade de atender aos requisitos de certificação.

NOTA Exemplos de mudanças podem incluir o seguinte:

- Situação legal, comercial, organizacional ou mudança do proprietário;
- organização e gestão (por exemplo, gerência estratégica, tomada de decisão ou equipe técnica),
- Modificações no produto ou no método de produção,



- *Endereço para contato e locais de produção,*
- *Mudanças importantes para o sistema de gestão da qualidade.*

O contrato pode e provavelmente terá outros itens que são importantes para o OAC e para o desenvolvimento das atividades de certificação. Questões comerciais também podem estar contidas neste documento.

Porém ao definir alguns pontos que devem obrigatoriamente constar no documento, a norma já indica o caminho a ser seguido.

ABNT NBR ISO/IEC  
**17065**

### **4.1.3 Uso de licenças, certificados e marcas de conformidade**

**4.1.3.1** *O organismo de certificação deve exercer o controle, conforme especificado pelo esquema de certificação sobre propriedade, uso e exibição de licenças, certificados, marcas de conformidade, e quaisquer outros mecanismos indicando que um produto é certificado.*

*NOTA 1 Orientação sobre o uso de certificados e marcas autorizadas pelo organismo de certificação pode ser obtida na ABNT ISO/IEC Guia 23.*

*NOTA 2 A ABNT NBR ISO/IEC 17030 fornece requisitos para o uso de marcas de terceiros.*

**4.1.3.2** *Referências incorretas ao esquema de certificação, ou utilização inadequada de licenças, certificados, marcas, ou de qualquer outro mecanismo para a indicação de que um produto é certificado, encontrados na documentação ou em outro tipo de publicidade estarão sujeitos à uma ação adequada.*

*NOTA Tais ações são abordadas no ABNT ISO Guia 27 e podem incluir ações corretivas, retiradas do certificado, publicação da transgressão e, se necessário, ação legal.*

Uma marca de avaliação da conformidade pode ser um marketing excelente para um produto, porém ela deve ser utilizada com cuidado e atendo as diretrizes estabelecidas.

Por isso, a ABNT NBR ISO/IEC GUIA 23 (Métodos de indicação de conformidade com normas para sistemas de certificação por terceira parte) e a ABNT NBR ISO/IEC 17030 (Avaliação de conformidade –



Requisitos gerais para marcas de conformidade de terceira parte) estabelecem como as marcas devem ser utilizadas.

É responsabilidade do Organismo de Certificação de Produto – OCP, garantir que o cliente está utilizando a marca de forma adequada e atendendo a todos os requisitos.

Mas você deve estar se perguntando...

E a [NIE-Cgcre-009](#) - Uso da marca, do símbolo e de referências à acreditação, é aplicável nesta situação?

A NIE-Cgcre-009 é a norma que o OCP deve seguir quando fizer referência à SUA marca de acreditação!

Este requisito se refere a como o cliente do OCP deverá utilizar a marca para indicar que aquele produto é certificado!

Ficou clara a diferença e em qual situação usamos cada um?

O próximo requisito trata sobre a Gestão da Imparcialidade, um item cada vez mais frequente nas revisões de normas e que baliza todo o trabalho desenvolvido e realizado pelo OCP.

Vamos discuti-lo por tópicos, para facilitar.

### b) Requisito 4.2 Gestão da imparcialidade

**ABNT NBR ISO/IEC 17065**

**4.2.1** *As atividades de certificação devem ser realizadas de forma imparcial.*

**4.2.2** *O organismo de certificação deve ser responsável pela imparcialidade de suas atividades de certificação e não pode permitir que pressões comerciais, financeiras ou outras comprometam a imparcialidade.*

**4.2.3** *O organismo de certificação deve identificar os riscos à sua imparcialidade continuamente. Isso deve incluir os riscos que surgem de suas atividades, a partir de seus relacionamentos, ou a partir de relacionamentos de seu pessoal (ver 4.2.12). No entanto, tais relações podem não necessariamente apresentar ao organismo de certificação um risco à imparcialidade.*



*NOTA 1 Um relacionamento que apresente risco à imparcialidade do organismo de certificação pode ser baseado na propriedade, governança, gestão, pessoal, recursos compartilhados, finanças, contratos, marketing (incluindo a marca), e no pagamento de uma comissão de vendas ou outro incentivo para o encaminhamento de novos clientes etc.*

