



ABNT NBR ISO 19011:2018

Técnicas de Avaliação/Auditoria

AULA 01

REALIZAÇÃO





Sumário

Apresentação	3
1. Introdução ao assunto “auditorias”	4
2. Termos e definições utilizadas.....	6
3. Normas de gestão e documentos de apoio	11
3.1. <i>Documentos aplicáveis na avaliação de organismos de avaliação da conformidade</i>	<i>11</i>
3.2. <i>Documentos aplicáveis na avaliação de organismos de certificação</i>	<i>14</i>
3.3. <i>Documentos aplicáveis na avaliação de organismos de inspeção</i>	<i>18</i>
Referências bibliográficas	21



Apresentação

Olá! Seja muito bem-vindo à primeira aula do curso sobre a ABNT NBR ISO 19011:2018 – Técnicas de avaliação/auditorias.

Na aula de hoje você conhecerá a cultura de uma auditoria e os termos e definições utilizadas na área. Além disso, veremos de forma sintetizada, as principais normas e documentos oficiais que abordam este tema, na rotina de um avaliador da Cgcre.

Ao final dessa aula, serão disponibilizados exercícios para fixação. Lembre-se de fazê-los, pois assim você poderá verificar se realmente compreendeu o assunto trabalhado nessa aula.

Bons estudos!



1. Introdução ao assunto “auditorias”



Auditar não é buscar não conformidades!
A função da auditoria é verificar a eficácia do sistema de gestão (ou processos) implantado, por meio da busca pela conformidade aos requisitos definidos.

Uma auditoria da qualidade é uma avaliação planejada, programada e documentada, a fim de verificar a eficácia do sistema da qualidade por meio da constatação de evidências objetivas e identificação de não conformidades.

(Carpinetti e Gerolamo).

Muitos pensam que a eficácia de uma auditoria é comprovada pelo número de situações não conforme identificadas. Que, enquanto não forem evidenciadas

não conformidades, trabalhos não conformes ou desvios, a auditoria não atingiu seu objetivo.

No entanto, a função (objetivo) de uma auditoria é justamente o oposto: **verificar a eficácia do sistema de gestão (ou processos) implantado, por meio da busca pela conformidade aos requisitos definidos.**

Eventuais situações não conformes (onde algum requisito não foi atendido a pleno) fazem parte desta busca e devem ser registradas ao serem evidenciadas, mas não são o foco desse processo tão importante.

Desta forma, um(a) auditor(a), de fato), não pode ser confundido(a) com um(a) **“garimpador(a) de não conformidades”!**

É fácil conduzir uma auditoria sem estar “garimpando não conformidades”?

A resposta é: NÃO!

Há toda uma cultura a respeito disso.

Se não “encontrou” não conformidades, não realizou bem a auditoria!

Não existe sistema perfeito, sem não conformidades!

Não se pode “perder” para o auditado!

E por aí a fora...

Então, temos que quebrar este paradigma antes de pensarmos em conduzir auditorias, se queremos realmente, conduzir auditorias eficazes.

Atenção! Situações não conformes irão, sim, ser observadas em muitas auditorias. E DEVEM ser registradas, relatadas e consensadas. Não é isto que estamos discutindo aqui!

O foco é o chamado *MINDSET*, ou seja, a mentalidade que irá determinar os pensamentos, comportamentos e atitudes) do(a) auditor(a) durante a condução de uma auditoria.



Mais adiante neste curso (na aula 03) abordaremos o lado humano de uma auditoria, mas vamos falar um



pouco sobre o que é o *MINDSET* para que você possa, desde já, pensar a respeito de sua experiência como auditor(a) e refletir a respeito.

Este termo, *mindset*, se refere a predisposições psicológicas, enraizadas no nosso inconsciente, para que tenhamos determinados pensamentos e padrões de comportamento frente a situações –

condução de uma auditoria, por exemplo.

A inclinação mental em mentalidades de grupo pode estar tão firmemente estabelecida que cria um poderoso incentivo dentro das pessoas ou grupos para continuar a adotar ou aceitar comportamentos, escolhas, ou ferramentas preestabelecidas, mesmo que estas sejam vistas por quem está de fora como socialmente questionáveis. (<https://pt.wikipedia.org/wiki/Mentalidade> em 04/05/2021)

A citação acima remete ao início deste texto, a respeito de sermos meros “garimpadores(as) de não conformidades”, ao invés de “auditores(as)”.

