

Nº Ref. SADCAS:

--	--	--	--	--	--	--	--

Lista de verificação ISO/CEI 17021:2015

Avaliação da Conformidade – Requisitos para Organismos que Forneçam Auditoria e Certificação de Sistemas de Gestão

Data(s) de Avaliação:			
Avaliador (s) & Observador(s):			
Organização:			
Área/Campo de Operação:			
Representante da Organização:			
Este relatório cobre o seguinte:			
Apenas a Análise de Documentos	Implementação no Local, apenas visita	Análise de Documentos e Visita ao Local	Avaliação dos Arquivos da Empresa
Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR	
<p>5 Requisitos Gerais</p> <p>5.1 Assuntos Legais e Contratuais</p> <p>5.1.1 Responsabilidade legal</p> <p>Uma entidade legal ou uma parte definida de uma entidade legal pode ser considerada responsável legalmente. (Pty) Ltd, CC ou outra?</p> <p>Verificar o registo com os Registos das Empresas.</p> <p>O CB Governamental é uma entidade legal baseada nos seus estatutos governamentais. Identidade do departamento.</p>			
<p>5.1.2 Acordo de certificação</p> <p>Acordos legalmente vinculativos (contratos) para prestação de actividades de certificação ao cliente?</p> <p>Os vários escritórios do CB ou os locais múltiplos de clientes certificados são cobertos pelo acordo?</p> <p>Todos estes locais estão cobertos pelo âmbito da certificação?</p>			
<p>5.1.3 Responsabilidade para as decisões de certificação</p> <p>O CB preserva a autoridade e a responsabilidade pelas suas decisões relativas à certificação? Por exemplo: Concessão, manutenção, renovação, extensão, redução, suspensão e revogação.</p>			

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>5.2 Gestão da imparcialidade</p> <p>5.2.1 A gestão de topo do CB está comprometida com a imparcialidade?</p> <p>Existe uma declaração acessível ao público? Esta abrange:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A importância da imparcialidade; • Conflito de interesse; e • O CB conduz as actividades de avaliação da conformidade imparcialmente? O CB assume a responsabilidade de imparcialidade pelas suas actividades de conformidade e não permite que pressões comerciais, financeiras ou outras a comprometam? 		
<p>5.2.2 O CB possui o compromisso da gestão de topo para a imparcialidade nas actividades de certificação de sistemas de gestão?</p> <p>Será que o CB tem uma política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sobre a importância da imparcialidade na realização das actividades de certificação de sistemas de gestão; • Para gerir conflitos de interesses; e • Garantir a objectividade das actividades de certificação de sistemas de gestão? 		
<p>5.2.3 São identificados, analisados e documentados e geridos através do sistema, os riscos relacionados com conflitos de interesse?</p> <p>São documentadas as ligações que constituem ameaça à imparcialidade?</p> <p>Como evidencia o CB que elimina ou minimiza tais ameaças?</p> <p>É disponibilizada informação à Comissão de imparcialidade?</p> <p>A gestão de topo analisa riscos residuais?</p> <p>O processo de avaliação de riscos inclui a identificação e consulta das partes interessadas apropriadas, para informar sobre questões que afectam a imparcialidade, incluindo abertura e percepção do público?</p> <p>Não oferecem a certificação, quando as ligações que ameaçam a imparcialidade não podem ser eliminadas ou minimizadas.</p> <p>Nota 1: <i>Ligações que ameacem a imparcialidade do CB podem basear-se na propriedade, no modo de governar, na gestão, no pessoal, nos recursos partilhados, nas finanças, nos contratos, no "marketing", no pagamento de comissão de vendas ou outro incentivo para o encaminhamento de novos clientes, etc.</i></p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>Nota 2: Partes interessadas podem incluir pessoal e clientes do CB, clientes e organizações cujos sistemas são certificados, representantes de associações comerciais industriais, representantes de órgãos reguladores governamentais ou outros serviços governamentais ou representantes de organizações não governamentais, incluindo organizações de consumidores.</p> <p>Nota 3: uma forma de cumprir com a exigência de consulta é através do uso de uma Comissão das partes interessadas.</p>		
<p>5.2.4 O CB oferece certificação para o sistema de gestão de outro CB?</p> <p>Ver Nota 1</p>		
<p>5.2.5 O CB e qualquer parte da mesma entidade jurídica oferece ou presta consultoria em sistemas de gestão?</p> <p>Aplica-se também à parte da administração pública identificada como CB.</p> <p>Ver Nota 1</p>		
<p>5.2.6 O CB ou qualquer parte da mesma entidade jurídica fornece auditorias internas aos seus clientes certificados?</p> <p>O CB certifica sistemas de gestão, aos quais tenha fornecido auditorias internas, no período de dois anos, após as ter fornecido?</p> <p>Aplica-se também à parte da administração pública identificada como CB.</p> <p>Ver Nota 1</p>		
<p>5.2.7 O CB certifica clientes quando a sua relação com os consultores do sistema de gestão ou com as auditorias internas, representa ameaça inaceitável à sua imparcialidade?</p> <p>Ver Notas 1,2,3</p>		
<p>5.2.8 O CB terceiriza auditorias a organizações de consultoria de sistemas de gestão? (ameaça inaceitável de imparcialidade. Ver 7.5).</p> <p>Esta cláusula não se aplica a indivíduos contratados como auditores, cobertos em 7.3</p>		
<p>5.2.9 As actividades do CB são comercializadas ou ligadas a consultoria de sistemas de gestão?</p> <p>O CB toma medidas para corrigir reclamações inadequadas de qualquer organização de consultoria?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
Existe alguma sugestão do CB de que a certificação seria mais simples, mais fácil, mais rápida ou menos dispendiosa se fosse usada uma organização específica de consultoria?		
5.2.10 O CB garante que não há conflito de interesses do pessoal? Quão efectivo é o processo após 2 anos de aplicação das regras?		
5.2.11 São tomadas medidas para responder a quaisquer ameaças à imparcialidade do CB decorrentes das acções de outras pessoas, órgãos ou organizações?		
5.2.12 Todo o pessoal do CB, interno, externo ou as comissões, agem de forma imparcial e o CB permite que pressões comerciais, financeiras ou outras comprometam a imparcialidade?		
5.2.13 O CB obriga a que todo o pessoal declare as situações de conflito de interesses? A informação é utilizada como contributo para identificar ameaças à imparcialidade?		
5.3 Responsabilidade e financiamento		
5.3.1 O CB pode demonstrar que avaliou os riscos decorrentes das suas actividades de certificação e que dispõe de programas de acção adequados (por exemplo, seguros ou reservas) para cobrir as responsabilidades decorrentes das suas operações em cada um dos seus domínios de actividade e nas áreas geográficas em que opera?		
5.3.2 O CB avalia as suas finanças e as fontes de renda e demonstra à comissão especificada em 6.2 que, inicialmente e numa base contínua, as pressões comerciais, financeiras ou outras não comprometem a sua imparcialidade?		
6. Requisitos estruturais		
6.1 Estrutura da organização e gestão de topo		
6.1.1 A estrutura organizacional documentada inclui deveres, responsabilidades e autoridades para o pessoal e comissões; e relações com outras partes da mesma entidade jurídica?		
6.1.2 As actividades de certificação estão estruturadas e geridas de modo a salvaguardar a imparcialidade?		
6.1.3 Será que o CB identifica a gestão de topo (conselho, grupo de pessoas ou pessoa) com autoridade e responsabilidade gerais para cada um dos seguintes aspectos:		
a) Desenvolvimento de políticas relacionadas com o funcionamento do organismo? b) Supervisão da implementação de políticas e procedimentos? c) Garantia da imparcialidade?		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<ul style="list-style-type: none"> d) Supervisão das finanças do organismo? e) Desenvolvimento dos serviços e esquemas de certificação dos sistemas de gestão? f) Desempenho de auditorias e certificação e resposta a reclamações? g) Decisões sobre certificação? h) Delegação de autoridade a comissões ou indivíduos, conforme for necessário, para realizar actividades definidas, em seu nome? i) Acordos contratuais? j) Fornecimento de recursos adequados para actividades de certificação? 		