*NOTA 2 Identificar os riscos não implica em avaliações de risco, como indicado na ABNT NBR ISO 31000.*

*4.2.4 Se um risco para a imparcialidade é identificado, o organismo de certificação deve ser capaz de demonstrar como ele elimina ou minimiza esse risco. Essa informação deve estar disponível ao mecanismo especificado em 5.2.*

*4.2.5 O organismo de certificação deve ter o compromisso da alta direção com a imparcialidade.*



A imparcialidade é um requisito muito importante nesta norma e não somente nela. Os requisitos apresentados anteriormente são um texto mandatário para todas as normas publicadas pela ISO/CASCO (o Comitê da ISO responsável pelas normas relacionadas à avaliação da conformidade).

O OCP deve atuar de maneira a assegurar a imparcialidade na realização de toda a atividade do processo de certificação. O comprometimento da gerência em relação a isso é parte fundamental neste processo.

A identificação de potenciais conflitos de interesse dentro da estrutura do OCP ou da organização da qual ele faça parte, deve ser considerada na análise de riscos relacionadas a este requisito.

A análise de riscos relacionada à imparcialidade deve considerar os relacionamentos dos organismos certificadores de produto e de seu pessoal.

Mas que tipo de relacionamentos poderiam ser considerados?

Observe a seguir alguns exemplos.



Essa análise realizada para os relacionamentos do OCP, também deve ser realizada para os relacionamentos do seu pessoal. Então aproveite a dica e analise se esses relacionamentos, agora em relação ao seu pessoal, citados anteriormente de alguma forma trazem riscos para o processo de certificação.

ABNT NBR ISO/IEC  
**17065**

**4.2.6** O organismo de certificação e qualquer parte da mesma pessoa jurídica e as entidades sob seu controle organizacional (ver 7.6.4) não podem:

- a) ser o projetista, o fabricante, instalador, distribuidor ou mantenedor do produto certificado;
- b) ser o projetista, implementador, operador ou mantenedor do processo certificado;
- c) ser o projetista, implementador, provedor ou mantenedor do serviço certificado;
- d) oferecer ou prestar serviços de consultoria (ver 3.2) para seus clientes;



*e) oferecer ou prestar consultoria em sistema de gestão ou de auditoria interna aos seus clientes, onde o esquema de certificação exija a avaliação do sistema de gestão do cliente.*

*NOTA 1 Isso não impede o seguinte:*

- A possibilidade de troca de informações (por exemplo, explicações sobre constatações ou clarificação de requisitos) entre o organismo de certificação e seus clientes;*
- A utilização, instalação e manutenção de produtos certificados que são necessários para as operações do organismo de certificação.*

*NOTA 2 “Consultoria em sistema de gestão” é definida na ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011, definição 3.3.*



Observe que aqui no requisito 4.2.6 o próprio texto da norma já deixa claro alguns relacionamentos que são um conflito de interesse.

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*4.2.7 O organismo de certificação deve assegurar que as atividades de pessoas jurídicas distintas, com as quais o organismo de certificação ou pessoa jurídica da qual faz parte tenha relacionamento, não comprometam a imparcialidade de suas atividades de certificação.*

*NOTA Ver 4.2.3, Nota 1.*

*4.2.8 Quando a pessoa jurídica distinta em 4.2.7 oferece ou produz o produto certificado (incluindo produtos a serem certificados) ou oferece ou fornece consultoria (ver 3.2), a gerência do organismo de certificação e pessoal envolvido na revisão e no processo de tomada de decisão não podem estar envolvidos nas atividades da pessoa jurídica distinta. O pessoal da pessoa jurídica distinta não pode*



*estar envolvido no gerenciamento do organismo de certificação, na revisão ou na decisão de certificação.*

*NOTA Para o pessoal de avaliação, os requisitos de imparcialidade estão definidos na Seção 6 e requisitos adicionais são dados em outras normas pertinentes citadas em 6.2.1 e 6.2.2.1.*

O Organismo Certificador de Produto tem uma responsabilidade muito grande perante a sociedade, pois está atestando que aquele produto atende aos requisitos dos regulamentos ou normas técnicas.

Por isso, essa questão da imparcialidade deve ser analisada e todas as questões devem ser bem resolvidas e de forma transparente.

A imparcialidade é a premissa básica para a atuação do organismo certificar de produto.

