

GUIA PARA A APLICAÇÃO DA ISO/IEC 17020

OGC006 • 2009-03-13

ÍNDICE

Introdução	2
1 Âmbito	3
2 Definições	3
3 Requisitos administrativos	5
4 Independência, Imparcialidade e Integridade	5
5 Confidencialidade	6
6 Organização e gestão	7
7 Sistema da Qualidade	7
8 Pessoal	8
9 Instalações e Equipamentos	8
10 Métodos e Procedimentos de Inspeção	9
11 Manuseamento de amostras e itens a inspeccionar	10
12 Registos	10
13 Relatórios de inspeção e certificados de inspeção	10
14 Subcontratação	10
15 Reclamações e recursos	11
16 Cooperação	11
Anexo 1	12

Total de Páginas: 12

ALTERAÇÕES

Revisão editorial do texto, com relevo para as correcções efectuadas no Anexo 1.

Introdução

O presente documento providencia orientações sobre a ISO/IEC 17020: General Criteria for the operation of various types of bodies performing inspection (1998). As orientações sobre os elementos do sistema da qualidade foram formuladas de modo a que possam ser combinadas com os requisitos relevantes da ISO 9001:2000.

A norma internacional ISO/IEC 17020 estabelece os critérios gerais para o funcionamento de vários tipos de organismos que realizam inspeções (Esta norma é idêntica à [NP EN ISO/IEC 17020](#)).

Se estes organismos vão ser acreditados de um modo harmonizado, de acordo com a ISO/IEC 17020, são necessárias algumas orientações à norma. Este Guia visa alcançar esse propósito. Um objectivo é permitir ao IPAC harmonizar com outros a sua aplicação da norma com base na qual avaliam organismos de inspecção. Este é um importante passo no sentido de um reconhecimento mútuo da acreditação. Espera-se que este Guia também seja útil para os próprios organismos de inspecção e para aqueles cujas decisões se baseiam nos certificados/relatórios de inspecção emitidos.

Para facilitar a consulta, as orientações sobre os requisitos por exemplo da secção 12.2 da norma estão identificadas com o número da secção relevante com um sufixo apropriado, 12.2a.

Este Guia constituirá [o suporte para os acordos](#) de reconhecimento mútuo entre organismos de acreditação e considera-se necessário para uma consistente aplicação da ISO/IEC 17020. Os membros do Acordo Multilateral de Reconhecimento Mútuo ILAC/IAF e os candidatos a membros deste Acordo, irão avaliar-se entre si sobre a implementação da ISO/IEC 17020 e espera-se que todas as orientações deste Guia estejam implementadas, como parte das suas regras gerais de funcionamento.

O termo “deve” é usado ao longo deste documento para indicar as disposições que reflectindo os requisitos da ISO/IEC 17020, são obrigatórios. O termo “deverá” é utilizado neste guia para indicar as disposições que apesar de não serem obrigatórias são indicadas pelo IAF/ILAC como [uma forma reconhecida](#) de cumprimento dos requisitos. Os organismos de inspecção cujos sistemas não sigam alguma das orientações deste guia, apenas serão elegíveis para a acreditação caso possam demonstrar ao IPAC que as suas soluções cumprem, de um modo equivalente, a secção aplicável da ISO/IEC 17020.

O IPAC está preparado para discutir este guia e a sua interpretação com qualquer organismo candidato e, quando apropriado, responder a pedidos de esclarecimento (DRC001).

1 Âmbito

1.1a O IPAC aplica a **NP EN ISO/IEC 17020** e o presente Guia, sem acrescentar ou retirar qualquer requisito da norma. A aplicação de requisitos legais, governamentais ou outros requisitos normativos, **será reflectido** no âmbito da acreditação concedida.

1.4a Os ensaios realizados por um organismo de inspecção podem ser agrupados numa de duas categorias, ensaios funcionais ou ensaios analíticos. Os ensaios funcionais, por exemplo o ensaio de carga de uma grua, constituem uma parte normal das actividades de um organismo de inspecção e por consequência inserem-se no âmbito da ISO/IEC 17020. Os ensaios analíticos (que **têm** de ser realizados em laboratório sob condições ambientais bem controladas e utilizando equipamento ou procedimentos de ensaios **mais** sofisticados) são actividades de laboratório e por consequência não se inserem no âmbito da ISO/IEC 17020. Os organismos de inspecção que desejem incluir os ensaios analíticos como parte da inspecção, necessitarão de fazê-lo de acordo com os requisitos aplicáveis da ISO/IEC 17025.

2 Definições

2.1a Neste guia a palavra “produto” deverá ser entendida como incluindo as palavras “concepção de produto”, “serviço”, “processo” e “instalações” tal como especificado na secção 2.1 da norma.

2.1b Reconhecendo a diversidade de indústrias representadas pelos organismos de inspecção, poderá ser utilizada terminologia alternativa para designar o objecto de inspecção.

2.1c A definição de inspecção sobrepõe-se com a de ensaio e de certificação de produto, onde estas actividades têm características comuns. No entanto uma diferença importante, consiste no facto, de que muitos tipos de inspecção implicam um julgamento profissional para determinar a aceitabilidade face a requisitos gerais e, por consequência, o organismo de inspecção terá de demonstrar que possui a competência necessária para realizar o serviço.