<p>6.1.4 O CB possui regras formais para a nomeação, termos de referência e funcionamento de quaisquer comissões envolvidas em actividades de certificação?</p>		
<p>6.2 Controlo Operacional</p> <p>6.2.1 O CB tem um processo para o controlo efectivo de actividades de certificação entregues por filiais, parceiros, agentes, <i>franchisees</i>, etc., independentemente do seu estatuto legal, relacionamento ou localização geográfica? O CB considera o risco que estas actividades representam para a competência, consistência e imparcialidade do CB?</p>		
<p>6.2.2 O CB considera o nível apropriado e o método de controlo das actividades realizadas, incluindo os seus processos, áreas técnicas de operações, competência do pessoal, linhas de controlo de gestão, relatórios e acesso remoto às operações, incluindo registos?</p>		
<p>7 Recursos necessários</p> <p>7.1 Competência do pessoal</p> <p>7.1.1 Considerações gerais</p> <p>O CB tem processo para assegurar que o pessoal tem conhecimentos e habilidades apropriados, relevantes para os tipos de sistemas de gestão e áreas geográficas em que opera?</p>		
<p>7.1.2 Determinação de critérios de competência</p> <p>A competência necessária para cada área técnica e para cada função na actividade de certificação é determinada para cada área técnica?</p> <p>Estão definidos os meios para a demonstração de competência?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>Os requisitos de competência estão determinados para todo o pessoal do CB e constituem um processo documentado? O processo documentado está de acordo com o anexo A ou com o esquema de certificação?</p>		
<p>7.1.3 Processo de avaliação O CB tem processos documentados para a avaliação de competências iniciais e monitoria contínua de competência e desempenho de todo o pessoal envolvido na gestão e desempenho de auditorias e certificação? Estes métodos são eficazes?</p>		
<p>7.1.4 Outras considerações O CB tem acesso à competência técnica necessária para áreas técnicas, tipos de sistemas de gestão e áreas geográficas em que opera?</p>		
<p>7.2 Pessoal envolvido em actividades de certificação 7.2.1 O CB como parte da sua própria organização tem pessoal com a competência necessária para gerir o tipo e gama de programas de auditoria e outro tipo de trabalho de certificação desenvolvido? 7.2.2 O CB emprega ou tem acesso a auditores suficientes, incluindo coordenadores de equipas de auditoria e especialistas técnicos, para cobrir todas as actividades e volume de trabalho?</p>		
<p>7.2.3 O CB tem claramente definido para cada pessoa, as suas obrigações, responsabilidades e autoridades?</p>		
<p>7.2.4 O CB tem um processo definido para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selecção • Treino • Autorização formal de auditores e • Selecção de especialistas técnicos? 		
<p>A avaliação da competência inicial de um auditor inclui a capacidade de aplicar os conhecimentos e as competências necessários durante as auditorias, conforme determinado por um avaliador competente que observa (testemunha) o auditor na condução de uma auditoria?</p>		
<p>7.2.5 O CB tem processos para conseguir e demonstrar auditorias eficazes, incluindo o uso de auditores e coordenadores de equipas de auditoria que possuam habilidades e conhecimentos genéricos de auditoria, bem como habilidades e conhecimentos apropriados para realizar auditorias em áreas técnicas específicas?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>7.2.6 Os auditores e os especialistas técnicos têm conhecimento dos processos de auditoria, do esquema de certificação e dos seus requisitos e outros requisitos relevantes, relativos ao CB?</p> <p>Os auditores e especialistas técnicos têm acesso facultado pelo CB, ao conjunto actualizado de procedimentos documentados que dão instruções de auditoria e outras informações relevantes sobre as actividades de certificação?</p>		
<p>7.2.7 Os auditores e especialistas técnicos são utilizados nas actividades para as quais demonstraram competência?</p> <p>As necessidades de formação são identificadas para as funções desempenhadas?</p> <p>Sempre que necessário, é oferecida ou fornecida formação?</p>		
<p>7.2.8 As pessoas que tomam as decisões de certificação têm conhecimentos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Normas aplicáveis; • Requisitos de certificação; • Têm competência demonstrada para avaliar os processos de auditoria; e recomendações relacionadas da equipe de auditoria? 		
<p>7.2.9 Os procedimentos documentados e os critérios para monitorar e medir o desempenho de todo o pessoal existem?</p> <p>A competência é analisada para identificar necessidades de formação?</p>		
<p>7.2.10 O CB monitora cada auditor considerando cada tipo de sistema de gestão?</p> <p>O processo documentado de monitoria deve incluir a combinação da avaliação no local, a análise dos relatórios de auditoria e o retorno dos clientes ou do mercado.</p>		
<p>7.2.11 O CB observa periodicamente o desempenho de cada auditor no local?</p> <p>A frequência das observações no local baseia-se na necessidade determinada a partir de toda a informação disponível das monitorias?</p>		
<p>7.3 Uso de auditores e especialistas técnicos individuais externos</p> <p>O CB tem acordos escritos, em vigor, com auditores e especialistas técnicos externos pelo qual se comprometem a cumprir as políticas e os procedimentos aplicáveis tal como definido?</p> <p>Os acordos abordam todos os aspectos relevantes?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>7.4 Registos pessoais</p> <p>O CB mantém registos actualizados do pessoal, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Qualificações relevantes; • Formação; • Experiência; • Associações; • Estatuto profissional; e • Competência? <p>Estes incluem pessoal de gestão e administrativo adicionalmente ao que realiza actividades de certificação?</p>		
<p>7.5 Terceirização</p>		
<p>7.5.1 O CB tem um processo no qual descreve as condições sob as quais a terceirização pode ocorrer?</p> <p>O contrato é juridicamente vinculativo a cada organismo que presta serviços terceirizados?</p> <p>Ver Notas</p>		
<p>7.5.2 O CB terceiriza decisões de certificação?</p>		
<p>7.5.3 O CB:</p>		
<p>a) Responsabiliza-se por todas as actividades terceirizadas?</p> <p>b) Assegura que o organismo que fornece actividades terceirizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Está em conformidade com os requisitos do CB 		
<ul style="list-style-type: none"> • Está em conformidade com as disposições aplicáveis desta norma internacional incluindo competência, imparcialidade e confidencialidade? 		
<p>c) Assegura que os serviços terceirizados não estão envolvidos em qualquer caso que possa comprometer a imparcialidade?</p>		
<p>7.5.4 Existem procedimentos documentados para a qualificação e monitoria de todos os serviços terceirizados utilizados para actividades de certificação?</p> <p>São mantidos os registos da competência de auditores e de especialistas técnicos?</p> <p>Ver Notas</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>8 Requisitos de informação</p> <p>8.1 Informação acessível ao público</p> <p>8.1.1 O CB mantém e torna acessível ao público (mesmo sem solicitação) informação que descreva:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) processos de auditoria; b) processos de certificação; c) tipos de sistemas de gestão e esquemas de certificação em que opera, d) uso do nome, marca e logo de certificação do CB, e) processos para tratamento de pedidos de informação, reclamações e recursos, e f) política sobre imparcialidade. 		
<p>8.1.2 O CB fornece mediante solicitação, informação que descreva:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Áreas geográficas em que opera; b) Estado de uma dada certificação; e c) Nome, documento normativo relacionado, âmbito e localização geográfica de um cliente certificado específico. <p>Ver Notas</p>		
<p>8.1.3 A informação facultada pelo CB a qualquer cliente ou ao mercado incluindo publicidade, é precisa e não enganosa?</p>		
<p>8.2 Documentos de certificação</p> <p>8.2.1 O CB fornece documentos de certificação ao cliente certificado por qualquer meio escolhido por este?</p>		
<p>8.2.2 Será que os documentos de certificação identificam o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) o nome e localização geográfica para cada cliente e quaisquer locais no âmbito da certificação multi locais? b) as datas de concessão, extensão ou renovação da certificação? c) a data de vencimento ou a data de vencimento da recertificação compatível com o ciclo de recertificação? d) um código único de identificação? e) a norma e/ou outro documento normativo, incluindo o número de emissão e/ou revisão utilizado para o cliente certificado? f) o âmbito da certificação relativo ao produto (incluindo serviço) processo, etc., conforme for aplicável para cada local? 		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
g) O nome, endereço e marca de certificação do CB, outras marcas (por exemplo: símbolos de acreditação)?		
h) Qualquer outra informação requerida pela norma e/ou outro documento normativo usado para a certificação? i) No caso de ser emitido qualquer documento de certificação revisto, um meio de distinguir os documentos revistos de qualquer documento obsoleto anterior?		
8.3 Referência à certificação e uso de marcas		
8.3.1 O CB tem regras de utilização de qualquer das suas marcas por parte de clientes certificados, autorizados? A marca utilizada no produto ou na embalagem do produto é vista pelo consumidor?		
8.3.2 O CB permite que a sua marca seja aplicada a ensaios laboratoriais e de calibração, ou a relatórios ou certificados de inspeção?		
8.3.3 O CB tem regras para a utilização, por clientes certificados, de qualquer declaração na embalagem do produto ou em informações de acompanhamento que atestem que possui sistema de gestão certificado? A declaração inclui referência a: a) identificação (por exemplo: marca ou nome) do cliente certificado; b) tipo de sistema de gestão (por exemplo: qualidade, ambiente) e a norma aplicável; c) organismo de certificação emissor do certificado.		