“Mas é esperado que uma auditoria bem-feita evidencie não conformidades!”. Outro “pensamento mágico” e enraizado no, digamos, *mindset* coletivos dos(as) auditados(as).

Segundo a professora de psicologia da Universidade de Stanford, Dra Carol S. Dweck, é possível alterarmos o nosso *mindset*, desde que, obviamente, tenhamos vontade e determinação.

Todos(as) auditores(as) são “garimpadores(as) de não conformidades”?

Óbvio que não. Não se pode generalizar, muito menos carimbar esta afirmação. Seria um erro de *mindset* coletivo!

Sou um mau (má) auditor(a) por focar na busca das situações não conformes?

Mais uma vez: óbvio que não!

Todo e qualquer aprendizado, para ser consolidado e desenvolvido, requer etapas de crescimento, pessoal e profissional. Sem tentarmos, arriscarmos, cairmos, resignarmos e tentarmos novamente, não conseguiríamos caminhar (sequer engatinhar) na primeira infância!

O importante é manter o foco e refletir sobre como enxergamos um processo de auditoria, quais seus objetivos e real função. Sem concepções, pensamentos fixos ou julgamentos prévios.



Você já parou para pensar qual o seu mindset enquanto auditor(a)? Vale a reflexão!

Ao longo no nosso curso, você será convidado, o tempo todo, a refletir a respeito do processo de auditorias, tendo oportunidades para pensar a respeito de situações e experiências suas enquanto auditor(a).

E lembre-se: **Convém que os auditores e líderes da equipe de auditoria MELHOREM CONTINUAMENTE SUA COMPETÊNCIA.** (requisito 7.6 da Norma ISO 19011:2018).

2. Termos e definições utilizadas



A condução de auditorias deve seguir as diretrizes estabelecidas na Norma ABNT NBR ISO 19011, que está na atual versão de 2018. Nesta norma, temos os seguintes termos e definições que são de suma importância para quem atua, ou pretende atuar nesta área.

Então vamos ver esses termos na sua íntegra, tal e qual redigidos na Norma citada:

✓ Auditoria

Processo sistemático, independente e documentado para obter evidências objetiva a avaliá-la objetivamente, para determinar a extensão na qual os critérios de auditoria são atendidos.

Nota 1 de entrada: Auditorias internas, algumas vezes chamadas de auditorias de primeira parte, são conduzidas pela própria, ou em nome da própria, organização.

Nota 2 de entrada: Auditorias externas incluem aquelas geralmente chamadas de auditorias de segunda e terceira partes. Auditorias de segunda parte são conduzidas por partes que têm um interesse na organização, com clientes, o por pessoas em seu nome. Auditorias de terceira parte são conduzidas por organizações de auditoria independentes, como aquelas que fornecem certificação/registo de conformidade, ou por agências governamentais.

Comentários:

- um processo sistemático indica a necessidade planejamento, padronização, análise crítica e melhorias.
- avaliar objetivamente é basear em fatos e evidências.



✓ Auditoria combinada

Auditoria realizada em um único auditado, em dois ou mais sistemas de gestão.

Nota 1 de entrada: quando sistemas de gestão de duas ou mais disciplinas específicas são integrados em um único sistema de gestão, isso é conhecido como um sistema de gestão integrado.

✓ Auditoria conjunta

Auditoria realizada em um único auditado, por duas ou mais organizações de auditoria.

✓ Programa de auditoria

Arranjos para um conjunto de uma ou mais auditorias, planejado para um período de tempo específico e direcionado a um propósito específico.

✓ Escopo de auditoria

Abrangência e limites de uma auditoria

Nota 1 de entrada: O escopo da auditoria geralmente inclui uma descrição dos locais físicos e virtuais, funções, unidades organizacionais, atividades e processos, assim como o período de tempo coberto.

Nota 2 de entrada: Um local virtual é onde uma organização realiza trabalho ou fornece um serviço usando um ambiente on-line, permitindo que pessoas executem processos independentemente de locais físicos.

Comentários:

- nunca esquecer dos LIMITES da auditoria, para que não sejam ultrapassados, podendo gerar desconforto e ineficiência do processo.

