



Análise e Interpretação da ABNT NBR ISO/IEC 17065

AULA 03

REALIZAÇÃO





Sumário

Apresentação	3
1. Seção 6 – Requisitos de Recursos	4
a) <i>Requisito 6.1 Pessoal do organismo de certificação</i>	4
b) <i>Requisito 6.2 Recursos para a avaliação</i>	8
2. Seção 7 - Requisitos de processo	13
a) <i>Requisito 7.1 Geral</i>	13
b) <i>Requisito 7.2 Solicitação</i>	16
c) <i>Requisito 7.3 Análise da solicitação</i>	18
d) <i>Requisito 7.4 Avaliação</i>	20
e) <i>Requisito 7.5 Análise</i>	22
f) <i>Requisito 7.6 Decisão sobre a certificação</i>	23



Apresentação

Olá pessoal!

Bem-vindos a nossa terceira aula sobre Análise e Interpretação da norma ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013!

Na aula passada começamos a estudar e discutir as seções da norma que possuem requisitos a serem atendidos pelos organismos de certificação de produtos, processos e serviços. Analisamos as exigências da Seção 4, que traz informações a respeito dos Requisitos Gerais e da Seção 5, que traz os Requisitos de Estrutura.

Na aula de hoje, falaremos sobre a Seção 6, que traz os Requisitos de Recursos e iniciaremos os estudos relacionados à Seção 7, sobre Requisitos de Processo.

Vamos começar?



1. Seção 6 – Requisitos de Recursos

Esta seção trata de dois recursos essenciais para realizar a atividade de certificação.

São eles:

- Pessoal do organismo de certificação
- Recursos para avaliação

Vamos ver mais detalhadamente cada um deles?

a) Requisito 6.1 Pessoal do organismo de certificação

ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.1.1 Geral

6.1.1.1 *O organismo de certificação deve empregar, ou ter acesso a um número suficiente de pessoas para cobrir suas operações relacionadas aos esquemas de certificação e às normas aplicáveis, além de outros documentos normativos.*

NOTA *Pessoal inclui aqueles que normalmente trabalham para o organismo de certificação, bem como as pessoas que trabalham sob um contrato individual ou sob um acordo formal que os coloca sob o controle da gerência e dos sistemas/procedimentos do organismo de certificação (ver 6.1.3).*

6.1.1.2 *O pessoal deve ser competente para as funções que desempenha, inclusive fazendo os julgamentos técnicos necessários, definição de políticas e sua implementação.*

Para realizar as atividades relacionadas ao processo de certificação, o organismo de certificação precisa possuir pessoal suficiente para desempenhar todas as funções necessárias.

Esse pessoal pode ser contratado por ele, como funcionário, ou pode ser um prestador de serviço, com contrato jurídico.

Independente da forma de vínculo, o pessoal deverá possuir todas as competências necessárias, conforme veremos no requisito **6.1.2**.



ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.1.1.3 *Pessoal, incluindo quaisquer membros de comitês, pessoal dos organismos externos, ou pessoal que age em nome do organismo de certificação, deve manter a confidencialidade para todas as informações obtidas ou geradas durante o desempenho das atividades de certificação, exceto conforme exigido por lei ou pelo esquema de certificação.*

Observe que esse requisito não se limita apenas ao pessoal do organismo de certificação, mas também fala sobre “*quaisquer membros de comitês, pessoal dos organismos externos, ou pessoal que age em nome do organismo de certificação*”. Isso inclui pessoal que não faz parte do quadro do laboratório, como por exemplo, provedores de sistema informatizados que possam ter acesso às informações do laboratório.

Exemplificando: o organismo de certificação utiliza um software para registros dos processos de certificação. O provedor deste software tem acesso aos dados e o armazenamento das informações é realizado “na nuvem”. Como assegurar a confidencialidade em relação a essas informações?

Se a opção do organismo certificador for por um registro do tipo “Termo de Confidencialidade e Imparcialidade” para os seus colaboradores, essa também pode ser uma boa opção para o pessoal externo.

Outra questão muito importante relacionada a confidencialidade é o uso das redes sociais, tanto pelo organismo certificador, quanto pelos seus colaboradores. Como garantir que ao publicar uma imagem, ou fazer um comentário, o organismo não está expondo algum tipo de informação de propriedade do cliente?

Então, tenha muito cuidado ao utilizar as redes sociais e vinculá-las de alguma forma ao organismo certificador ou a sua imagem.

ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.1.2 *Gestão da competência para o pessoal envolvido no processo de certificação*

6.1.2.1 *O organismo de certificação deve estabelecer, implementar e manter um procedimento para gestão de competências do pessoal envolvido no processo de certificação (ver Seção 7). O procedimento deve exigir que o organismo de certificação:*

a) determine os critérios para a competência do pessoal para cada função no processo de certificação, levando em conta os requisitos dos esquemas;



- b) *identifique as necessidades de treinamento e forneça, quando necessário, programas de treinamento sobre processos de certificação, requisitos, metodologias, atividades e outros requisitos relevantes do esquema de certificação;*
- c) *demonstre que o pessoal tem as competências necessárias para os deveres e responsabilidades que assumem;*
- d) *autorize formalmente pessoal para funções no processo de certificação;*
- e) *monitore o desempenho do pessoal.*

As competências podem ser definidas como os requisitos necessários para se realizar uma



determinada atividade. Pensando desta forma, os critérios de competência poderiam ser definidos com base em formação, conhecimento técnico, habilidades e experiência, já que na sequência (letra b), o próprio texto da norma já faz menção aos treinamentos necessários.

O organismo de certificação deve ainda informar neste procedimento como irá demonstrar o atendimento dos requisitos de competência, assim como a autorização do pessoal em cada função e monitoramento do desempenho do pessoal.

Uma dica extremamente importante aqui: a *ISO/IEC 17021-3 - Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 3: Competence requirements for auditing and certification of quality management systems* é critério de Avaliação.

Portanto, não deixe de analisar essa norma ao definir as competências dos auditores!

ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.1.2.2 *O organismo de certificação deve manter os seguintes registros sobre o pessoal envolvido no processo de certificação (ver Seção 7):*

- a) *nome e endereço;*
- b) *empregador(es) e cargo ocupado;*
- c) *qualificação educacional e situação profissional;*



- d) *experiência e treinamento;*
- e) *a avaliação da competência;*
- f) *monitoramento de desempenho;*
- g) *autorizações que possui no organismo de certificação;*
- h) *data da mais recente atualização de cada registro.*



Uma possibilidade de atendimento a este requisito pode ser a estruturação de uma pasta para cada colaborador. Essa pasta pode ser eletrônica ou virtual e conter todas as informações a respeito do colaborador, assim como as evidências de atendimento às solicitações da norma.

ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.1.3 Contrato com o pessoal

O organismo de certificação deve exigir que o pessoal envolvido no processo de certificação assine um contrato ou outro documento pelo qual se comprometa a:

- a) *cumprir com as regras definidas pelo organismo de certificação, incluindo as relativas à confidencialidade (ver 4.5) e independência de interesses comerciais e outros;*
- b) *declarar qualquer associação prévia e/ou presente da sua parte, ou da parte do seu empregador, com:*
 - 1) *um fornecedor ou projetista de produtos, ou*
 - 2) *um provedor ou desenvolvedor de serviços, ou*
 - 3) *um operador ou desenvolvedor de processos para a avaliação ou certificação para as quais eles sejam designados;*



c) revelar qualquer situação conhecida por eles que possa apresentar a eles ou ao organismo de certificação um conflito de interesse (ver 4.2).

Os organismos de certificação devem usar esta informação como dado de entrada para a identificação de riscos à imparcialidade levantados pelas atividades de tal pessoal, ou pelas organizações que o emprega (ver 4.2.3).



Essas informações podem estar inseridas em um contrato/termo de compromisso ou mesmo em um código de conduta, que também terá o registro de ciência do colaborador ou contratado.

b) Requisito 6.2 Recursos para a avaliação

ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.2.1 Recursos internos

Quando um organismo de certificação realiza atividades de avaliação, tanto com seus recursos internos quanto com outros recursos sob seu controle direto, ele deve atender aos requisitos aplicáveis das normas internacionais pertinentes e, conforme especificado pelo esquema de certificação, de outros documentos. Para ensaios, deve cumprir os requisitos aplicáveis na ABNT NBR ISO/IEC 17025; para inspeção, deve cumprir os requisitos aplicáveis na ABNT NBR ISO/IEC 17020; e para auditoria de sistema de gestão, deve cumprir os requisitos aplicáveis na ABNT NBR ISO/IEC 17021. Os requisitos de imparcialidade do pessoal de avaliação estipulados na respectiva norma devem sempre ser aplicáveis.

Observe que neste item a norma nos traz informações a respeito das competências necessárias para o desenvolvimento de determinada atividade.



Por exemplo, se no processo de certificação existe a necessidade de ensaios, mesmo que realizada pelo organismo de certificação ou por outro organismo sob seu controle direto, deverá atender aos requisitos aplicáveis da ABNT NBR/ISO 17025. Para inspeção

deve atender à ABNT NBR ISO 17020 e assim conforme os exemplos citados no requisito.



ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.2.2 Recursos externos (terceirização)

6.2.2.1 O organismo de certificação deve terceirizar as atividades de avaliação apenas para organismos que atendam aos requisitos aplicáveis das normas internacionais pertinentes e, conforme especificado pelo esquema de certificação, de outros documentos. Para ensaios, devem cumprir os requisitos aplicáveis na ABNT NBR ISO/IEC 17025; para inspeção, devem cumprir os requisitos aplicáveis na ABNT NBR ISO/IEC 17020; e para auditoria do sistema de gestão, devem cumprir os requisitos aplicáveis na ABNT NBR ISO/IEC 17021. Os requisitos de imparcialidade do pessoal de avaliação estipulados na respectiva norma serão sempre aplicáveis.

NOTA 1 Exemplos de razões pelas quais alguns requisitos não são aplicáveis incluem o seguinte:

- A competência está disponível dentro do organismo de certificação ao utilizar os resultados da atividade de avaliação;
- A extensão do controle que o organismo de certificação tem sobre o ensaio (incluindo testemunho do ensaio), inspeção (por exemplo, especificação dos métodos ou parâmetros de inspeção) ou avaliação do sistema de gestão (por exemplo, exigindo detalhes específicos de um sistema de gestão);
- Um requisito particular é coberto de forma equivalente por esta Norma, ou não é necessário para dar confiança à decisão de certificação.

NOTA 2 Isso pode incluir a terceirização de outros organismos de certificação. Utilização de pessoal externo sob contratos não é terceirização.

NOTA 3 Para os fins desta Norma, os termos “terceirização” e “subcontratação” são considerados sinônimos.



Da mesma forma, caso seja necessário a contratação de um provedor externo, este também deverá atender aos requisitos de competência estabelecidos neste item.



ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.2.2.2 Quando as atividades de avaliação são terceirizadas para organismos não independentes (por exemplo, laboratórios de clientes), o organismo de certificação deve assegurar que as atividades de avaliação sejam geridas de forma a fornecer confiança nos resultados, e que os registros estejam disponíveis para justificar a confiança.

Lembre-se que para esta situação acontecer, é necessário que o organismo de certificação atenda ao disposto no item 6.2.4.3 Definição do Laboratório, da Portaria nº 200, de 29 de Abril de 2021 que aprova os Requisitos Gerais de Certificação de Produtos (RGCP) – Consolidado.

Mas o que é essa Portaria?

Essa Portaria estabelece os requisitos comuns que deverão ser utilizados na avaliação da conformidade de produtos que utilizem o Mecanismo de Certificação.

Os Requisitos de Avaliação da Conformidade (RAC) a serem elaborados para cada objeto deverão conter apenas os requisitos específicos, complementares aos Requisitos Gerais de Certificação de Produtos, respeitando as especificidades do objeto a ser certificado.

Portanto, para a condução do processo de certificação de um produto, processo ou serviço, o organismo de certificação deverá atender a essa Portaria, assim como o RAC específico do objeto.

Para conhecer a Portaria na íntegra, acesse o link a seguir.

<http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC002753.pdf>

ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.2.2.3 O organismo de certificação deve ter um contrato legal vigente junto ao organismo que fornece o serviço terceirizado, incluindo disposições de confidencialidade e conflito de interesses, conforme especificado em 6.1.3, item c).



Um contrato que abranja todos os requisitos de confidencialidade e imparcialidade deve ser estabelecido com o organismo terceirizado. Esse contrato pode abranger também, questões relacionadas ao pessoal do organismo contratado, de modo a se evitar desta forma, qualquer tipo de conflito de interesse.

ABNT NBR ISO/IEC
17065

6.2.2.4 O organismo de certificação deve:

- a) *assumir a responsabilidade por todas as atividades terceirizadas para outro organismo;*
- b) *assegurar que o organismo que fornece serviços terceirizados e o pessoal que o utiliza, não estejam envolvidos, quer diretamente por meio de qualquer outro empregador, de tal forma que a credibilidade dos resultados possa ser comprometida;*
- c) *ter documentadas as políticas, procedimentos e registros para a qualificação, avaliação e monitoramento de todos os organismos que prestam serviços terceirizados utilizados para atividades de certificação;*
- d) *manter uma lista de fornecedores aprovados de serviços terceirizados;*
- e) *implementar ações corretivas para eventuais lacunas do contrato em 6.2.2.3 ou outros requisitos em 6.2.2 dos quais tenha conhecimento;*
- f) *informar antecipadamente ao cliente sobre as atividades terceirizadas, a fim de proporcionar ao cliente uma oportunidade de fazer objeção.*

NOTA Se a qualificação, avaliação e monitoramento dos organismos que prestam serviços terceirizados são realizados por outras organizações (por exemplo, por organismos de acreditação, organismos de avaliação de pares ou autoridades governamentais), o organismo de certificação pode levar essa qualificação e monitoramento em conta desde que:

- Esteja previsto dentro dos requisitos do esquema;*
- O escopo seja aplicável ao trabalho realizado;*
- A validade do planejamento da qualificação, avaliação e monitoramento seja verificada com uma periodicidade determinada pelo organismo de certificação.*



Além das questões relacionadas aos conflitos de interesse e de imparcialidade em relação ao organismo terceirizado, o organismo certificador deve estar atento ao processo de qualificação e avaliação do terceirizado, assim como no seu monitoramento.