8.3.4 O CB requer que a organização do cliente: a) esteja em conformidade com os requisitos do CB quando se faz referência ao seu estado de certificação nos meios de comunicação? b) não faça ou permita qualquer declaração enganosa sobre a sua certificação? c) não use ou permita o uso de documentos de certificação ou qualquer parte dos mesmos de maneira enganosa? d) interrompa o uso de todo o material publicitário que contenha referência à certificação, após suspensão ou revogação da sua certificação, conforme indicação do CB? (Ver 9.6.5) e) emende todo o material publicitário quando é reduzido o âmbito da certificação?		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>f) não permita que seja feita referência à certificação do sistema de gestão para sugerir que o CB certifica produtos (incluindo serviços) ou processos?</p> <p>g) não indique que a certificação se aplica a actividades fora do seu âmbito de certificação?</p> <p>h) não utilize a sua certificação de modo a desacreditar o CB e/ou o sistema de certificação e a perder a confiança pública?</p>		
<p>8.3.5 O CB exerce controlo adequado do direito de propriedade e toma medidas para lidar com referências incorrectas ao estado de certificação ou ao uso enganoso de marcas de certificação ou relatórios de auditoria?</p> <p><i>Ver Nota</i></p>		
<p>8.4 Confidencialidade</p>		
<p>8.4.1 O CB, através de acordos legalmente executáveis, tem convénios para salvaguardar a confidencialidade da informação a todos os níveis da sua estrutura, incluindo comissões e organismos externos ou indivíduos que actuem em seu nome?</p>		
<p>8.4.2 O Cliente é informado pelo CB da informação que pretende tornar pública?</p>		
<p>8.4.3 Exceptuando o que é pedido nesta norma internacional, são divulgadas, a terceiros, informações sobre determinados clientes ou indivíduos sem o seu consentimento por escrito?</p>		
<p>8.4.4 Quando o CB é obrigado por lei a divulgar informações confidenciais a terceiros, o cliente ou o indivíduo em causa, salvo se regulado por lei, é notificado previamente das informações fornecidas?</p>		
<p>8.4.5 A informação sobre o cliente, tratada confidencialmente, é consistente com a política do CB?</p>		
<p>8.4.6 Todo o pessoal que actua em nome do CB mantém confidencial todas as informações obtidas ou criadas durante a execução das actividades do CB?</p>		
<p>8.4.7 O CB tem processos e, onde aplicável, equipamentos e instalações que garantam o manuseio seguro de informações confidenciais?</p>		
<p>8.5 Troca de informação entre o CB e os seus clientes</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>8.5.1 Informação sobre a actividade de certificação e requisitos</p> <p>O CB proporciona e actualiza os clientes em relação ao seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Descrição pormenorizada da actividade de certificação inicial e contínua, incluindo candidatura, auditorias iniciais, auditorias de acompanhamento e o processo de concessão, manutenção, redução, extensão, suspensão, revogação da certificação e recertificação? b) Requisitos normativos para a certificação? c) Informação sobre as taxas de candidatura, de certificação inicial e de continuação da certificação? d) Requisitos do CB para que os clientes: <ul style="list-style-type: none"> 1 cumpram com os requisitos da certificação? 2 Tomem todas as acções necessárias para a realização das auditorias, incluindo a possibilidade de examinar a documentação e o acesso a todos os processos e áreas, registos e pessoal para fins da certificação inicial, acompanhamento, recertificação e resolução de reclamações; e 3 Criem condições, quando aplicável, para acomodar a presença de observadores (por exemplo, auditores de acreditação ou auditores estagiários)? 		
<ul style="list-style-type: none"> e) Documentos que descrevem os direitos e deveres de clientes certificados, incluindo os requisitos quando se faz referência à sua certificação na comunicação de qualquer tipo, de acordo com os requisitos em 8.3? f) Informação sobre o processo de tratar reclamações e recursos? <p>8.5.2 Notificação de alterações por parte de um CB</p> <p>O CB dá aos seus clientes certificados a devida notificação de quaisquer alterações aos seus requisitos para a certificação?</p> <p>O CB verifica se cada cliente certificado cumpre com os novos requisitos?</p>		
<p>8.5.3 Notificação de alterações por parte de um cliente</p> <p>Acordos legalmente executáveis para garantir que o cliente certificado informa o CB de assuntos que possam afectar a capacidade do sistema de gestão continuar a cumprir os requisitos da norma usada para a certificação?</p> <p><i>Ver exemplos a) a e) na norma</i></p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>9 Requisitos do processo</p> <p>9.1 Actividades de pré certificação</p> <p>9.1.1 Candidatura</p> <p>O CB exige que um representante autorizado forneça as informações necessárias para permitir ao CB estabelecer o seguinte?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) O âmbito de certificação, b) Os detalhes pertinentes da organização candidata, tal como indicado no sistema de certificação específico, incluindo o seu nome e endereço do (s) seu (s) local (s), os seus processos e operações, recursos humanos e técnicos, funções, relações e quaisquer obrigações legais relevantes, c) A identificação dos processos terceirizados utilizados pela organização que afectarão a conformidade com os requisitos, d) As normas ou outros requisitos para os quais a organização candidata pretenda obter a certificação, 		
<ul style="list-style-type: none"> e) Se foi prestada consultoria relativa ao sistema de gestão a certificar e, em caso afirmativo, por quem. 		
<p>9.1.2 Análise da candidatura</p> <p>9.1.2.1 O CB realiza a análise da candidatura e informações suplementares para a certificação, para assegurar que?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) A informação sobre a organização candidata e o seu sistema de gestão são suficientes para desenvolver um programa de auditoria (ver ponto 9.1.3), b) Qualquer diferença conhecida, de compreensão, entre o CB e a organização candidata é resolvida, c) O CB tem a competência e a capacidade para desempenhar actividades de certificação, 		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
d) São tidos em consideração o âmbito da certificação pretendida, os locais das operações da organização candidata, o tempo necessário para a realização das auditorias e quaisquer outros factores que influenciem a actividade de certificação (língua, condições de segurança, ameaças à imparcialidade, etc.)		
<p>9.1.2.2 Na sequência da análise da candidatura o CB aceita ou recusa o pedido de certificação?</p> <p>Quando o CB declina a candidatura, documenta as razões da sua recusa e informa claramente o cliente?</p>		
<p>9.1.2.3 Baseado na análise da candidatura o CB, determina as competências que precisa incluir na sua equipa de auditoria e para a decisão de certificação?</p>		
<p>9.1.3 Programa de auditoria</p> <p>9.1.3.1 Foi desenvolvido, o programa de auditoria para o ciclo completo de certificação identificando claramente a (s) atividade (s) de auditoria necessária (s) para a certificação em relação à (s) norma (s) seleccionada (s) ou a outros documentos normativos?</p>		
<p>9.1.3.2 O programa de auditoria inclui as duas etapas da auditoria inicial, auditorias de acompanhamento no 1º e 2º anos e auditoria de recertificação no 3º ano antes da certificação terminar? (O ciclo de certificação começa com a decisão de certificação ou recertificação). Ver 9.6.3.2.3</p> <p>Ver Notas 1,2,3</p>		
<p>9.1.3.3 O CB realiza auditorias de acompanhamento pelo menos uma vez por ano calendário, excepto em anos de certificação?</p> <p>O CB garante que a primeira auditoria de acompanhamento, seguinte à da certificação inicial, é levada a cabo não mais tarde do que 12 meses a partir da data de decisão?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.1.3.4 Quando um CB leva em conta a certificação ou outras auditorias já concedidas ao cliente, recolhe informações suficientes e verificáveis para justificar e registar quaisquer ajustamentos ao programa de auditoria?</p>		
<p>9.1.3.5 Quando o cliente opera em turnos, o CB considera as actividades que ocorrem durante o período de trabalho do turno ao desenvolver o programa e os</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
planos de auditoria?		
<p>9.1.4 Determinação do tempo de auditoria</p> <p>9.1.4.1 O CB tem procedimentos documentados para determinar o tempo de auditoria necessário para planificar e concluir uma auditoria completa e eficaz?</p>		
<p>9.1.4.2 Ao determinar o tempo de auditoria, o CB considera entre outros os seguintes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Os requisitos da norma do sistema de gestão? b) A complexidade do cliente e do seu sistema de gestão? c) O contexto tecnológico e regulamentar? d) A terceirização de quaisquer actividades? e) Os resultados de quaisquer auditorias anteriores? f) Considerações sobre o tamanho e o número de locais e de múltiplos locais? g) Os riscos associados aos produtos, processos ou actividades da organização? h) Se as auditorias são combinadas, conjuntas ou integradas? <p>Ver Notas 1,2</p>		
<p>9.1.4.3 O CB regista a duração da auditoria e a sua justificação?</p>		
<p>9.1.4.4 O CB inclui o tempo gasto por qualquer membro da equipa que não tenha sido designado auditor?</p>		
<p>9.1.5 Amostragem multi - locais</p> <p>Quando é utilizada a amostragem multi-locais, o CB desenvolve um programa de amostragem adequado para garantir a auditoria adequada ao sistema de gestão?</p> <p>A base lógica do plano de amostragem está documentada? (Aplicam-se as orientações da IAF)</p>		
<p>9.1.6 Normas Múltiplas de Sistemas de Gestão</p> <p>Quando o CB fornece a certificação baseada em múltiplas normas de gestão, o planeamento para a auditoria assegura auditoria adequada no local?</p>		
<p>9.2 Planeamento de auditorias</p> <p>9.2.1 Determinação dos objectivos, âmbito e critérios das auditorias</p> <p>9.2.1.1 O CB determina os objectivos da auditoria?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
O âmbito e critérios de auditoria incluindo as mudanças são estabelecidos pelo CB após discussão com o cliente?		