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*4.2.9 As atividades do organismo de certificação não podem ser comercializadas ou oferecidas com algum vínculo com as atividades de uma organização que presta consultoria (ver 3.2). Um organismo de certificação não pode afirmar ou insinuar que a certificação seria mais simples, mais fácil, mais rápida ou mais barata se uma específica organização de consultoria fosse utilizada.*

Já ouviu a expressão “venda casada”?

A venda casada é uma prática ilegal (Artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor) e consiste em condicionar ou sugerir que um produto só pode ser vendido se outro for adquirido junto.

O sentido deste requisito é o mesmo: em hipótese alguma, pode-se sugerir, dar a entender, ou qualquer coisa do tipo, que a certificação será mais fácil se o cliente utilizar outro serviço da organização (caso o OCP realize outras atividades além da certificação).



ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*4.2.10 Dentro de um prazo especificado pelo organismo de certificação, o pessoal não pode ser usado para analisar ou tomar uma decisão de certificação para um produto para o qual tenham prestado consultoria (ver 3.2).*

*NOTA 1 O período pode ser especificado no esquema de certificação ou, se especificado pelo organismo de certificação, reflete um período que é longo o suficiente para garantir que a avaliação ou decisão não comprometa a imparcialidade. Um período específico de dois anos é, com frequência, utilizado.*

*NOTA 2 Para o pessoal de avaliação, os requisitos de imparcialidade estão definidos na Seção 6 e requisitos adicionais são dados nas outras normas pertinentes citadas em 6.2.1 e 6.2.2.1.*

Uma possibilidade seria definir em um documento/contrato/termo, quais as regras e quais os intervalos de tempo **para cada tipo de atividade** que o consultor prestou consultoria.

Por exemplo: uma consultoria e um treinamento (duas atividades distintas), requerem o mesmo intervalo de tempo de afastamento, por parte do consultor, para uma posterior tomada de decisão sobre a certificação?

O envolvimento com o cliente é igual nas duas atividades? É importante atentar-se para esse ponto e definir os intervalos de acordo com cada atividade.

Perceba que a Nota 1 já traz uma referência ao que poderia ser estabelecido como tempo mínimo, em um caso como este.

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*4.2.11 O organismo de certificação deve tomar ações para responder a quaisquer riscos para a sua imparcialidade, decorrente das ações de outras pessoas, organismos ou organizações, de que tome conhecimento.*

*4.2.12 Todo o pessoal do organismo de certificação (interno ou externo) ou comitês que poderiam influenciar as atividades de certificação devem agir de forma imparcial.*

É responsabilidade do OCP garantir que todos os envolvidos no processo de certificação, sejam esses internos ou externos, devem agir com imparcialidade. Também é responsabilidade do organismo tomar



ações caso qualquer tipo de risco seja identificado e garantir que esse risco não comprometa o processo e a imparcialidade da certificação.

### c) Requisito 4.3 Responsabilidade civil e finanças

ABNT NBR ISO/IEC  
**17065**

*4.3.1 O organismo de certificação deve ter mecanismos adequados (por exemplo, seguro ou reservas financeiras) para cobrir as responsabilidades decorrentes de suas operações.*

*4.3.2 O organismo de certificação deve ter a estabilidade financeira e os recursos necessários para suas operações.*

Para evidenciar o atendimento a este requisito, o organismo pode se valer do contrato social, evidência de patrimônio, extrato da conta bancária ou até mesmo um seguro relacionado às operações.

### d) Requisito 4.4 Condições não discriminatórias

ABNT NBR ISO/IEC  
**17065**

*4.4.1 As políticas e os procedimentos sob os quais o organismo de certificação opera, e a administração destes, devem ser não discriminatórios. Procedimentos não podem ser usados para impedir ou inibir o acesso dos solicitantes, além do previsto nesta Norma.*

*4.4.2 O organismo de certificação deve tornar seus serviços acessíveis a todos os solicitantes cujas atividades se enquadrem no escopo de suas operações.*

*4.4.3 O acesso ao processo de certificação não pode ser condicionado ao tamanho do cliente ou filiação a qualquer associação ou grupo, nem pode ser condicionado ao número de certificações já emitidas. Não pode haver condições financeiras indevidas ou outras.*

*NOTA Um organismo de certificação pode se recusar a aceitar uma solicitação ou manter contrato para a certificação de um cliente quando razões fundamentadas ou demonstradas existirem, como o cliente participar de atividades ilegais, tendo uma história de repetidas não conformidades com requisitos de certificação/produto, ou questões similares relativas a clientes.*



*4.4.4 O organismo de certificação deve restringir os seus requisitos, avaliação, análise, decisão e supervisão (se houver) para as questões especificamente relacionadas ao escopo da certificação.*

O organismo não pode “escolher” seus clientes (por exemplo por tamanho, capacidade de produção, nacionalidade, recursos financeiros).