Manter uma lista dos fornecedores aprovados e comunicar o cliente sobre a terceirização, também são exigências do requisito.

Agora que já discutimos sobre os Requisitos de Recursos, que como você pode ter percebido, são bastante simples, vamos iniciar o estudo dos Requisitos de Processo, que estão descritos na Seção 7 da norma.

Esses requisitos estabelecem o processo de certificação a ser seguido pelo organismo certificador, sempre complementado pelo RGCP, RAC ou outros documentos específicos de certificação, conforme escopo.

Os Requisitos de Processo estão organizados na seguinte ordem:

7.1 Geral

7.2 Solicitação

7.3 Análise da solicitação

7.4 Avaliação

7.5 Análise

7.6 Decisão sobre a certificação

7.7 Documentos de certificação

7.8 Lista de produtos certificados

7.9 Supervisão

7.10 Mudanças que afetam a certificação

7.11 Término, redução, suspensão ou cancelamento da certificação

7.12 Registros

7.13 Reclamações e apelações



Nesta aula iremos estudar até o requisito 7.6 - Decisão sobre a certificação, o restante veremos na próxima aula, ok?

Então, vamos começar?

2. Seção 7 - Requisitos de processo

a) Requisito 7.1 Geral

ABNT NBR ISO/IEC 17065

7.1.1 O organismo de certificação deve operar um ou mais esquema(s) de certificação abrangendo suas atividades de certificação.

NOTA 1 Os elementos de tais esquemas podem ser acoplados ao acompanhamento da produção, ou com a avaliação e acompanhamento do sistema de gestão do cliente, ou de ambos.

NOTA 2 Orientação geral sobre o desenvolvimento dos esquemas é dada na ABNT NBR ISO/IEC 17067, em combinação com a norma ABNT ISO/IEC Guia 28 e ABNT ISO/IEC Guia 53.

Mas o que é mesmo um “esquema de certificação”?

Vamos relembrar o que está definido no item 3.9 da Seção 3, Termos e definições.

Esquema de certificação: *“sistema de certificação relacionado a produtos específicos, para os quais os mesmos requisitos especificados, regras específicas e procedimentos se aplicam”.*

Nota: dependendo do documento, é possível encontrar a expressão “esquema de certificação” ou “modelo de certificação”. Ambas são usadas com a mesma definição.

Conforme mencionado na Aula 1, a ABNT NBR ISO/IEC 17067 estabelece 7 esquemas de certificação.

De forma resumida, eles podem ser definidos da seguinte forma:

1. Esquema de Certificação 1a - Avaliação única. Nesse modelo, uma ou mais amostras do produto são submetidas a atividades de avaliação da conformidade, que podem consistir em ensaio, inspeção, avaliação de projeto, avaliação de serviços ou processos, etc. Esse modelo não



contempla a etapa de manutenção. A avaliação da conformidade do objeto é efetuada uma única vez, e os itens subsequentes de produção não são cobertos pelo Certificado da Conformidade emitido.

2. Esquema de Certificação 1b - Ensaio de lote. Esse modelo envolve a certificação de um lote de produtos. O número de unidades a serem ensaiadas pode ser uma parcela do lote, coletada de forma aleatória, ou até mesmo, o número total de unidades do lote (ensaio 100%). O Certificado de Conformidade é restrito ao lote certificado.

3. Esquema de Certificação 2 - Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante, seguida de avaliação de manutenção periódica por meio de coleta de amostra do produto no mercado. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes.

4. Esquema de Certificação 3 - Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante seguida de avaliação de manutenção periódica por meio de coleta de amostra do produto na fábrica. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes. A manutenção pode incluir a avaliação periódica do processo produtivo.

5. Esquema de Certificação 4 Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante seguido de avaliação de manutenção periódica por meio de coleta de amostras do produto na fábrica e no comércio, combinados ou alternadamente, para realização das atividades de avaliação da conformidade. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes. A manutenção pode incluir a avaliação periódica do processo produtivo.