<p>9.2.1.2 As auditorias descrevem o que deve ser realizado e incluem o seguinte?</p> <p>a) Determinação da conformidade do sistema de gestão do cliente, ou partes dele, com os critérios de auditoria,</p> <p>b) Avaliação da capacidade do sistema de gestão para assegurar que a organização do cliente cumpre os requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, Ver Nota</p> <p>c) Avaliação da eficácia do sistema de gestão para assegurar que a organização do cliente satisfaz continuamente os objectivos especificados, e</p>		
d) Se for aplicável, identificação de áreas de melhoria potencial do sistema de gestão.		
<p>9.2.1.3 O âmbito da auditoria descreve a extensão e os limites da auditoria? Quando o processo inicial ou de recertificação consiste em mais de uma auditoria, as auditorias totais são consistentes com o âmbito da certificação?</p>		
<p>9.2.1.4 Será que os critérios de auditoria são utilizados como referência para determinar a conformidade e incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisitos de determinados documentos normativos sobre sistemas de gestão? • Determinados processos e documentação do sistema de gestão desenvolvidos pelo cliente? 		
<p>9.2.2 Seleção e designação da equipa de auditoria</p> <p>9.2.2.1.1 O processo em vigor para a selecção e nomeação da equipa de auditoria, tem em conta a competência necessária para alcançar os objectivos da auditoria? Quando há apenas um auditor, este é competente para desempenhar a função?</p>		
<p>9.2.2.1.2 Ao decidir a dimensão e composição da equipa de auditoria tem-se em consideração o seguinte?</p> <p>a) Objectivos, âmbito e critérios da auditoria e tempo de auditoria estimado?</p> <p>b) Se a auditoria é combinada, integrada ou conjunta?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>c) a competência global necessária da equipa de auditoria, para que se atinjam os objectivos da auditoria?</p> <p>d) os requisitos de certificação (incluindo quaisquer requisitos legais, regulamentares e contratuais aplicáveis)?</p> <p>e) A língua e a cultura?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.2.2.1.3 Quando os conhecimentos e competências do auditor coordenador e dos auditores forem complementados por especialistas técnicos, tradutores e intérpretes, estes são seleccionados de forma a não influenciar indevidamente a auditoria?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.2.2.1.4 Quando a equipa de auditoria inclui como participantes, auditores em formação, é nomeado um avaliador?</p> <p>O avaliador é competente para assumir as funções e a responsabilidade final das actividades e constatações do auditor em formação?</p>		
<p>9.2.2.1.5 O coordenador da equipa de auditoria, em consulta com a equipa de auditoria, atribui a cada membro da equipa responsabilidade pelos processos específicos, funções, locais, áreas ou actividades e essas atribuições têm em consideração a necessidade de competência?</p> <p>São efectuadas mudanças de atribuições para assegurar o cumprimento dos objectivos das auditorias?</p>		
<p>9.2.2.2 Observadores, especialistas técnicos e Guias</p> <p>9.2.2.2.1 Observadores</p> <p>Antes da realização da auditoria o cliente concorda com a presença e justificação de observadores durante a actividade de auditoria?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.2.2.2.2 Especialistas Técnicos</p> <p>Antes da realização da auditoria o cliente concorda com a presença e justificação de especialistas técnicos durante a actividade de auditoria?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.2.2.2.3 Guias</p> <p>Cada auditor é acompanhado por um guia, a não ser que o líder da equipe de auditoria e o cliente concordem em contrário?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>A equipa de auditoria assegura que os guias não influenciam ou interferem no processo ou nos resultados da auditoria?</p> <p>Ver Notas 1,2</p>		
<p>9.2.3 Plano de Auditoria</p> <p>9.2.3.1 Generalidades</p> <p>Estabelece-se um plano de auditoria para cada auditoria, para fornecer a base de acordo sobre a condução da auditoria?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.2.3.2 Preparação do Plano de Auditoria</p> <p>O plano de auditoria é adequado aos objectivos e âmbito da auditoria?</p> <p>O plano inclui, pelo menos, ou refere o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Os objectivos da auditoria; b) Os critérios da auditoria; c) O âmbito da auditoria incluindo a identificação das unidades organizacionais e funcionais ou processos a serem auditados; 		
<ul style="list-style-type: none"> d) As datas e locais onde as actividades de auditoria no local devem ser realizadas incluindo visitas a locais temporários, se for apropriado; e) A duração esperada das actividades de auditoria no local; f) O papel e responsabilidades dos membros das equipas de auditoria e pessoas acompanhantes, tais como observadores e intérpretes. <p>Ver Nota</p>		
<p>9.2.3.3 Comunicação das tarefas da equipa de auditoria</p> <p>As tarefas da equipa de auditoria estão definidas e são do conhecimento dos clientes?</p> <p>A equipa de auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Examina e verifica a estrutura, políticas, processos, procedimentos, registos e os documentos relacionados do cliente relevantes para o sistema de gestão? b) Determina que estes cumprem todos os requisitos pertinentes para o âmbito de certificação pretendido? c) Determina que os processos e procedimentos são estabelecidos, implementados e mantidos de forma eficaz, para fornecer uma base para a confiança no sistema de gestão do cliente? e 		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
d) Comunica ao cliente, para que actue, quaisquer inconsistências entre a política, objectivos e metas do cliente?		
<p>9.2.3.4 Comunicação relativa aos membros da equipa de auditoria</p> <p>Antes de realizar a auditoria o CB informa o plano de auditoria e acorda com o cliente sobre as datas de auditoria?</p>		
<p>9.2.3.5 Comunicação relativa aos membros da equipa de auditoria</p> <p>O CB indica o nome e, quando solicitado, disponibiliza informações sobre cada membro da equipa de auditoria dando tempo suficiente para que o cliente se oponha à nomeação de qualquer auditor ou especialista técnico específico e para que o CB reconstitua a equipa em resposta a qualquer objecção válida?</p>		
<p>9.3 Certificação inicial 9.3.1 Auditoria Inicial da certificação</p>		
<p>9.3.1.1 Generalidades</p> <p>A auditoria inicial de certificação do sistema de gestão é realizada em duas etapas – Etapa 1 e Etapa 2?</p>		
<p>9.3.1.2 Etapa 1 da auditoria 9.3.1.2.1 O plano garante que os objectivos da etapa 1, podem ser atingidos?</p> <p>O cliente é informado de todas as actividades “no local” durante a etapa 1?</p> <p>Nota: A etapa 1 não necessita de um plano formal de auditoria (ver 9.2.3)</p>		
<p>9.3.1.2.2 A auditoria da etapa 1 é realizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) para auditar a documentação do sistema de gestão dos clientes? b) para avaliar as condições específicas do local do cliente e para realizar discussões com o seu pessoal para determinar o estado de preparação para a etapa 2 da auditoria? c) para analisar o estado e o entendimento do cliente sobre os requisitos da norma, em particular no que respeita à identificação dos indicadores chave de desempenho ou aspectos importantes aos processos, objectivos e funcionamento do sistema de gestão? 		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>d) para recolher a informação necessária relativa ao âmbito da gestão, incluindo locais do cliente, processos e equipamento usados, níveis de controlo estabelecidos, requisitos aplicáveis decorrentes do estatuto e da regulamentação?</p> <p>e) para analisar a alocação de recursos para a auditoria da Etapa 2 e acordar com o cliente os detalhes da Etapa 2 da auditoria?</p> <p>f) para fornecer orientação ao planeamento da Etapa 2 da auditoria, adquirindo compreensão suficiente do sistema de gestão e do local de operação do cliente no contexto de possíveis aspectos significativos?</p> <p>g) para avaliar se as auditorias iniciais e a análise pela gestão estão a ser planeadas e executadas e que o nível de implementação do sistema de gestão confirma que o cliente está pronto para a Etapa 2 da auditoria?</p>		
<p>Para a maioria dos sistemas de gestão recomenda-se que pelo menos parte da Etapa 1 da auditoria seja realizada nas instalações do cliente para que se atinjam os objectivos acima mencionados.</p>		
<p>9.3.1.2.3 São documentadas e comunicadas à organização do cliente, as constatações da Etapa 1 da auditoria incluindo a identificação de quaisquer áreas de preocupação que possam vir a ser classificadas como não conformidades no decurso da Etapa 2 da auditoria?</p>		