As políticas sobre as condições não discriminatórias podem estar correlacionadas e atreladas às questões de imparcialidade já mencionadas anteriormente.

Caso opte por escrever um documento (um procedimento ou código de conduta) esses assuntos podem estar mencionados neste documento.

### e) Requisito 4.5 Confidencialidade

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*4.5.1 O organismo de certificação deve ser responsável, por meio de compromissos que podem ser juridicamente cumpridos, pela gestão de todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação. Exceto pelas informações que o cliente torna publicamente disponíveis, ou quando acordado entre o organismo de certificação e o cliente (por exemplo, para fins de resposta a reclamações), todas as outras informações são consideradas informações privadas e devem ser consideradas confidenciais. O organismo de certificação deve informar ao cliente, com antecedência, sobre a informação que pretende colocar em domínio público.*

Isto significa que o organismo deve garantir a confidencialidade em relação a todas as informações obtidas ou geradas durante a realização da atividade de certificação. Todas as informações recebidas também são de propriedade do cliente.

Uma prática muito comum nas organizações é a existência de um termo de confidencialidade em que os colaboradores se comprometem a manter a confidencialidade a respeito das informações as quais tem acesso (mas esse termo – registro - não é um requisito da norma!). O uso de senhas para acesso a softwares e computadores, controle de acesso às instalações, também são evidências de como o laboratório assegura a confidencialidade.



É importante ressaltar que o requisito está direcionado para a proteção da informação e não para a forma como isso será feito!

ABNT NBR ISO/IEC  
**17065**

*4.5.2 Quando o organismo de certificação é requerido por lei ou autorizado por acordos contratuais para liberar informações confidenciais, o cliente ou a pessoa interessada deve, a menos que proibido por lei, ser notificado da informação fornecida.*

*4.5.3 Informações sobre o cliente obtidas de outras fontes que não o cliente (por exemplo, a partir de um reclamante ou dos reguladores) devem ser tratadas como confidenciais.*

Uma sugestão é deixar essa informação registrada já no contrato com o cliente!

Desta forma, não se corre o risco de esquecer de comunicar caso essa liberação de informações seja requerida.

#### f) Requisito 4.6 Informações acessíveis ao público

ABNT NBR ISO/IEC  
**17065**

*O organismo de certificação deve manter (por meio de publicações, meios eletrônicos ou outros meios), e tornar disponíveis mediante solicitação, o seguinte:*

*a) informações sobre o (ou referência ao) esquema(s) de certificação(ões), incluindo os procedimentos de avaliação, as regras e os procedimentos para a concessão, para a manutenção, para estender ou reduzir o escopo, para a suspensão, para o cancelamento ou para a recusa da certificação;*

*b) uma descrição dos meios pelos quais o organismo de certificação obtém sustentação financeira e informações gerais sobre as taxas cobradas aos solicitantes e aos clientes;*



*c) uma descrição dos direitos e deveres dos solicitantes e clientes, incluindo requisitos, restrições ou limitações no uso do nome do organismo de certificação e da marca de certificação e sobre as maneiras de se referir à certificação concedida;*

*d) informações sobre os procedimentos para tratamento de reclamações e apelações.*

Uma possibilidade é estruturar um documento simples e com linguagem acessível com todas as informações citadas acima e deixá-lo disponível no site do organismo (ou a forma do interessado obter este documento).

Outra possibilidade seria publicar de forma individual cada uma dessas informações, em um site ou documento que possa ser compartilhado aos interessados.

Outro cuidado com este requisito e que devemos prestar atenção é com a divulgação das atividades de trabalho e de rotina do organismo de certificação. Cada vez mais frequente nas redes sociais, os perfis organizacionais devem estar atentos a algumas questões específicas e neste caso e particular, na confidencialidade em relação aos seus clientes e processos de certificação.