✓ Plano de auditoria

Descrição das atividades e arranjos para uma auditoria

✓ Critérios de auditoria

Conjunto de requisitos usados como uma referência com a qual a evidência objetiva é comparada.

Nota 1 de entrada: Se os critérios de auditoria forem requisitos legais (incluindo estatutários ou regulamentares), as expressões “compliance” ou “não compliance” são frequentemente usadas em uma constatação de auditoria.

Nota 2 de entrada: Requisitos podem incluir políticas, procedimentos, instruções de trabalho, requisitos legais, obrigações contratuais etc.

Comentários:

- os critérios servem como balizadores para comparar e concluir a respeito das evidências objetivas (próximo item) encontradas, a fim de concluir a seu respeito. Como se fossem os “padrões”.



✓ Evidência objetiva

Dados que apoiam a existência ou a veracidade de alguma coisa

Nota 1 de entrada: Evidência objetiva pode ser obtida por observação, medição, ensaio ou outros meios.

Nota 2 de entrada: Evidência objetiva para o propósito de auditoria geralmente consiste em registros, declarações de um fato ou outra informação que seja pertinente para os critérios de auditoria e verificável.

Comentários:

- Segundo o dicionário Michaelis, “**evidência**” significa: *Qualidade ou caráter daquilo que é evidente, incontestável, que todos veem ou podem ver e verificar e que não deixa dúvidas.*

✓ Evidência de auditoria

Registros, apresentação de fatos ou outras informações pertinentes aos critérios de auditoria e verificáveis.

✓ Constatações de auditoria

Resultados da avaliação de evidências da auditoria coletada, comparada com os critérios de auditoria.

Nota 1 de entrada: Constatações de auditoria indicam conformidade ou não conformidade.

Nota 2 de entrada: Constatações de auditoria podem conduzir à identificação de riscos, oportunidades para melhoria ou registro de boas práticas.

Nota 3 de entrada: Em inglês, se os critérios de auditoria forem selecionados de requisitos estatutários ou requisitos regulamentares, a constatação de auditoria pode ser denominada “compliance” ou “não compliance”.

Comentários:

- Somente podemos constatar algo após comparar as evidências com os critérios.

✓ Conclusão de auditoria

Resultado de uma auditoria, após levar em consideração os objetivos de auditoria e todas as constatações de auditoria.

Comentários:

- As conclusões são realizadas com base nas constatações, finalizando o processo de busca de evidências objetivas, comparando com os critérios e chegando às constatações.

✓ Cliente de auditoria

Organização ou pessoa que solicita uma auditoria.

Nota 1 de entrada: No caso de auditoria interna, o cliente de auditoria pode também ser o auditado ou a(s)



pessoa(s) que gerencia(m) o programa de auditoria. Solicitações para auditoria externa podem vir de fontes como reguladores, partes contratantes ou clientes potenciais ou existentes.

✓ **Auditado**

Organização como um todo ou suas partes, que está sendo auditada.

✓ **Equipe de auditoria**

Uma ou mais pessoas que realizam uma auditoria, apoiadas, se necessário, por especialistas.

Nota 1 de entrada: *Um auditor da equipe de auditoria é indicado como líder da equipe de auditoria.*

Nota 2 de entrada: *A equipe de auditoria pode incluir auditores em treinamento.*

✓ **Auditor**

Pessoa que realiza uma auditoria

✓ **Especialista**

<auditoria> pessoa que provê conhecimento ou experiência específicos para a equipe de auditoria.

Nota 1 de entrada: *Conhecimento ou experiência específicos são relativos à organização, atividade, processo, produto, serviço, disciplina a ser auditada ou idioma ou cultura.*

Nota 2 de entrada: *Um especialista para a equipe de auditoria não atua como um auditor.*

✓ **Observador**

Pessoa que acompanha a equipe auditora, mas não atua como auditor.

✓ **Sistema de gestão**

Conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos de uma organização, para estabelecer políticas, objetivos e processos para alcançar estes objetivos.