<p>9.3.1.2.4 Ao determinar o intervalo entre a Etapa 1 e a Etapa 2, tem-se em consideração as necessidades do cliente para resolver as áreas de preocupação identificadas durante a Etapa 1 da auditoria?</p> <p>O CB pode também necessitar de rever os seus programas de acção para a Etapa 2.</p>		
<p>9.3.1.3 Etapa 2 da auditoria</p> <p>O objectivo da Etapa 2 das auditorias é avaliar a implementação, incluindo a eficácia do sistema de gestão do cliente.</p> <p>A Etapa 2 da auditoria realiza-se no (s) local (is) do cliente?</p> <p>Será que inclui pelo menos o seguinte:</p> <p>a) informação e evidência sobre a conformidade com todos os requisitos da norma aplicável do sistema de gestão ou outro documento normativo?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>b) monitoria do desempenho, medições, relatórios e análise relativamente aos objectivos chave e metas de execução?</p> <p>c) o sistema de gestão e o desempenho relativamente à conformidade com aspectos legais?</p> <p>d) Controlo operacional dos processos do cliente?</p> <p>e) Auditoria interna e análise pela gestão?</p> <p>f) Responsabilidade da gestão pelas políticas da organização cliente?</p>		
<p>9.3.1.4 Conclusões da auditoria de certificação inicial</p> <p>A equipa de auditoria verifica todas as informações e evidências recolhidas durante as Etapas 1 e 2 das auditorias, para analisar as constatações e acordar sobre as conclusões da auditoria?</p>		
<p>9.4 Condução de auditorias</p> <p>9.4.1 Generalidades</p> <p>As auditorias são realizadas no local??</p> <p>O processo inclui a reunião de abertura no início da auditoria e a reunião de encerramento no fim da mesma?</p> <p>Quando uma parte da auditoria é feita electronicamente ou o local a ser auditado é virtual, o CB garante que tais actividades são realizadas por pessoal com a competência apropriada?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.4.2 Condução da reunião de abertura</p> <p>A equipa de auditoria tem uma reunião de abertura formal com a direcção do cliente e os responsáveis pela função ou processo a ser auditado?</p> <p>A reunião de abertura é dirigida pelo auditor coordenador?</p> <p>Será que as actividades de auditoria são explicadas e incluem o seguinte:</p> <p>a) Introdução dos participantes incluindo um resumo das suas funções;</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<ul style="list-style-type: none"> b) Confirmação do âmbito da certificação; c) Confirmação do plano de auditoria (incluindo tipo e âmbito da auditoria, objectivos e critérios), quaisquer modificações e outros arranjos pertinentes com o cliente tais como a data e hora para a reunião de encerramento, reuniões intermédias entre a equipa de auditoria e a direcção do cliente; d) Confirmação dos canais formais de comunicação entre a equipa de auditoria e o cliente; e) Confirmação que os recursos e instalações necessárias à equipa de auditoria estão disponíveis; f) Confirmação de assuntos relacionados com confidencialidade; g) Confirmação dos procedimentos relevantes de segurança no trabalho, emergência e segurança para a equipa auditora; h) Confirmação da disponibilidade, funções e identidade de todos os guias e observadores; 		
<ul style="list-style-type: none"> i) O método de elaborar os relatórios, incluindo a classificação das constatações da auditoria; j) Informação sobre as condições que podem levar a que a auditoria seja terminada prematuramente; k) Confirmação de que o coordenador da equipa de auditoria e a equipe de auditoria que representa o CB são responsáveis pela auditoria e devem controlar a execução do plano de auditoria, incluindo as actividades e pistas de auditoria; l) Confirmação do estado das constatações da análise ou auditoria anteriores, se aplicável; m) Métodos e procedimentos a serem usados para realizar a auditoria baseada em amostragem; n) Confirmação da língua a usar durante a auditoria; o) Confirmação que durante a auditoria o cliente será informado do progresso da auditoria e de quaisquer preocupações; e p) Oportunidades para o cliente colocar questões. 		
<p>9.4.3 Comunicação durante a auditoria</p> <p>9.4.3.1 Durante a auditoria, a equipa de auditoria avalia periodicamente o progresso e troca informações</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
sobre a auditoria? O coordenador da equipa, se necessário, redistribui o trabalho entre os membros da equipa de auditoria e comunica ao cliente, periodicamente, o andamento da auditoria e quaisquer preocupações?		
<p>9.4.3.2 O coordenador da equipa de auditoria comunica ao cliente e se possível ao CB a presença de um risco imediato e significativo (por exemplo: segurança)?</p> <p>O resultado das acções tomadas é comunicado ao CB?</p>		
<p>9.4.3.3 O coordenador da equipa analisa com o cliente qualquer necessidade de mudança ao âmbito da auditoria, que se torne evidente à medida que progridam as actividades de auditoria no local e comunica-a ao CB?</p>		
<p>9.4.4 Obtenção e verificação de informações</p>		
<p>9.4.4.1 As informações relevantes, para o objetivo, o âmbito e os critérios de auditoria, são obtidas por amostragem apropriada e verificadas para se tornarem evidências de auditoria?</p>		
<p>9.4.4.2 Os métodos para a obtenção de informação, estão incluídos?</p>		
<p>a) entrevistas;</p> <p>b) observação de processos e actividades;</p> <p>c) Análise da documentação e registos.</p>		
<p>9.4.5 Identificação e registo das constatações de auditoria</p>		
<p>9.4.5.1 As constatações da auditoria que resumem as conformidades e detalham as não conformidades auditadas e as evidências que as justificam são registadas e comunicadas?</p>		
<p>9.4.5.2 As oportunidades de melhoria, que não são proibidas pelos requisitos do esquema do sistema de gestão, são identificadas e registadas?</p>		
<p>9.4.5.3 As constatações de não-conformidade, são registadas relativamente a requisitos específicos dos critérios de auditoria e contém a declaração clara de não conformidade, identificando detalhadamente a evidência objectiva em que a não conformidade se baseia?</p> <p>As não conformidades são discutidas com o cliente para garantir que as evidências são exactas e que as não-conformidades são compreendidas?</p>		
<p>9.4.5.4 O coordenador da equipa de auditoria tenta resolver as divergências de opinião, relativas às evidências das constatações da auditoria, entre a equipa de auditoria e o cliente e os pontos de discórdia são registados?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>9.4.6 Preparação das conclusões da auditoria</p> <p>Antes da reunião de encerramento será que a equipa de auditoria:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Analisa as constatações da auditoria e de qualquer outra informação pertinente, recolhida durante a auditoria relacionada aos objectivos da auditoria. b) Acorda sobre as conclusões da auditoria tendo em atenção a incerteza inerente ao processo de auditoria. c) Identifica todas as medidas de seguimento, necessárias. d) Confirma a pertinência do programa de auditoria ou identifica qualquer modificação necessária (por exemplo, âmbito, datas ou tempos da auditoria, frequência do acompanhamento, competência). 		
<p>9.4.7 Condução da reunião de encerramento</p> <p>9.4.7.1 A equipa realiza a reunião formal de encerramento com a direcção e apresenta as não-conformidades de modo a serem compreendidas, sendo acordados os prazos de resposta? As presenças na reunião são registadas?</p>		
<p>9.4.7.2 Será que a reunião de encerramento inclui o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aviso ao cliente que as evidências de auditoria obtidas, são baseadas em amostragem e deste modo introduzem elementos de incerteza; b) O método e o calendário de elaboração de relatórios, incluindo a classificação das constatações da auditoria; c) O processo de tratamento das não-conformidades pelo organismo de certificação, incluindo as consequências relativas ao estado da certificação do cliente; d) O calendário de apresentação, pelo cliente, do plano de correcção e das acções correctivas para todas as não-conformidades identificadas durante a auditoria; e) As actividades pós auditoria do CB; e f) Informação sobre o tratamento das reclamações e processos de recurso. 		
<p>9.4.7.3 O cliente tem oportunidade de colocar questões?</p> <p>As opiniões divergentes sobre as constatações ou sobre as conclusões da auditoria são discutidas e se possível resolvidas?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
As opiniões divergentes não resolvidas são registadas e levadas a conhecimento do CB?		