## 2. Seção 5 - Requisitos de estrutura

### a) Requisito 5.1 Estrutura organizacional e alta direção

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

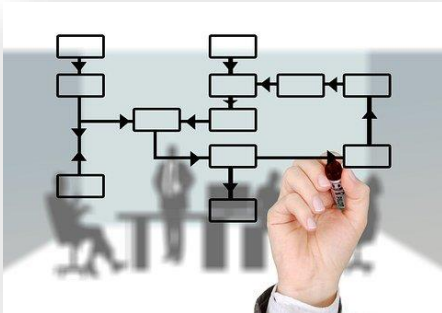
*5.1.1 As atividades de certificação devem ser estruturadas e geridas de modo a salvaguardar a imparcialidade.*

*5.1.2 O organismo de certificação deve documentar a sua estrutura organizacional, mostrando os deveres, as responsabilidades e as autoridades de gerência e de pessoal de certificação e de quaisquer outros comitês. Quando o organismo de certificação é uma parte definida de uma pessoa jurídica, a estrutura deve incluir a linha de autoridade e sua relação com outras partes dentro da mesma pessoa jurídica.*

A estrutura da organização é o primeiro sinal de alerta para um possível conflito de interesses entre áreas que possam estar relacionadas ou subordinadas.



Por isso é importante estruturar de forma a salvaguardar a imparcialidade nas relações entre áreas e setores.



Uma forma simples de evidenciar a estrutura organizacional é por meio de um organograma. Além de indicar as áreas, dentro de cada estrutura também pode constar as funções que pertencem a cada área e a estrutura hierárquica dentro da área (quem responde para quem e quem é par de quem).

Agora observe a seguir quais são as funções chaves que devem estar identificadas (não necessariamente no organograma, mas talvez em um manual, procedimento ou registro).

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

**5.1.3** *A gestão do organismo de certificação deve identificar a diretoria, o grupo de pessoas, ou a pessoa que tem total autoridade e responsabilidade para cada um dos itens seguintes:*

- a) desenvolvimento de políticas relacionadas com o funcionamento do organismo de certificação;*
- b) supervisão da implementação das políticas e procedimentos;*
- c) a supervisão das finanças do organismo de certificação;*
- d) desenvolvimento de atividades de certificação;*
- e) desenvolvimento de requisitos de certificação;*
- f) avaliação (ver 7.4);*
- g) análise (ver 7.5);*
- h) decisões sobre a certificação (ver 7.6);*
- i) delegação de autoridade a comitês ou pessoal, conforme requerido, para realizar atividades definidas em seu nome;*
- j) disposições contratuais;*
- k) disponibilização de recursos adequados para as atividades de certificação;*
- l) capacidade de resposta às reclamações e apelações;*



*m) requisitos de competência do pessoal;*

*n) sistema de gestão do organismo de certificação (ver Seção 8).*

É importante salientar que uma mesma função pode ter mais de uma responsabilidade citada anteriormente, assim como as responsabilidades podem ser compartilhadas por um grupo de pessoas.

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*5.1.4 O organismo de certificação deve ter regras formais para a nomeação, termos de referência e operação de quaisquer comitês envolvidos no processo de certificação (ver Seção 7). Tais comitês devem estar livres de quaisquer pressões comerciais, financeiras e outras que possam influenciar decisões. O organismo de certificação deve reter a autoridade para nomear e retirar membros dessas comissões.*

A clareza na responsabilidade e autoridade de cada função, assim como na nomeação da (ou das) pessoa responsável por cada etapa do processo é parte fundamental do processo. Por isso, a nomeação formal dos ocupantes de cada função é requisito obrigatório.

## **b) Requisito 5.2 Mecanismo para salvaguardar imparcialidade**

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*5.2.1 O organismo de certificação deve ter um mecanismo para salvaguardar a sua imparcialidade. O mecanismo deve fornecer dados de entrada para o seguinte:*

- a) as políticas e os princípios relativos à imparcialidade de suas atividades de certificação;*
- b) qualquer tendência por parte de um organismo de certificação de permitir que considerações comerciais ou outras evitem a provisão das atividades de certificação de forma consistente e imparcial;*



*c) assuntos que afetam a imparcialidade e confiança na certificação, incluindo transparência.*

*NOTA 1 Outras tarefas ou funções (por exemplo, participação no processo de tomada de decisão) podem ser atribuídas ao mecanismo, desde que essas tarefas adicionais ou deveres não comprometam seu papel essencial de garantir a imparcialidade.*