Nota 1 de entrada: *Um sistema de gestão pode abordar uma única disciplina ou várias disciplinas, por exemplo, gestão da qualidade, gestão financeira ou gestão ambiental.*

Nota 2 de entrada: *Os elementos do sistema de gestão estabelecem a estrutura, papéis e responsabilidades, planejamento, operação, políticas, práticas, regras, crenças, objetivos da organização e processos para alcançar estes objetivos.*

Nota 3 de entrada: *O escopo de um sistema de gestão pode incluir a totalidade da organização, funções específicas e identificadas da organização, seções específicas e identificadas da organização, ou um ou mais funções executadas por mais de uma organização.*



✓ *Risco*

Efeito da incerteza

Nota 1 de entrada: *Um efeito é um desvio do esperado – positivo ou negativo.*

Nota 2 de entrada: *Incerteza é o estado, ainda que parcial, de deficiência de informação, de compreensão ou de conhecimento relacionado a um evento, sua consequência ou sua probabilidade.*

Nota 3 de entrada: *Risco é frequentemente caracterizado pela referência a “eventos” potenciais e “consequências”, ou uma combinação destes.*

Nota 4 de entrada: *Risco é frequentemente expresso em termos de uma combinação das consequências de um evento (incluindo mudanças em circunstâncias) e da “probabilidade” associada de ocorrências.*

✓ *Conformidade*

Atendimento de um requisito.

✓ *Não conformidade*

Não atendimento de um requisito.

✓ *Competência*

Capacidade de aplicar conhecimento e habilidades para alcançar resultados pretendidos.

✓ *Requisito*

Necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória.

Nota 1 de entrada: *“Geralmente implícita” significa que é costume ou prática comum para a organização e partes interessadas que a necessidade ou expectativa sob consideração esteja implícita.*

Nota 2 de entrada: *Um requisito específico é aquele que é declarado, por exemplo, em informação documentada.*

Comentários:

- Um requisito tem que estar devidamente declarado e conhecido pelas partes como critério da auditoria.

✓ *Processo*

Conjunto de atividades inter-relacionadas ou interativas que utilizam entradas para agregar um resultado pretendido.

✓ *Desempenho*

Resultado mensurável.

Nota 1 de entrada: *Desempenho pode se relacionar tanto às constatações quantitativas como às*



qualitativas.

Nota 2 de entrada: Desempenho pode se relacionar à gestão das atividades, processos, produtos, serviços, sistemas ou organizações.

✓ **Eficácia**

Extensão na qual atividades planejadas são realizadas e resultados planejados são alcançados.

Comentários:

- Algo é considerado eficaz ao cumprir com seu objetivo!

3. Normas de gestão e documentos de apoio

Nosso curso tem como foco a formação de avaliadores líderes para a Cgcre. Por isto, a partir de agora iremos apresentar as Normas e documentos normativos aplicáveis a cada tipo de avaliação:

- ✓ Organismos de avaliação da conformidade
- ✓ Organismos de certificação
- ✓ Organismos de inspeção.

3.1. Documentos aplicáveis na avaliação de organismos de avaliação da conformidade



ABNT NBR ISO/IEC 17025:2017 – Requisitos gerais para a competência de laboratórios de ensaio e calibração.

Escopo: Este documento especifica os requisitos gerais para a competência, imparcialidade e operação consistente de laboratórios. É aplicável a todas as

organizações que realizam atividades de laboratório, independentemente do número de pessoas. Clientes do laboratório, autoridades regulamentadoras, organizações e esquemas que utilizem avaliação entre pares, organismos de acreditação e outros utilizam este documento para confirmar ou reconhecer a competência de laboratórios.

ABNT NBR ISO 15189:2015 – Laboratórios clínicos – Requisitos de qualidade e competência

Escopo: Especifica requisitos para a qualidade e competência em laboratórios clínicos. Esta Norma pode ser utilizada por laboratórios clínicos no desenvolvimento dos seus sistemas de gestão da qualidade e na



avaliação de sua própria competência, podendo, também, ser utilizada para confirmação ou reconhecimento da competência de laboratórios clínicos por manter próprios clientes, autoridades regulamentadoras e organismos de acreditação.

- ABNT NBR ISO/IEC 17043:2017 – Avaliação da conformidade – Requisitos gerais para ensaios de proficiência

Escopo: Especifica requisitos gerais para a competência de provedores de ensaio de proficiência e para o desenvolvimento e operação de programas de ensaio de proficiência. Estes requisitos gerais são aplicáveis a todos os tipos de programas de ensaios de proficiência e podem ser utilizados como base para requisitos técnicos específicos em campos específicos de aplicação.