<p>9.4.8 Relatório da auditoria</p> <p>9.4.8.1 O CB disponibiliza um relatório escrito para cada auditoria e a propriedade do relatório é mantida pelo CB?</p> <p>Quando identifica oportunidades de melhoria a equipa de auditoria, recomenda soluções específicas?</p>		
<p>9.4.8.2 O coordenador da equipa, garante que o relatório é preparado e responsabiliza-se pelo seu conteúdo?</p> <p>O relatório disponibiliza o registo preciso, conciso e claro da auditoria e será que inclui o seguinte:</p> <p>a) Identificação do organismo de certificação;</p>		
<p>b) Nome e endereço do representante da gestão do cliente;</p> <p>c) Tipo de auditoria (por exemplo: inicial, de acompanhamento ou recertificação ou auditorias especiais;</p> <p>d) critérios da auditoria;</p> <p>e) objectivos da auditoria;</p>		
<p>f) âmbito da auditoria, particularmente a identificação das unidades funcionais ou processos auditados, da organização, e a hora da auditoria;</p> <p>g) qualquer desvio do plano de auditoria e as respectivas razões;</p> <p>h) assuntos significativos com impacto no programa de auditoria;</p> <p>i) identificação do coordenador e dos membros da equipa de auditoria e de quaisquer acompanhantes;</p> <p>j) Datas e lugares onde foram realizadas as actividades de auditoria (no local ou fora dele);</p> <p>k) Constatações, evidências e conclusões da auditoria, consistentes com os requisitos do tipo de auditoria;</p> <p>l) Mudanças significativas que afectem o sistema de gestão do cliente, desde que a última auditoria teve lugar;</p> <p>m) Outros assuntos não resolvidos, se identificados;</p> <p>n) Quando se justifique, se a auditoria foi combinada, conjunta ou integrada;</p> <p>o) Declaração de isenção de responsabilidade que indica que a auditoria foi baseada num processo de amostragem das informações disponíveis;</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>p) Recomendação da equipa de auditoria;</p> <p>q) Se aplicável, o cliente auditado controla de modo efectivo o uso dos documentos e marcas de certificação; e</p> <p>r) Se aplicável, verificação da eficácia das acções correctivas, relativamente às não-conformidades previamente identificadas.</p>		
<p>9.4.8.3 Será que o relatório de auditoria contém o seguinte:</p> <p>a) Declaração da conformidade e da eficácia do sistema de gestão, em conjunto com o resumo das evidências relacionadas com a capacidade do sistema de gestão satisfazer os resultados aplicáveis e esperados, a auditoria interna e os processos de análise pela gestão;</p>		
<p>b) Conclusão sobre a adequação do âmbito de certificação; e</p> <p>c) Confirmação de que os objectivos da auditoria foram cumpridos.</p>		
<p>9.4.9 Análise das causas de não-conformidades</p> <p>O CB requiere que o cliente analise a causa e descreva a correcção específica e as acções correctivas tomadas ou planeadas para eliminar as não-conformidades detectadas num cronograma definido?</p>		
<p>9.4.10 Eficácia das correcções e das acções correctivas</p> <p>O CB analisa as correcções, identifica as causas e as acções correctivas apresentadas pelo cliente para determinar se são aceitáveis?</p> <p>O CB verifica a eficácia de qualquer correcção e acção correctiva tomada?</p> <p>As evidências obtidas para fundamentar a resolução das não-conformidades, são registadas?</p> <p>O cliente é informado dos resultados da análise e da verificação?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.5 Decisão de certificação</p> <p>9.5.1 .1 O CB garante que as pessoas ou as comissões que tomam as decisões de certificação ou de recertificação são diferentes das que realizam as auditorias?</p>		
<p>9.5.1 .2 As pessoas designadas pelo CB, para tomar decisões de certificação, são empregadas ou têm contrato legal com o CB ou alguma entidade sob o controle organizacional do CB?</p> <p>Ver o tipo de controlo organizacional definido de a) a c).</p>		
<p>9.5.1.3 As pessoas empregadas por ou contratadas por</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
entidades sob controlo organizacional cumprem os mesmos requisitos desta norma tais como as pessoas empregadas por ou contratadas pelo CB?		
9.5.1.4 O CB regista cada decisão de certificação incluindo qualquer informação adicional ou esclarecimento solicitados à equipa de auditoria ou a outras fontes?		
9.5.2 Acções prévias à tomada de decisão Antes de tomar uma decisão o CB confirma que:		
<ul style="list-style-type: none"> a) As informações facultadas pela equipa de auditoria são suficientes relativamente aos requisitos de certificação e ao âmbito da certificação? b) A eficácia das correcções e as acções correctivas para as não-conformidades principais foram analisadas, aceites e verificadas? c) O plano do cliente para correcções e acções correctivas para todas as não-conformidades menores foi analisado e aceite? 		
<p>9.5.3 Informações para concessão da certificação inicial</p> <p>9.5.3.1 As informações, para a decisão de certificação, fornecidas pela equipa de auditoria ao CB incluem, no mínimo?</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Os relatórios de auditoria? b) Comentários sobre as não-conformidades e, onde aplicável, as correcções e acções correctivas tomadas pelo cliente? c) Confirmação da informação prestada ao organismo de certificação usada na análise da candidatura? (Ver 9.1.2) e d) Confirmação de que se atingiram os objectivos da auditoria? e) Recomendação para conceder ou não a certificação juntamente com todas as condições ou observações? 		
9.5.3.2 O CB realiza uma outra etapa, até 6 meses após o último dia da etapa 2, antes de recomendar a certificação, se não conseguir verificar a implementação das correcções e acções correctivas de todas as não-conformidades principais?		
9.5.3.3 Quando está prevista a transferência de certificação de um CB para outro, o CB que recebe tem um processo para obter informações suficientes para tomar a decisão sobre a certificação?		
9.5.4 Informações para a concessão da recertificação		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>O CB toma decisões sobre a renovação da certificação com base nos resultados da auditoria de recertificação, bem como nos resultados do sistema durante o período de certificação e reclamações recebidas dos utilizadores de certificação.</p>		
<p>9.6 Manutenção da certificação</p> <p>9.6.1 Generalidades</p> <p>O CB mantém a certificação com base na demonstração de que o cliente continua a satisfazer os requisitos da norma do sistema de gestão?</p> <p>O CB mantém a certificação de uma organização, com base na recomendação positiva do coordenador da equipa de auditoria, sem que se realize uma análise independente posterior, desde que:</p> <p>a) Para qualquer não-conformidade ou outra situação que possa levar à suspensão ou revogação da certificação, o CB necessita de iniciar, através de pessoal competente e diferente do que realizou a auditoria, uma análise para determinar se a certificação pode ser mantida? (Ver 7.2.8); e</p> <p>b) O pessoal competente do CB monitora as suas actividades de acompanhamento, incluindo o seguimento de relatórios pelos seus auditores, para confirmar que a actividade de certificação está a funcionar eficazmente?</p>		
<p>9.6.2 Actividades de acompanhamento</p> <p>9.6.2.1 Generalidades</p> <p>9.6.2.1.1 O CB realiza as actividades de acompanhamento de modo a que áreas e funções representativas, cobertas pelo âmbito do sistema de gestão sejam monitoradas regularmente e sejam tomadas em conta as alterações ao seu cliente certificado e ao seu sistema de gestão?</p>		
<p>9.6.2.1.2 As actividades de acompanhamento, incluem auditorias no local, para avaliar o cumprimento de requisitos específicos do sistema de gestão certificado, do cliente, em relação à norma relativamente à qual é certificado?</p> <p>Outras actividades de acompanhamento podem incluir:</p> <p>a) Perguntas do CB ao cliente certificado sobre aspectos da certificação;</p> <p>c) Análise das declarações de clientes referentes às suas operações (por ex.: material promocional, página na internet);</p> <p>d) Pedidos ao cliente para fornecer documentos e</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
registos (em papel ou formato electrónico); e e) Outros meios de monitorar o desempenho do cliente certificado.		