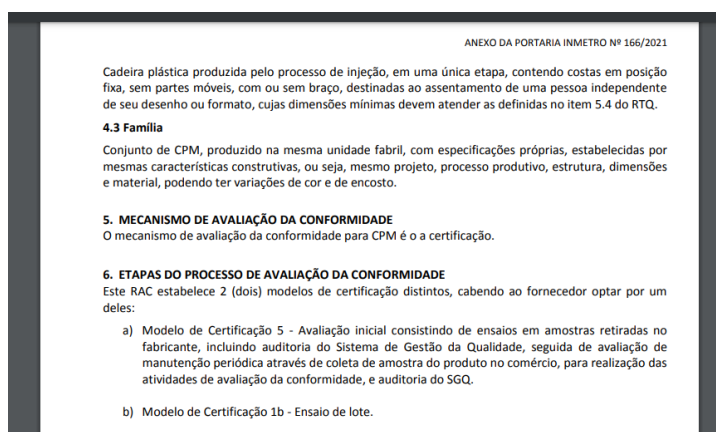
6. Esquema de Certificação 5 Avaliação inicial consistindo de ensaios em amostras retiradas no fabricante, incluindo auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade, seguida de avaliação de manutenção periódica por meio de coleta de amostra do produto na fábrica e/ou no comércio, para realização das atividades de avaliação da conformidade. As Avaliações de Manutenção têm por objetivo verificar se os itens produzidos após a atestação da conformidade inicial (emissão do Certificado da Conformidade) permanecem conformes. A manutenção inclui a avaliação periódica do processo produtivo, ou a auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade -SGQ, ou ambos.



7. Esquema de Certificação 6 Avaliação Inicial consistindo de auditoria do Sistema de Gestão da Qualidade ou inspeções, seguida de manutenção periódica. Esse modelo é aplicável, principalmente, para a certificação de serviços e processos. As Avaliações de Manutenção incluem a auditoria periódica do SGQ e avaliação periódica do serviço ou processo.

O esquema a ser utilizado em cada processo de certificação é definido pelo RCA específico de certificação do objeto.

Observe o exemplo a seguir, referente a Portaria nº 166, de 14 de abril de 2021 que aprova o Regulamento Técnico da Qualidade e os Requisitos de Avaliação da Conformidade para Cadeiras Plásticas Monobloco – Consolidado:



(Este documento pode ser consultado na íntegra em: <http://www.inmetro.gov.br/legislacao/rtac/pdf/RTAC002739.pdf>)

Como pode ser observado no item 6 – Etapas do processo de avaliação da conformidade, para este produto, dois esquemas (ou modelos) podem ser utilizados para certificação do produto, cabendo ao cliente do OCP a escolha.

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.1.2 *Os requisitos contra os quais os produtos de um cliente são avaliados devem ser aqueles constantes nas normas especificadas e em outros documentos normativos.*

NOTA Orientação para o desenvolvimento de documentos normativos adequados para este fim está contida na norma ISO/IEC 17007.

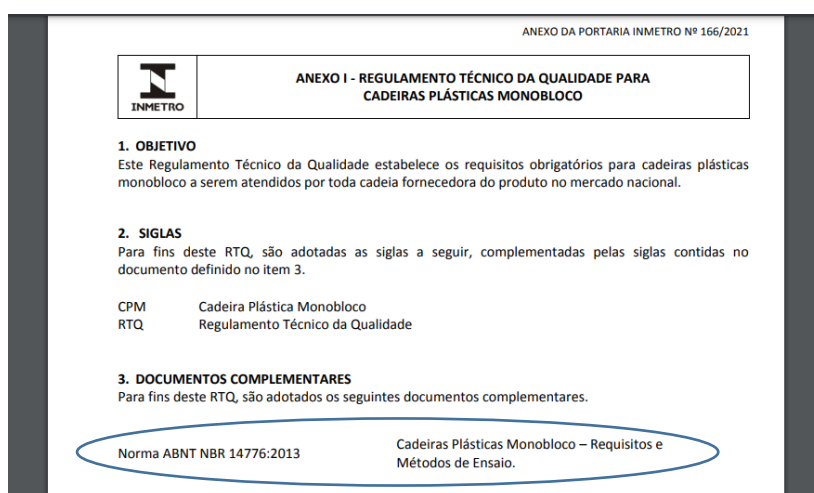
7.1.3 *Se explicações são necessárias quanto à aplicação desses documentos (ver 7.1.2) para um esquema de certificação específico, elas devem ser formuladas por pessoas ou comitês*



relevantes e imparciais, com a competência técnica necessária, e devem ser disponibilizadas pelo organismo de certificação, mediante solicitação.

Utilizando ainda o exemplo da Portaria nº 166, de 14 de abril de 2021, identificamos os requisitos contra os quais os produtos de um cliente devem ser avaliados.

Observe:



b) Requisito 7.2 Solicitação

ABNT NBR ISO/IEC
17065

Para a solicitação, o organismo de certificação deve obter todas as informações necessárias para completar o processo de certificação de acordo com o esquema de certificação pertinente.