ABNT NBR ISO 17034:2017 – Requisitos gerais para a competência de produtores de material de referência

Escopo: Especifica os requisitos gerais para a competência e a operação consistente de produtores de material de referência. Estabelece os requisitos de acordo com os quais são produzidos materiais de referência. Esta Norma destina-se a ser utilizada como parte dos procedimentos gerais de garantia da qualidade do produtor de material de referência, abrangendo a produção de todos os materiais de referência, incluindo os materiais de referência certificados.

NIE-Cgcre-052 – Perfis de competência para as funções exercidas nas equipes de avaliação da Dicla

Escopo: Esta Norma tem por objetivo estabelecer os perfis de competências para as funções desempenhadas nas equipes de avaliação da Divisão de Acreditação de Laboratórios (Dicla).

A saber, as funções desempenhadas nas equipes de avaliação da Dicla são:

- a) Especialista
- b) Avaliador Líder
- c) Avaliador Técnico
- d) Especialista BPL
- e) Inspetor BOL

Há competências específicas, como, por exemplo, cálculo de incerteza de medição, validação de métodos de ensaios, amostragem, manuseio de itens de ensaios, rastreabilidade metrológica etc, para as quais é necessária a vivência profissional para seu desenvolvimento e aprimoramento.

Essas competências, compondo os diversos perfis, estão identificadas conforme abaixo:

- a) conhecer documentos de referência (incluindo normas técnicas), leis e/ou requisitos de avaliação*



da conformidade ou regulamentos técnicos da qualidade (RTQ) referentes ao escopo a ser avaliado;

Nota - no caso de inspeções BPL: conhecer as normas e resoluções dos órgãos regulamentadores relacionadas às exigências sobre estudos BPL, envolvendo um ou mais produtos a serem avaliados e registrados pelas áreas de saúde e meio ambiente, como medicamento, cosméticos, agrotóxicos, saneantes, produtos veterinários, produtos químicos industriais, organismos geneticamente modificados, aditivos de alimentos e rações.

b) outros:

b.1) treinamentos específicos relativos ao escopo (cursos e workshops);

b.2) participação em comitês ou subcomissões técnicas relativas ao escopo;

b.3) execução das atividades de avaliação da conformidade do escopo avaliado;

b.4) desenvolvimento e validação\confirmação de métodos relativos ao escopo avaliado;

b.5) conhecimento da cadeia de rastreabilidade associada ao escopo avaliado;

b.6) participação em auditorias e/ou avaliações do escopo a ser avaliado;

b.7) participação na elaboração de documentos normativos pertinentes ao escopo a ser avaliado;

b.8) experiência em atividades de consultoria na área de conhecimento do escopo a ser avaliado;

b.9) experiência como signatário autorizado ou equivalente de OAC acreditado por organismo de acreditação signatário do acordo da ILAC;

10) para áreas de conhecimento específicas pode ser necessário que a Cgcre se utilize de correlações entre produtos e técnicas para a seleção de candidatos a avaliadores técnicos e especialistas.

As competências listadas estão divididas em: requisito educacional, idiomas, experiência profissional requerida, conhecimentos gerais sobre acreditação, conhecimento das normas de acreditação ou outras normas, procedimentos internos relevantes, conhecimentos internos específicos, treinamento prático e treinamento continuado.

a) um mesmo conhecimento ou habilidade pode apresentar níveis de aprofundamento diferenciados dependendo da função ocupada na equipe de avaliação. Um requisito de competência pode ser exigido de uma função em nível básico e de outra em um nível avançado.

b) para fins desta norma, considera-se que os requisitos podem ser requeridos na forma de noções, conhecimento ou domínio, onde o primeiro é expresso em nível básico e o último em nível avançado.

Os níveis de aprofundamento considerados nessa norma são:

a) Noções (understanding): entendimento sobre um requisito, atividade ou processo. Para se



considerar que uma pessoa possui noções sobre um assunto é necessária uma leitura, ou um estudo dirigido, ou um treinamento teórico, ou relatório de tutoria, ou alguma experiência em atividades que requerem a percepção sobre a finalidade da utilização da referida norma ou procedimento.

b) Conhecimento (knowledge): para se considerar que uma pessoa tem conhecimento sobre um assunto deve-se levar em conta pelo menos um dos requisitos listados no item 8.2.1 ou atuação em quaisquer atividades que exijam o conhecimento referido.