<p>9.6.2.2 Auditoria de acompanhamento</p> <p>As auditorias no local, são planeadas com outras actividades de acompanhamento, de tal modo que o CB tenha confiança de que, entre as auditorias de recertificação, o sistema de gestão certificado continua a cumprir os requisitos?</p> <p>O programa das auditorias de acompanhamento inclui pelo menos?</p> <p>a) Auditorias internas e análise pela gestão?</p> <p>b) Análise das medidas tomadas relativamente às não-conformidades identificadas em auditorias prévias?</p> <p>c) Tratamento de reclamações?</p> <p>d) Eficácia do sistema de gestão em relação à realização dos objectivos do cliente certificado? E resultados esperados do sistema de gestão respectivo?</p> <p>e) Progresso das actividades planeadas visando a melhoria contínua?</p> <p>f) Custo operacional contínuo?</p> <p>g) Análise de qualquer mudança? e</p> <p>h) Uso de marcas e/ou qualquer outra referência à certificação?</p> <p>9.6.3 Recertificação</p> <p>9.6.3.1 Planeamento da auditoria de recertificação</p> <p>9.6.3.1.1 A auditoria de recertificação é planeada e realizada para avaliar o cumprimento contínuo de todos os requisitos da norma do sistema de gestão pertinente ou outro documento normativo?</p>		
<p>9.6.3.1.2 A auditoria de recertificação considera o desempenho do sistema de gestão ao longo do período de certificação e inclui a análise de auditorias de acompanhamento e relatórios prévios?</p>		
<p>9.6.3.1.3 Em situações em que tenha havido mudanças significativas (por ex.: mudanças de legislação, gestão, processos, etc.) as actividades das auditorias de recertificação incluem a etapa 1 da auditoria?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>9.6.3.2 Auditoria de recertificação</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>9.6.3.2.1 A auditoria de recertificação inclui auditoria no local que aborda o seguinte:</p> <p>a) a eficácia do sistema de gestão?</p> <p>b) A demonstração do empenho para manter a eficácia e a melhoria?</p> <p>c) Se a operação do sistema de gestão certificado contribui para o alcance da política e dos objectivos da organização?</p>		
<p>9.6.3.2.2 Se durante a auditoria de recertificação, forem identificados casos de não conformidades ou de falta de evidência de conformidade, o CB define tempos limites para a correcção e implementa as acções correctivas antes que expire a certificação?</p>		
<p>9.6.3.2.3 Quando, antes da data em que expira a certificação, se completam com sucesso as actividades de recertificação, a data em que termina a nova certificação baseia-se na data em que expira a certificação existente?</p> <p>A data de emissão de um novo certificado deve ser a partir ou depois da decisão de certificação.</p>		
<p>9.6.3.2.4 Quando o CB não completa a auditoria de recertificação ou não verifica a implementação de correcções e acções correctivas para quaisquer não-conformidades maiores, faz recomendações e prolonga a validade da certificação?</p> <p>O CB informa o cliente sobre as consequências?</p>		
<p>9.6.3.2.5 O CB, após a certificação expirar, restabelece a certificação no prazo de 6 meses, desde que as actividades de recertificação pendentes sejam concluídas ou, realize, pelo menos, a etapa 2 da auditoria?</p> <p>A data de entrada em vigor no certificado deve ser a partir ou após a decisão de recertificação e a data de validade deve basear-se no ciclo de certificação anterior.</p>		
<p>9.6.4 Auditorias especiais</p>		
<p>9.6.4.1 Expansão do âmbito</p> <p>O CB, em resposta a candidaturas de expansão da certificação existente, conduz a análise da candidatura e determina as actividades de auditoria necessárias para decidir se a extensão pode ou não ser concedida? (isto pode ser levado a cabo juntamente com auditorias de acompanhamento).</p>		
<p>9.6.4.2 Auditorias de pré-aviso curto</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>Se for necessário que o CB realize auditorias de clientes certificados em curto prazo ou sem aviso prévio para investigar queixas ou em resposta a mudanças ou como acompanhamento de clientes suspensos:</p> <p>a) O CB descreve e comunica antecipadamente aos clientes certificados (por exemplo, nos documentos descritos em 8.5 1) as condições sob as quais essas visitas de aviso prévio curto devem ser conduzidas? e</p> <p>b) O CB tem cuidados especiais ao indicar a equipa de auditoria devido à falta de oportunidade do cliente avaliar os membros da equipa?</p>		
<p>9.6.5 Suspensão, revogação ou redução do âmbito da certificação</p> <p>9.6.5.1 O CB possui política e procedimentos documentados para a suspensão, revogação ou redução do âmbito da certificação e especifica as acções que vai levar a cabo subsequentemente?</p>		
<p>9.6.5.2 O CB suspende as certificações nos casos em que, por exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O sistema de gestão certificado, do cliente, tenha falhado, persistente ou seriamente, o cumprimento dos requisitos de certificação, incluindo requisitos para a eficácia do sistema de gestão? • O cliente certificado não permita a realização de auditorias de acompanhamento ou de recertificação com a frequência necessária? Ou • O cliente certificado tenha solicitado a suspensão voluntariamente? <p>9.6.5.3 A certificação do sistema de gestão do cliente é temporariamente inválida durante a suspensão?</p>		
<p>9.6.5.4 A não resolução das questões, que levaram à suspensão, no período estabelecido pelo CB resultam na revogação ou redução do âmbito de certificação?</p> <p><i>Ver nota</i></p>		
<p>9.6.5.5 Quando o cliente não cumpre persistente ou seriamente os requisitos de certificação, para as partes do âmbito de certificação, o CB reduz o seu âmbito de certificação, excluindo as partes que não satisfazem os requisitos?</p>		
<p>9.7 Recursos</p>		
<p>9.7.1 O CB tem um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre os recursos?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>9.7.2 O CB é responsável por todas as decisões a todos os níveis do processo de tratamento dos recursos?</p> <p>O CB garante que as pessoas envolvidas no processo de tratamento de recursos são diferentes das que realizam auditorias e tomam decisões de certificação?</p>		
<p>9.7.3 A apresentação, investigação e decisão sobre recursos pode resultar em acções discriminatórias sobre quem apresenta o recurso?</p>		
<p>9.7.4 O processo de tratamento de recursos inclui pelo menos os seguintes elementos e métodos?</p> <p>a) Esboço dos processos de recepção, de validação, de investigação dos recursos e para decidir que acções devem ser tomadas para lhes responder, tendo em atenção os resultados de recursos prévios similares;</p> <p>b) Seguimento e registo de recursos, incluindo as medidas tomadas para os resolver;</p> <p>c) Garantia de que são realizadas correcções apropriadas e tomadas acções correctivas.</p>		
<p>9.7.5 O CB que recebe o recurso é responsável por recolher e verificar toda a informação necessária para o validar?</p>		
<p>9.7.6 O CB acusa a recepção do recurso e fornece ao recorrente relatórios de progresso e resultados?</p>		
<p>9.7 A decisão a ser comunicada ao requerente é feita por, ou analisada e aprovada por indivíduo (s) que não estiveram previamente envolvidos no objecto do recurso?</p>		
<p>9.7.8 O CB notifica formalmente o recorrente do fim do processo de tratamento do recurso?</p>		
<p>9.8 Reclamações</p>		
<p>9.8.1 O CB é responsável por todas as decisões a todos os níveis do processo de tratamento das reclamações?</p>		
<p>9.8.2 O processo seguido para a apresentação, investigação e decisão sobre as reclamações não resulta em acções discriminatórias contra o queixoso?</p>		
<p>9.8.3 Após recepção de uma reclamação o CB confirma se esta diz respeito a actividades de certificação de que é responsável e em caso afirmativo dá-lhe andamento?</p>		
<p>Se a reclamação é sobre um cliente certificado, o exame da reclamação considera a eficácia do sistema de gestão certificado?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>9.8.4 A reclamação sobre um cliente certificado, é encaminhada, pelo CB, ao cliente em questão no momento apropriado?</p>		
<p>9.8.5 O CB tem um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre as reclamações? Este processo, sujeita-se aos requisitos de confidencialidade em relação ao queixoso e ao assunto da reclamação?</p>		
<p>9.8.6 Será que o processo de tratamento das reclamações inclui pelo menos os elementos e métodos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Esboço do processo para receber, validar, investigar as reclamações e para decidir que acções devem ser tomadas para lhes responder? b) Seguimento e registo das reclamações, incluindo as medidas tomadas para os resolver? c) Garantia de que são realizadas correcções apropriadas e tomadas acções correctivas? <p>Ver Nota</p> <p>9.8.7 O CB que recebe a queixa é responsável pela recolha e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação?</p>		
<p>9.8.8 Sempre que possível, o CB acusa a recepção da reclamação e fornece ao queixoso os relatórios de progresso e os resultados?</p>		
<p>9.8.9 A decisão a ser comunicada ao queixoso é feita por, ou analisada e aprovada por indivíduo (s) que não estiveram previamente envolvidos no objecto da reclamação?</p>		
<p>9.8.10 Sempre que possível o CB notifica formalmente o queixoso do fim do processo de tratamento da queixa?</p>		
<p>9.8.11 O CB determina com o cliente e o queixoso se e, em caso afirmativo em que medida, o assunto da reclamação e a sua resolução devem ser tornados públicos?</p>		
<p>9.9 Registos do Cliente</p>		