NOTA 1 A seguir há exemplos de informações necessárias:

- Os produtos a serem certificados;*
- As normas e/ou outros documentos normativos para o(s) qual(is) o cliente está buscando certificação (ver 7.1.2);*
- As características gerais do cliente, incluindo o seu nome e os endereço(s) de sua(s) localização(ões) física(s), aspectos significativos de seu processo e operações (se requerido pelo respectivo esquema de certificação), e quaisquer obrigações legais pertinentes;*



— Informações gerais sobre o cliente, relevantes para o campo da certificação para o qual a solicitação é feita, como as atividades do cliente, dos seus recursos humanos e técnicos, incluindo os laboratórios e/ou instalações de inspeção, e suas funções e relacionamento em uma corporação maior, se houver;

— informações sobre todos os processos terceirizados usados pelo cliente que irão afetar a conformidade com os requisitos; se o cliente identificou uma pessoa/pessoas jurídica(s) para a produção do produto certificado que seja diferente do cliente, então o organismo de certificação pode estabelecer controles contratuais apropriados sobre a(s) pessoa/pessoas jurídica(s) em questão, se necessário, para uma supervisão eficaz; se tais controles contratuais forem necessários, eles podem ser estabelecidos antes de fornecer a documentação formal de certificação (ver 7.7);

— Todas as outras informações necessárias de acordo com os requisitos de certificação pertinentes, como informações para avaliação inicial e atividades de supervisão, por exemplo, os locais onde o produto(s) certificado(s) é produzido e contatos com o pessoal nesses locais.

NOTA 2 Uma variedade de meios e mecanismos podem ser usados para coletar essas informações em vários momentos, incluindo um formulário de solicitação. Essa coleta de informações pode ser feita em conjunto ou em separado da conclusão do contrato legalmente vigente (o contrato de certificação) especificado no item 4.1.2.

NOTA 3 Uma solicitação de extensão do escopo de certificação pode envolver produtos similares, locais diferentes etc.



Para facilitar o processo de solicitação, o organismo certificador pode possuir um formulário padrão com todas as informações pertinentes necessárias ao processo de certificação do produto. Esse formulário pode ser enviado ao potencial cliente quando da solicitação de uma certificação, ou pode estar disponível em um site do organismo certificador, facilitando assim o contato.



c) Requisito 7.3 Análise da solicitação

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.3.1 O organismo de certificação deve conduzir uma análise das informações obtidas (ver 7.2) para assegurar que:

- a) as informações sobre o cliente e o produto sejam suficientes para a realização do processo de certificação;
- b) qualquer diferença conhecida no entendimento entre o organismo de certificação e o cliente seja resolvida, incluindo acordo sobre normas ou outros documentos normativos;
- c) o escopo da certificação (ver 3.10) pretendida esteja definido;
- d) os recursos estejam disponíveis para executar todas as atividades de avaliação;
- e) o organismo de certificação tenha a competência e capacidade para realizar a atividade de certificação.

Ao receber a solicitação do cliente, o organismo certificador precisa analisar criticamente e verificar se possui condições para atender às necessidades do cliente.

Essa análise crítica pode incluir perguntas específicas que podem auxiliar neste processo, como por exemplo:

- As informações fornecidas pelo cliente são suficientes para a realização da análise crítica e posterior certificação do produto?
- O OCP possui as competências necessárias para realizar a atividade de certificação?
- O OCP possui todos os recursos necessários, incluindo a imparcialidade no processo?

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.3.2 O organismo de certificação deve ter um processo para identificar quando a solicitação do cliente para certificação inclui:

- Um tipo de produto, ou
- Um documento normativo, ou
- Um esquema de certificação
- Com o qual o organismo de certificação não tenha nenhuma experiência prévia.



NOTA Os produtos podem ser considerados como sendo do mesmo tipo quando o conhecimento dos requisitos, características e tecnologia relacionados a um produto é suficiente para compreender os requisitos, as características e tecnologia de outro produto.

7.3.3 *Nesses casos (ver 7.3.2), o organismo de certificação deve assegurar que tem a competência e a capacidade para todas as atividades de certificação que é chamado a realizar e deve manter um registro da justificativa para a decisão de realizar a certificação.*



Quando a análise crítica realizada indicar que o processo de certificação a ser conduzido é inédito, porém, em função de experiência prévia com produtos do mesmo tipo, o organismo certificador decidir realizá-lo, um registro com todas as justificativas para esta tomada de decisão, deve ser

retido.