É necessário que, em uma equipe avaliadora da Dicla, haja pelo menos um profissional que possua as seguintes habilidades:

- a) comunicar-se com todos os níveis hierárquicos da empresa avaliada;*
- b) tomar notas e redigir relatórios;*
- c) conduzir reuniões de abertura e de encerramento;*
- d) entrevistar outros profissionais; e*
- e) gerenciar avaliações.*

Para isso, é possível que um profissional contemple todas as habilidades ou que elas estejam distribuídas pelos componentes da equipe.

Os gestores de acreditação lotados na Dicla que demonstrarem atendimento aos perfis de competência poderão ser treinados como avaliadores líderes (ou inspetores líderes).

Caberá à Dicla a indicação, à Dicap, dos gestores de acreditação que deverão ser treinados como avaliadores líderes (ou inspetores líderes).

Ao receber a indicação dos gestores de acreditação da Dicla, caberá a Dicap analisar a indicação conforme estabelecido na NIE-Cgcre-017.

3.2. Documentos aplicáveis na avaliação de organismos de certificação



ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.



Parte 1: Requisitos

Escopo: Esta parte da ABNT NBR ISO/IEC 17021 contém princípios e requisitos para competência, coerência e imparcialidade de organismos que fornecem auditoria e certificação de todos os tipos de sistemas de gestão.

ABNT NBR ISO/IEC TS 17021-2:2014 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

Parte 2: Requisitos de competência para auditoria e certificação de gestão ambiental

Escopo: Esta Especificação Técnica especifica requisitos adicionais de competência para pessoal envolvido em auditoria e no processo de certificação para Sistemas de Gestão Ambiental e complementa os requisitos existentes na ABNT NBR ISO/IEC 17021.

ABNT NBR ISO/IEC TS 17021-5:2014 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão.

Parte 5: Requisitos de competência para auditoria e certificação de sistemas de gestão de ativos

Escopo: Esta Especificação Técnica complementa os requisitos existentes na ABNT NBR ISO/IEC 17021, especificando os requisitos de competência adicionais para o pessoal envolvido no processo de certificação de sistemas de gestão de ativos.

ABNT NBR ISO/IEC 17065:2013 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos de certificação de produtos, processos e serviços

Escopo: Esta Norma contém os requisitos para a competência, operação consistente e imparcialidade dos organismos de certificação de produtos, processos e serviços. Organismos de certificação que operam com esta Norma não precisam oferecer certificação de todos os tipos de produtos, processos e serviços. Certificação de produtos, processos e serviços é uma atividade de avaliação da conformidade de terceira parte.

ABNT NBR ISO/IEC 17024:2013 – Avaliação da conformidade – Requisitos gerais para organismos que certificam pessoas

Escopo: Esta Norma contém princípios e requisitos para um organismo que certifica pessoas de acordo com requisitos específicos e inclui o desenvolvimento e a manutenção de um esquema de certificação de pessoas.

ABNT NBR ISO 14065:2015 – Gases do efeito estufa – Requisitos para organismos de validação e verificação



de gases de efeito estufa para uso em acreditação e outras formas de reconhecimento

Escopo: Esta Norma especifica princípios e requisitos para organismos que realizam validações ou verificações de declarações de gases do efeito estufa (GEE). Ela é neutra a um programa de GEE. Se um programa de GEE for aplicável, os requisitos daquele programa de GEE são adicionais aos requisitos desta Norma.

NIE-Cgcre-053 – Perfis de competências para as funções exercidas nas equipes de avaliação da Dicor

Escopo: Esta Norma tem por objetivo estabelecer os perfis de competências para as funções desempenhadas nas equipes de avaliação da Divisão de Acreditação de Organismos de Certificação (Dicor).