*NOTA 2 Um possível mecanismo pode ser um comitê estabelecido por um ou mais organismos de certificação, um comitê implementado por um proprietário de esquema, uma autoridade governamental ou uma parte equivalente.*

*NOTA 3 Um único mecanismo para vários esquemas de certificação pode satisfazer esse requisito.*

*NOTA 4 Se o organismo de certificação também fornece certificação de sistemas de gestão, um comitê que cumpre a ABNT NBR ISO/IEC 17021:2011, 6.2, também pode cumprir essa subseção (5.2), desde que todos os requisitos de 5.2 sejam cumpridos.*

Uma solução bastante interessante para esse requisito e muitas vezes utilizadas pelos organismos de certificação é a criação de um comitê formado por pessoal externo ao organismo.

A composição se dá de forma bem eclética, com membros imparciais aos processos de certificação, mas que são uma parte representativa dos interessados.

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*5.2.2 O mecanismo deve ser formalmente documentado para assegurar o seguinte:*

*a) uma representação equilibrada das partes significativamente interessadas, de modo que nenhum interesse único predomine (pessoal interno ou externo do organismo de certificação têm um único interesse, e não deve predominar);*

*b) acesso a todas as informações necessárias para permitir o cumprimento de todas as suas funções.*

O mecanismo que será utilizado pelo organismo de certificação, assim como suas responsabilidades e autoridades devem estar documentados (em um manual, procedimento, documento orientativo).



ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*5.2.3 Se a alta direção do organismo de certificação não seguir os dados de entrada desse mecanismo, o mecanismo deve ter o direito de agir de forma independente (por exemplo, informar autoridades, organismos de acreditação, partes interessadas). Ao tomar medidas adequadas, os requisitos de confidencialidade de 4.5 relativos ao cliente e ao organismo de certificação devem ser respeitados. Convém que os dados de entrada que estejam em conflito com os procedimentos de funcionamento do organismo de certificação ou outros requisitos obrigatórios não sejam seguidos. É recomendado que a direção documente a justificativa por trás da decisão de não seguir os dados de entrada e mantenha o documento para análise pelo pessoal apropriado.*

O mecanismo para salvaguardar a imparcialidade (por exemplo o comitê citado anteriormente), tem como responsabilidade assegurar que todas as questões relacionadas ao processo de certificação sejam realizadas de forma imparcial e independente. Caso observe qualquer conflito de interesse no processo, o mecanismo possui a responsabilidade de comunicar aos órgãos competentes caso o organismo de certificação não siga as recomendações que evitariam o potencial conflito.

Já o organismo de certificação, tem como responsabilidade, deixar registrado o embasamento para o não atendimento à recomendação do mecanismo de salvaguardar a imparcialidade.

ABNT NBR ISO/IEC  
17065

*5.2.4 Apesar de todos os interesses não poderem ser representados nesse mecanismo, um organismo de certificação deve identificar e convidar as partes significativamente interessadas.*

*NOTA 1 Tais partes interessadas podem incluir clientes do organismo de certificação, clientes de empresas certificadas, fabricantes, fornecedores, usuários, especialistas em avaliação da conformidade, representantes de associações do setor comercial e industrial, representantes de órgãos reguladores governamentais ou de outros serviços governamentais e representantes de organizações não governamentais, incluindo organizações de consumidores. Pode ser suficiente ter um representante de cada parte interessada no mecanismo.*

*NOTA 2 Esses interesses podem ser limitados, dependendo da natureza do esquema de certificação.*

Conforme dito logo no início desse requisito, um mecanismo que poderia ser utilizado para atender a este item, seria a criação de um comitê com pessoal externo.



Provavelmente a dúvida é: quem poderia compor este comitê?

Observe que a nota 1 esclarece quem são as partes interessadas de uma forma geral e que poderiam auxiliar a compor o comitê.

E assim, terminamos nossa segunda aula, na qual estudamos os requisitos das Seções 4 e 5.

Você deve ter percebido que ambas as seções têm uma ênfase muito grande na imparcialidade e confidencialidade de todo o processo de certificação. Isso se deve ao fato de serem fatores de extrema importância.

Os requisitos destas seções, balizarão todo o trabalho desenvolvido pelo organismo de certificação e por isso estão tão descritos nestas duas primeiras seções.

Na próxima aula começaremos a estudar a seção 6 da norma que trata dos Requisitos de Recursos e iniciaremos os estudos da seção 7 (Requisitos de processos).

Até a próxima aula!