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.3.4 *O organismo de certificação deve recusar-se a realizar uma certificação específica se faltar qualquer competência ou capacidade para as atividades de certificação necessárias para esta.*

7.3.5 *Se o organismo de certificação se baseia em certificações que o mesmo tenha concedido ao cliente, ou já concedidas a outros clientes, para se omitir de quaisquer atividades, então o organismo de certificação deve referenciar a(s) certificação(ões) existente(s) em seus registros. Se solicitado pelo cliente, o organismo de certificação deve justificar a omissão de atividades.*

Caso, após a análise crítica da solicitação, o organismo de certificação identificar que não possui as competências necessárias ou, por qualquer motivo, não puder realizar um processo de certificação já realizado anteriormente, recomenda-se também o registro desta negativa (mesmo não sendo uma exigência da norma).



d) Requisito 7.4 Avaliação

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.4.1 O organismo de certificação deve ter um planejamento das atividades de avaliação para permitir que os preparativos necessários sejam gerenciados.

NOTA Dependendo das características do esquema de certificação e dos requisitos do produto, o planejamento pode ser tanto um plano genérico aplicável a todas as atividades, incluindo a avaliação do sistema de gestão da qualidade, quando aplicável, ou um específico para uma determinada atividade, ou uma combinação de ambos.

7.4.2 O organismo de certificação deve designar pessoal para executar cada tarefa de avaliação que realize com os seus recursos internos (ver 6.2.1).

NOTA Tarefas terceirizadas são concluídas por pessoal geralmente designado pela organização para a qual a tarefa é terceirizada. Esse pessoal normalmente não é designado pelo organismo de certificação.



Todo o processo de condução da atividade de certificação deve ser estruturado e planejado, assim como as responsabilidades do pessoal para executar cada tarefa específica.

Um formulário padrão para o planejamento de cada solicitação pode ser uma boa forma de manter esse processo organizado e assegurar

uma comunicação eficaz a todos os interessados.

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.4.3 O organismo de certificação deve assegurar que todas as informações necessárias e/ou documentação esteja disponível para executar as tarefas de avaliação.

NOTA As tarefas de avaliação podem incluir atividades como análise do projeto e da documentação, amostragem, ensaio, inspeção e auditoria.

7.4.4 O organismo de certificação deve realizar as atividades de avaliação que assume com os seus recursos internos (ver 6.2.1) e deve gerenciar recursos terceirizados (ver 6.2.2), de acordo



com o planejamento da avaliação (ver 7.4.1). Os produtos devem ser avaliados segundo os requisitos abrangidos pelo escopo da certificação e outros requisitos especificados no esquema de certificação.

No planejamento e condução da avaliação, todos os documentos que são pertinentes ao processo de certificação, como documentos do organismo certificador ou os regulamentos técnicos e normas que serão utilizados, devem estar disponíveis a todos os envolvidos no processo.

Todo o processo deverá ser conduzido com base nesses documentos aplicáveis.

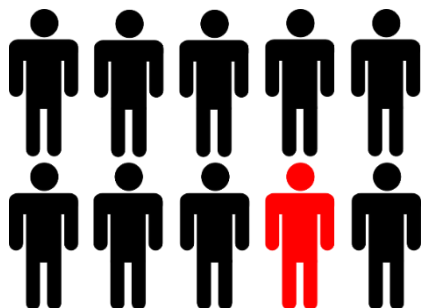
ABNT NBR ISO/IEC 17065

7.4.5 O organismo de certificação deve somente basear-se em resultados de avaliação relacionados à certificação concluída antes da solicitação de certificação, quando assume a responsabilidade pelos resultados e sente-se satisfeito se o organismo que realizou a avaliação cumpre as exigências contidas em 6.2.2 e as especificadas pelo esquema de certificação.

NOTA Isso pode incluir trabalhos realizados no âmbito de acordos de reconhecimento entre organismos de certificação.

7.4.6 O organismo de certificação deve informar o cliente de todas as não conformidades.

7.4.7 Se uma ou mais não conformidades surgirem, e se o cliente manifestar interesse em continuar o processo de certificação, o organismo de certificação deve fornecer informações sobre as tarefas de avaliação adicionais necessárias para verificar que as não conformidades foram corrigidas.



Todas as não conformidades identificadas devem ser informadas ao cliente! Além disto, o organismo certificador deve possuir um processo estruturado sobre o tratamento que o cliente deve realizar nas não conformidades encontradas e também, sobre como espera receber as evidências de que estas não conformidades foram tratadas.



ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.4.8 *Se o cliente se compromete com a realização das tarefas de avaliação adicionais, o processo especificado em 7.4 deve ser repetido para completar as tarefas de avaliações adicionais.*

7.4.9 *Os resultados de todas as atividades de avaliação devem ser documentados antes da análise (ver 7.5).*

NOTA 1 Essa documentação pode fornecer uma opinião se os requisitos do produto (incluindo requisitos, como aqueles para o sistema de gestão da qualidade em que o produto é produzido, se esses forem requeridos pelo esquema de certificação) foram cumpridos.