As funções desempenhadas nas equipes de avaliação da Dicor são:

- a) Especialista
- b) Avaliador
- c) Avaliador Líder

De acordo com a NIE-Cgcre-053, A função “avaliador” (Dicor) é uma etapa anterior à qualificação como “avaliador líder” (Dicor). Durante a etapa de treinamento prático de cada uma dessas classificações (Avaliador e Avaliador Líder) serão elencadas as avaliações em escritório e em testemunha. Deste modo, ao término do treinamento tanto o Avaliador quanto o Avaliador Líder da Dicor estarão aptos a desempenhar suas funções tanto em avaliações de escritório quanto testemunha.

“Especialista” é uma pessoa designada pela Cgcre para prover conhecimento específico ou especializado, com respeito ao escopo de acreditação a ser avaliado.

Há competências específicas, como, por exemplo, cálculo de incerteza de medição, validação de métodos de ensaios, amostragem, manuseio de itens de ensaios, rastreabilidade metrológica etc, para as quais é necessária a vivência profissional para seu desenvolvimento e aprimoramento.

Essas competências, compondo os diversos perfis, estão identificadas conforme abaixo:

a) conhecer documentos de referência (incluindo normas técnicas), leis e/ou requisitos de avaliação da conformidade ou regulamentos técnicos da qualidade (RTQ) referentes ao escopo a ser avaliado;

b) outros:

- b.1) treinamentos específicos relativos ao escopo (cursos e workshops);*
- b.2) participação em comitês ou subcomissões técnicas relativas ao escopo;*
- b.3) execução das atividades de avaliação da conformidade do escopo avaliado;*
- b.4) desenvolvimento e validação\confirmação de métodos relativos ao escopo avaliado;*



- b.5) conhecimento da cadeia de rastreabilidade associada ao escopo avaliado;*
- b.6) participação em auditorias e/ou avaliações do escopo a ser avaliado;*
- b.7) participação na elaboração de documentos normativos pertinentes ao escopo a ser avaliado;*
- b.8) experiência em atividades de consultoria na área de conhecimento do escopo a ser avaliado;*
- b.9) experiência como signatário autorizado ou equivalente de OAC acreditado por organismo de acreditação signatário do acordo do IAF;*
- b.10) para áreas de conhecimento específicas pode ser necessário que a Cgcre se utilize de correlações entre produtos e técnicas para a seleção de candidatos a avaliadores técnicos e especialistas;*
- b.11) Conhecimento em análise de relatórios de ensaios na área do escopo avaliado.*

É necessário que, em uma equipe avaliadora da Dicor, haja pelo menos um profissional que possua as seguintes habilidades:

- a) comunicar-se com todos os níveis hierárquicos da empresa avaliada;*
- b) tomar notas e redigir relatórios;*
- c) conduzir reuniões de abertura e de encerramento;*
- d) entrevistar outros profissionais; e*
- e) gerenciar avaliações.*

Para isso, é possível que um profissional contemple todas as habilidades ou que elas estejam distribuídas pelos componentes da equipe.

Os gestores de acreditação lotados na Dicor que demonstrarem atendimento aos perfis de competência poderão ser treinados como avaliadores líderes (ou inspetores líderes).

Caberá à Dicor a indicação, à Dicap, dos gestores de acreditação que deverão ser treinados como avaliadores líderes (ou inspetores líderes).

Ao receber a indicação dos gestores de acreditação da Dicor, caberá a Dicap analisar a indicação conforme estabelecido na NIE-Cgcre-017.



3.3. Documentos aplicáveis na avaliação de organismos de inspeção

ABNT NBR ISO/IEC 17020:2013 – Avaliação da conformidade – Requisitos para o funcionamento de



diferentes tipos de organismos que executam inspeção

Escopo: Esta Norma contém requisitos para a competência de organismos que executam inspeção e para a imparcialidade e

consistência de suas atividades de inspeção. Se aplica a organismos de inspeção tipo A, B ou C, como definido nesta Norma e a qualquer estágio de inspeção.

NIE-Cgcre-054 – Perfis de competência para as funções exercidas nas equipes de avaliação da Diois

Escopo: Esta Norma tem por objetivo estabelecer os perfis de competências para as funções desempenhadas nas equipes de avaliação da Divisão de Acreditação de Organismos de Inspeção (Diois)

As funções desempenhadas nas equipes de avaliação da Diois são:

- a) Especialista;
- b) Avaliador Líder;
- c) Avaliador Técnico

De acordo com a NIE-Cgcre-054, “Especialista” é uma pessoa designada pela Cgcre para prover conhecimento específico ou especializado, com respeito ao escopo de acreditação a ser avaliado.

