

# TRILHAS DE AVALIAÇÃO



## *Relevância e Requisitos Mínimos para Avaliações de Supervisão*

**Flávio Sales Ferreira**  
Chefe da Dicor

## *TRILHAS DE AVALIAÇÃO*

### **CONCEITO**

- ✓ Caminhos de averiguação para coleta de informações e registros que evidenciem o atendimento, ou o não atendimento, a requisitos de acreditação.

## TRILHAS DE AVALIAÇÃO

### FONTES

- ✓ Planejamento da Avaliação: Relatório da última avaliação, não conformidades anteriores, gestor de acreditação, últimas reuniões de análise crítica, auditorias internas
- ✓ Dados obtidos durante a avaliação: Informações e registros coletados ao longo da avaliação.

## COMO EVITAR ESSA SITUAÇÃO?



© Can Stock Photo - csp4140111



## *TRILHAS DE AVALIAÇÃO*

## **METODOLOGIA**

- ✓ Reúna previamente o maior número possível de informações sobre o desempenho do OAC.
- ✓ Durante a avaliação priorize sempre os requisitos e constatações de maior impacto para o resultado do evento.
- ✓ Procure sempre obter o maior número de evidências a partir dos processos de certificação.

## *TRILHAS DE AVALIAÇÃO*

**REQUISITOS  
MÍNIMOS  
SUPERVISÃO  
ABNT NBR  
ISO/IEC  
17065**

### 1. SISTEMA DE GESTÃO:

- Imparcialidade (5.2)
- Auditoria interna (8.6)
- Análise Crítica (8.5)
- Ações Corretivas (8.7) – Eficácia de NC avaliações anteriores.

**REQUISITOS  
MÍNIMOS  
SUPERVISÃO  
ABNT NBR  
ISO/IEC  
17065**

## 2.PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

## **TRILHAS DE AVALIAÇÃO**

- Contrato de Certificação (4.1.2.1 e 4.1.2.2)
- Imparcialidade e Confidencialidade (6.1.1.3;6.1.3)
- Recursos/Competência (6.1.1.1;6.1.1.2;6.1.2.2;6.2.1;6.2.2; 17021-3)
- Solicitação da certificação (7.2 e 7.3)
- Avaliação (7.4)
- Análise e decisão (7.5 e 7.6)
- Documentos da Certificação , Licenças, certificados e marcas de conformidade (7.7 e 4.1.3.1)
- Lista de Produtos Certificados (7.8)
- Supervisão (7.9)
- Mudanças (7.10)
- Término, redução, suspensão ou cancelamento (7.11)
- Registros (7.12)
- Reclamações e apelações (7.13)

## *TRILHAS DE AVALIAÇÃO*

**REQUISITOS  
MÍNIMOS  
SUPERVISÃO  
ABNT NBR  
ISO/IEC  
17021-1**

### 1. SISTEMA DE GESTÃO:

- Imparcialidade (5.2)
- Auditoria interna (10.2.6)
- Análise Crítica (10.2.5)
- Ações Corretivas (10.2.7) – Eficácia de NC avaliações anteriores.



**REQUISITOS  
MÍNIMOS  
SUPERVISÃO  
ABNT NBR  
ISO/IEC  
17021-1**

## 2.PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

## **TRILHAS DE AVALIAÇÃO**

- Contrato de Certificação (5.1.2)
- Imparcialidade e Confidencialidade (7.3 e 8.4.6)
- Recursos/Competência  
(7.1.1,7.2.1;7.2.2;7.2.4;7.2.8;7.3;7.4;7.5.1;7.5.2; 17021-X)
- Solicitação da certificação (9.1 e 9.2)
- Programa da auditoria (9.1.3)
- Tempo de Auditoria (9.1.4)
- Multi-Site (9.1.5)
- Planejamento da auditoria (9.2)
- Certificação Inicial (9.3)
- Conduzindo auditorias (9.4)
- Decisão (9.5)
- Manutenção da Certificação (9.6)
- Apelações e Reclamações (9.7 e 9.8)
- Registros de Clientes (9.9)

**- NIT DICOR 008  
- NITDICOR 054  
- Requisitos adicionais de  
esquemas específicos**

## *TRILHAS DE AVALIAÇÃO*

**REQUISITOS  
MÍNIMOS  
SUPERVISÃO  
ABNT NBR  
ISO/IEC  
17024**

### 1. SISTEMA DE GESTÃO:

- Imparcialidade (4.3)
- Auditoria interna (10.2.6)
- Análise Crítica (10.2.5)
- Ações Corretivas (10.2.7) – Eficácia de NC avaliações anteriores.

## ***TRILHAS DE AVALIAÇÃO***

### 2.PROCESSOS DE CERTIFICAÇÃO

**REQUISITOS  
MÍNIMOS  
SUPERVISÃO  
ABNT NBR  
ISO/IEC  
17024**

- Imparcialidade, Confidencialidade e Segurança (5.2;6.1.6;6.1.7;6.1.8;6.2.1;7.4.3)
- Recursos/Competência (6.1.2;6.2.2; 6.3)
- Esquema de Certificação (8.1; 8.2; 8.3;8.4;8.5 e 8.6)
- Solicitação da certificação (9.1)
- Avaliação (9.2)
- Exame (9.3)
- Decisão (9.4)
- Suspensão, cancelamento ou redução do escopo (9.5)
- Recertificação (9.6)
- Uso de Certificados, logotipos e marcas (9.7.2)
- Reclamações e apelações (9.8 e 9.9)

## **TRILHAS DE AVALIAÇÃO**

### **EXEMPLOS DE SITUAÇÕES INDESEJADAS**

1- Riqueza de detalhes na descrição do procedimento em detrimento de informações sobre os processos de certificação.

2- Processo de certificação verificado em avaliação recente com nenhuma NC que, ao ser avaliado novamente em função de uma denúncia, apresenta seis não conformidades.

## **TRILHAS DE AVALIAÇÃO**

### **EXEMPLOS DE SITUAÇÕES INDESEJADAS**

3. Abrangência realizada pelo OCP para tratamento de uma não conformidade grave em requisito de decisão, apontou que processos avaliados anteriormente apresentavam o mesmo problema.

4. Processos de certificação do mesmo escopo e no mesmo período, o avaliados por equipes diferentes, com resultados completamente díspares .