<p>9.9.1 O CB mantém registos das auditorias e outras actividades de certificação para todos os clientes, incluindo as organizações que tenham submetido candidaturas, tenham sido auditadas, certificadas ou com a certificação revogada?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>9.9.2 Será que os registos de clientes certificados, incluem o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Informação sobre a candidatura e relatórios das auditorias iniciais, de acompanhamento e de recertificação? b) Acordos de certificação? c) Justificação da metodologia utilizada para a amostragem? <i>Ver Nota</i> d) Justificação para a determinação do tempo do auditor? (Ver 9.1.4) e) Verificação de correcções e acções correctivas? f) Registos de reclamações e recursos e quaisquer subsequentes correcções e acções correctivas? g) Deliberações e tomada de decisões da comissão, se aplicável? h) Documentação das decisões de certificação? i) Documentos de certificação, incluindo o âmbito da certificação relativo ao produto, processo ou serviço conforme aplicável? j) Registos relacionados que se destinam a estabelecer a credibilidade da certificação como evidências da competência do auditor e do especialista técnico? k) Programas de auditoria 		
<p>9.9.3 O CB mantém os registos sobre os candidatos e os clientes, seguros, para garantir a manutenção da confidencialidade da informação?</p>		
<p>Os registos são transportados, transmitidos ou transferidos de modo a que se garanta a confidencialidade?</p>		
<p>9.9.4 O CB tem uma política e procedimentos documentados sobre a retenção de registos?</p> <p>Os registos são mantidos durante a duração do ciclo actual mais um ciclo completo de certificação?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>10 Requisitos do sistema de gestão para CBs</p> <p>10.1 Opções</p> <p>Além de satisfazer os requisitos das cláusulas 5 a 9 o CB implementa um sistema de gestão de acordo com um ou outro dos seguintes:</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>a) Requisitos gerais dos sistemas de gestão (ver 10.2)? ou</p> <p>b) Requisitos do sistema de gestão de acordo com a ISO 9001 (ver 10.3)?</p>		
<p>10.2 Opção A: Requisitos do Sistema de Gestão</p> <p>10.2.1 Generalidades</p> <p>O CB estabelece, documenta, implementa e mantém um sistema de gestão capaz de apoiar e demonstrar um alcance consistente dos requisitos da norma?</p> <p>A gestão de topo do CB estabelece e documenta políticas e objectivos para as suas actividades?</p> <p>A gestão de topo do CB fornece evidências do seu empenho para com o desenvolvimento e implementação do sistema de gestão de acordo com os requisitos da norma?</p> <p>A gestão de topo do CB garante que as políticas são percebidas, implementadas e mantidas a todos os níveis da sua organização?</p> <p>A gestão de topo do CB atribui responsabilidade e autoridade para:</p>		
<p>a) Garantir que os processos e procedimentos necessários para o sistema de gestão sejam estabelecidos, implementados e mantidos?</p> <p>b) Transmitir à gestão de topo o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria?</p>		
<p>10.2.2 Manual do sistema de gestão</p> <p>Todos os requisitos aplicáveis da norma são abordados num manual ou em documentos associados e acessíveis a todo o pessoal relevante??</p>		
<p>10.2.3 Controlo de Documentos</p> <p>O CB estabeleceu procedimentos para controlar os documentos (internos e externos) relacionados com o cumprimento desta norma internacional?</p> <p>Os procedimentos definem os controlos necessários para:</p> <p>a) Aprovar documentos relativamente à adequação antes da emissão?</p> <p>b) Analisar e actualizar conforme necessário e aprovar documentos?</p> <p>c) Garantir que as alterações e o estado actual das revisões dos documentos estão identificados?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>d) Garantir que as versões actuais pertinentes dos documentos aplicáveis estão disponíveis nos pontos de utilização?</p> <p>e) Garantir que os documentos permanecem legíveis e facilmente identificáveis?</p> <p>f) Garantir que os documentos de origem externa estão identificados e a sua distribuição está controlada? e</p> <p>g) Evitar o uso involuntário de documentos obsoletos e se forem mantidos para qualquer finalidade, aplicar-lhes identificação adequada?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>10.2.4 Controlo dos registos</p> <p>O CB estabelece procedimentos para definir os controlos necessários para a identificação, armazenamento, protecção, recuperação, tempo de retenção e disposição dos seus registos relacionados ao cumprimento desta norma internacional?</p>		
<p>O CB estabelece procedimentos para a retenção de registos por um período consistente com as suas obrigações contratuais e legais?</p> <p>O acesso a esses registos é consistente com os acordos de confidencialidade?</p> <p>Ver Nota</p>		
<p>10.2.5 Análise pela gestão</p> <p>10.2.5.1 Generalidades</p> <p>A gestão de topo do CB estabeleceu procedimentos para analisar, em intervalos planeados, o seu sistema de gestão com o objectivo de assegurar as suas aptidão, adequação e eficácia contínuas, incluindo as políticas e objetivos declarados relacionados ao cumprimento desta norma internacional?</p>		
<p>Estas análises são realizadas pelo menos uma vez por ano?</p>		
<p>10.2.5.2 Dados de entrada para a análise</p> <p>Será que a contribuição para a análise pela gestão inclui informações relacionadas com:</p> <p>a) Resultados das auditorias internas e externas?</p> <p>b) <i>Feedback</i> de clientes e partes interessadas relacionadas ao cumprimento desta norma internacional?</p> <p>c) Salvaguarda da imparcialidade?</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<ul style="list-style-type: none"> d) Estado das acções correctivas? e) Estado de acções para abordar o risco? 		
<ul style="list-style-type: none"> f) Acções de seguimento de análises prévias pela gestão? g) Cumprimento de objectivos? h) Mudanças que possam afectar a gestão? e i) Recursos e reclamações? 		
<p>10.2.5.3 Análise dos resultados Os resultados da análise pela gestão incluem decisões e acções relacionadas com:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Melhoria da eficácia do sistema de gestão e dos seus processos? b) Melhoria dos serviços de certificação relacionados com o cumprimento desta norma internacional? 		
<ul style="list-style-type: none"> c) Recursos necessários? e d) Revisões da política e objectivos da organização? 		
<p>10.2.6 Auditorias internas</p> <p>10.2.6.1 O CB estabelece procedimentos para as auditorias internas para verificar se cumpre os requisitos desta norma internacional e se o sistema de gestão é efectivamente implementado e mantido?</p> <p><i>Ver Nota</i></p>		
<p>10.2.6.2 Os programas de auditorias são planeados tendo em atenção a importância dos processos e das áreas a serem auditados, bem como os resultados de auditorias prévias?</p>		
<p>10.2.6.3 As auditorias internas têm lugar pelo menos uma vez em cada 12 meses?</p>		
<p>10.2.6.4 Os CB asseguram que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) As auditorias internas são realizadas por pessoal qualificado, conhecedor da certificação, auditorias e requisitos desta norma internacional? b) Os auditores não auditam o seu próprio trabalho? c) O pessoal responsável pela área auditada é informado dos resultados da auditoria? d) Quaisquer acções que resultem das auditorias internas são tomadas atempadamente e de modo apropriado? e) São identificadas as oportunidades de melhoria? 		
<p>10.2.7 Acções correctivas</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>O CB estabeleceu procedimentos para a identificação e gestão das não conformidades nas suas operações?</p> <p>Onde necessário, o CB toma medidas para eliminar as causas das não conformidades a fim de evitar a recorrência?</p> <p>As acções correctivas são adequadas ao impacto do problema encontrado?</p> <p>O procedimento define requisitos para:</p> <p>a) Identificar as não conformidades (por exemplo: de reclamações e auditorias internas)?</p>		
<p>b) Determinar as causas das não conformidades?</p>		
<p>c) Corrigir não conformidades?</p> <p>d) Avaliar a necessidade de acções que garantam a não recorrência das não conformidades?</p> <p>e) Determinar e implementar atempadamente as acções necessárias?</p> <p>f) Registar os resultados das acções que forem tomadas? e</p> <p>g) Analisar a eficácia das acções correctivas?</p>		
<p>10.3 Opção B: Requisitos do sistema de gestão de acordo com a norma ISO 9001</p> <p>10.3.1 Generalidades</p> <p>O CB estabelece e mantém um sistema de gestão de acordo com os requisitos da ISO 9001, capaz de suportar e demonstrar o alcance consistente dos requisitos da norma, ampliados 10.3.2 a 10.3.4?</p>		
<p>10.3.2 Âmbito</p> <p>O âmbito do sistema de gestão inclui os requisitos de concepção e desenvolvimento dos serviços de certificação?</p>		
<p>10.3.3 Foco no Cliente</p> <p>Ao desenvolver o sistema de gestão, o CB considera a credibilidade da certificação e atende às necessidades de todas as partes (conforme estabelecido em 4.1.2) que dependem de seus serviços de auditoria e certificação, e não apenas dos seus clientes?</p>		
<p>10.3.4 Análise pela Gestão</p>		

Requisitos ISO/CEI 17021	REFERÊNCIAS DOS CB'S	COMENTÁRIOS DO AVALIADOR
<p>O CB inclui como entrada para a análise pela gestão, informação relevante sobre recursos e reclamações por parte dos usuários das atividades de certificação e a análise da imparcialidade?</p>		
<p>Comentários Adicionais / Gerais (Este espaço pode ser usado para acrescentar comentários em secções específicas)</p>		
<p>Assinatura Avaliador Coordenador/ Técnico:</p>		<p>Data:</p>