Há competências específicas, como, por exemplo, cálculo de incerteza de medição, validação de métodos de ensaios, amostragem, manuseio de itens de ensaios, rastreabilidade metrológica etc, para as quais é necessária a vivência profissional para seu desenvolvimento e aprimoramento.

Essas competências, compondo os diversos perfis, estão identificadas conforme abaixo:

a) conhecer documentos de referência (incluindo normas técnicas), leis e/ou requisitos de avaliação da conformidade ou regulamentos técnicos da qualidade (RTQ) referentes ao escopo a ser avaliado;

Nota - no caso de inspeções BPL: *conhecer as normas e resoluções dos órgãos regulamentadores relacionadas às exigências sobre estudos BPL, envolvendo um ou mais produtos a serem avaliados e registrados pelas áreas de saúde e meio ambiente, como medicamento, cosméticos, agrotóxicos, saneantes, produtos veterinários, produtos químicos industriais, organismos geneticamente modificados, aditivo de alimentos e rações.*

b) outros:



- b.1) treinamentos específicos relativos ao escopo (cursos e workshops);*
- b.2) participação em comitês ou subcomissões técnicas relativas ao escopo;*
- b.3) execução das atividades de avaliação da conformidade do escopo avaliado;*
- b.4) desenvolvimento e validação\confirmação de métodos relativos ao escopo avaliado;*
- b.5) conhecimento da cadeia de rastreabilidade associada ao escopo avaliado;*
- b.6) participação em auditorias e/ou avaliações do escopo a ser avaliado;*
- b.7) participação na elaboração de documentos normativos pertinentes ao escopo a ser avaliado;*
- b.8) experiência em atividades de consultoria na área de conhecimento do escopo a ser avaliado;*
- b.9) experiência como signatário autorizado ou equivalente de OAC acreditado por organismo de acreditação signatário do acordo da ILAC;*
- b.10) para áreas de conhecimento específicas pode ser necessário que a Cgcre se utilize de correlações entre produtos e técnicas para a seleção de candidatos a avaliadores técnicos e especialistas.*

É necessário que, em uma equipe avaliadora da Diois, haja pelo menos um profissional que possua as seguintes habilidades:

- a) comunicar-se com todos os níveis hierárquicos da empresa avaliada;*
- b) tomar notas e redigir relatórios;*
- c) conduzir reuniões de abertura e de encerramento;*
- d) entrevistar outros profissionais e*
- e) gerenciar avaliações.*

Para isso, é possível que um profissional contemple todas as habilidades ou que elas estejam distribuídas pelos componentes da equipe.

Os gestores de acreditação lotados na Diois que demonstrarem atendimento aos perfis de competência poderão ser treinados como avaliadores líderes (ou inspetores líderes).

Caberá à Diois a indicação, à Dicap, dos gestores de acreditação que deverão ser treinados como avaliadores líderes (ou inspetores líderes).

Ao receber a indicação dos gestores de acreditação da Diois, caberá a Dicap analisar a indicação conforme estabelecido na NIE-Cgcre-017.



E a aula de hoje fica por aqui!

Nesta aula pudemos conhecer melhor os termos e definições que devem ser utilizados em avaliações, bem como apresentar as principais Normas e Documentos de apoio que servem de requisitos para estes processos, dependendo do caso.

Na próxima aula, abordaremos e nos aprofundar nos princípios e tipos de auditorias, bem como entenderemos um pouco mais sobre sistemas de gestão, com a finalidade de explorarmos mais este assunto no momento de nossas avaliações!

Até lá!



Referências bibliográficas

Carpinetti, Luiz Cesa Ribeiro. Gestão da qualidade ISO 9001:2015: requisitos e integração com a ISO 14001:2015 / Luiz Cesar Ribeiro Carpinetti; Matheus Cecílio Gerolamo – 1. Ed. – São Paulo: Atlas, 2017.

Dweck, Carol S. Mindset: a nova psicologia do sucesso / Carol Dwek: tradução S. Duarte – 1ª ed. – São Paulo: Objetiva. 2017.

ABNT NBR ISO 19011:2018. Versão corrigida: 2019. Diretrizes para auditoria de sistemas de gestão.