NOTA 2 O esquema de certificação pode indicar se a avaliação é realizada pelo organismo de certificação, sob a sua responsabilidade, ou é executada antes da solicitação (ver 7.2) para o processo de certificação. Nesse último caso, os requisitos de 7.4 não são aplicáveis.

A análise da avaliação somente será realizada após o fechamento e tratamento de todas as não conformidades. Caso seja necessário, uma nova avaliação pode ser realizada no cliente, para evidenciar as correções e ações corretivas tomadas.

e) Requisito 7.5 Análise

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.5.1 *O organismo de certificação deve designar pelo menos uma pessoa para analisar todas as informações e resultados relativos à avaliação. A análise deve ser realizada por pessoa(s) não envolvida(s) no processo de avaliação.*

7.5.2 *Recomendações para uma decisão de certificação com base na análise devem ser documentadas, a menos que a análise da avaliação e a decisão da certificação sejam concluídas simultaneamente pela mesma pessoa.*



Uma vez finalizada a avaliação (e em caso de não conformidades detectadas todas elas tratadas e encerradas), todas as evidências coletadas ao longo do processo, devem ser analisadas por uma pessoa independente do processo de avaliação.



Essa análise, com as recomendações para a decisão de certificação, deve ser documentada, mas esse registro não se fará necessário se a pessoa que for realizar a decisão sobre a certificação for a mesma que tiver realizado a análise do processo.

f) Requisito 7.6 Decisão sobre a certificação

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.6.1 O organismo de certificação deve ser responsável por suas decisões relativas à certificação e deve manter a autoridade sobre estas.

A **decisão da certificação** é uma responsabilidade do organismo de certificação e **não pode ser uma atividade terceirizada ou subcontratada.**

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.6.2 O organismo de certificação deve designar pelo menos uma pessoa para decidir sobre a certificação com base em todas as informações relativas à avaliação, sua análise e qualquer outra informação relevante. A decisão da certificação deve ser realizada por uma pessoa ou grupo de pessoas [por exemplo, um comitê (ver 5.1.4) que não esteve envolvido no processo de avaliação (ver 7.4)].

NOTA A análise e a decisão da certificação podem ser concluídas simultaneamente pela mesma pessoa ou grupo de pessoas.

7.6.3 A(s) pessoa(s) [excluindo os membros dos comitês (ver 5.1.4)] designada(s) pelo organismo de certificação para decidir sobre a certificação deve(m) ser empregada(s) por, ou deve(m) estar sob contrato com, uma das seguintes opções:

- O organismo de certificação (ver 6.1);*
- Uma entidade sob o controle organizacional do organismo de certificação (ver 7.6.4)*



A pessoa que decidirá sobre a concessão da certificação deve, de alguma forma, estar vinculada ao organismo certificador ou a uma entidade sob o controle organizacional do organismo de certificação. Essa mesma pessoa pode ter realizado a análise da avaliação.

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.6.4 O controle organizacional de um organismo de certificação deve ser um dos seguintes:

- Propriedade completa ou majoritária de outra entidade pelo organismo de certificação;
- Participação majoritária pelo organismo de certificação no conselho de diretores de outra entidade;
- Uma autoridade documentada pelo organismo de certificação sobre uma outra entidade, em uma rede de pessoas jurídicas (na qual o organismo de certificação se encontra) ligadas por propriedade ou controle do conselho diretor.

NOTA Para os organismos de certificação governamentais, outras partes do mesmo governo podem ser consideradas como “ligadas por propriedade” ao organismo de certificação.

7.6.5 As pessoas empregadas ou sob contrato com as entidades sob controle organizacional devem cumprir os mesmos requisitos desta Norma que as pessoas empregadas ou sob contrato com o organismo de certificação.

Independente do vínculo da pessoa (seja direto com o organismo de certificação ou por meio de uma entidade sob o controle organizacional do organismo de certificação), todos os requisitos desta norma devem ser cumpridos por ela, em especial os requisitos que envolvem as questões de imparcialidade e confidencialidade.

ABNT NBR ISO/IEC
17065

7.6.6 O organismo de certificação deve notificar o cliente de uma decisão de não conceder a certificação e deve identificar as razões para a decisão.

NOTA Se o cliente manifestar interesse em continuar o processo de certificação, o organismo de certificação pode retomar o processo de avaliação do 7.4.



Caso a decisão seja pela não concessão da certificação, o cliente deve ser informado e as razões para isso esclarecidas.

E com isto concluímos a aula de hoje!

Nesta aula falamos sobre a Seção 6 – Requisitos de Recursos e iniciamos os estudos da Seção 7 – Requisitos de Processos da norma.

Na nossa próxima aula, daremos continuidade à Seção 7 e finalizaremos nosso estudo com a Seção 8, que trata a respeito dos requisitos do sistema de gestão.

Até lá!