2.1d O âmbito da ISO/IEC 17020 não abrange a certificação do sistema de gestão da qualidade. Pode contudo ser necessário que os organismos de inspecção verifiquem certos aspectos do sistema de gestão da qualidade ou outros sistemas **documentados**, para justificar os resultados de inspecção, por exemplo, na avaliação dos processos. Ver a nota 1 da secção 2.1 da norma.

2.1e De um modo geral a inspecção envolve a determinação directa da conformidade com requisitos gerais ou específicos, de um único produto (frequentemente complexo ou crítico) ou de pequenas séries de produtos, ao passo que a certificação de produtos envolve essencialmente a determinação indirecta da conformidade de produtos fabricados em longas séries, de acordo com requisitos específicos. Enquanto a inspecção de produtos em uso (inspecção em serviço) possui uma metodologia bem estabelecida, a certificação de produtos em uso (Guia ISO/IEC 65) não **ocorre**. Várias outras diferenças são expostas no quadro seguinte:

Algumas diferenças entre Inspeção (ISO/IEC 17020) e Certificação de Produto (Guia ISO/IEC 65)

Actividade	Inspeção	Certificação de Produto
Natureza da operação	Inspeção de produtos individuais e não necessariamente por 3ª parte (determinação directa da conformidade)	Certificação de séries de produtos e sempre por 3ª parte (determinação indirecta da conformidade)
Conformidade	Verificação de acordo com normas ou outros documentos normativos e/ou requisitos gerais	Avaliação de acordo com normas ou outros documentos normativos
Garantia	O relatório refere-se às condições no momento da inspecção	A certificação normalmente fornece uma garantia contínua da conformidade
Decisões	Não é necessária a separação entre quem toma as decisões da inspecção e quem a realiza	As decisões de certificação são tomadas por pessoa(s) diferente(s) das que realizaram a avaliação
Emissão de licenças	Não se emitem licenças	Concessão de licença ao fornecedor para emitir certificados

Actividade	Inspecção	Certificação de Produto
Marcação de produtos	As marcas são colocadas unicamente nos produtos abrangidos pela inspecção	As marcas podem ser colocadas nos produtos certificados sob licença
Acompanhamento	Somente quando necessário para apoiar a inspecção	Normalmente é necessário para fornecer uma garantia contínua de conformidade
Inspecção de produtos em serviço	Sempre por inspecção	Não através de certificação de produto

3 Requisitos administrativos

3.2a Um organigrama é um meio útil para identificar a posição do organismo de inspecção em relação à restante organização. Organigramas que evidenciem as relações existentes com empresas ou organizações relacionadas ou entre departamentos da mesma organização, são úteis para apoiar a afirmação da sua independência.

3.3a e 3.3b Ver ISO/IEC 17011 e DRC007 – Procedimento para acreditação de organismos de inspecção.

3.3c Os contratos ou ordens de trabalho para a inspecção deverão assegurar que há um entendimento claro e demonstrável entre o organismo de inspecção e o seu cliente, **sobre o âmbito do trabalho da inspecção** a ser realizado pelo organismo de inspecção. Em muitas áreas da inspecção (por ex. inspecção em serviço baseado em **regulamentação nacional**) os contratos individuais não são assinados com os clientes. Nestes casos a ordem de trabalho está incluída em alguma documentação subjacente, por exemplo, regulamentos emitidos por autoridades reguladoras.

3.4a É expectável que o organismo de inspecção demonstre **quais os factores que** foram tomados em consideração quando determina o nível necessário **para o** seguro contratado. Um dos factores que deverá ser considerado é o risco associado à realização das actividades de inspecção.

3.4b Não é atribuição do IPAC, aprovar a cobertura do seguro celebrado pelos seus clientes. O tipo de responsabilidade coberta pelo seguro poderá incluir, por exemplo, a responsabilidade dos empregadores, a responsabilidade civil e a indemnização profissional.

Nota: Os organismos de inspecção deverão ter particular atenção à cobertura do seguro quando realizam a actividade de inspecção noutros países, onde as exigências legais possam diferir das que existam no país de origem do organismo.

3.5a As condições referidas na secção 3.5 são condições contratuais e de negócio e não condições físicas dos locais de inspecção.

3.6a O IPAC não julgará a adequabilidade da contabilidade financeira.

4 Independência, Imparcialidade e Integridade

4.1a Deverão estar documentados procedimentos de modo a assegurar que o pessoal do organismo de inspecção esteja livre de pressões comerciais, financeiras ou outras que possam afectar o seu julgamento.

4.2a A classificação dos organismos de inspecção nos tipos A, B e C é basicamente uma medida da sua independência. A **demonstração de independência pelo** organismo de inspecção pode reforçar a confiança dos clientes na sua capacidade para realizar um trabalho de inspecção com imparcialidade e objectividade.

Os termos ‘primeira parte’ e ‘segunda parte’, **conforme definidos no Guia ISO/IEC 2**, não se utilizam na ISO/IEC 17020 porque a sua aplicação não seria útil. No entanto, **dado** que o pensamento convencional tem sido feito em termos de primeira, segunda e terceira partes, torna-se necessário fornecer alguma explicação sobre a relação entre estes dois **conjuntos** de categorias, como descrito em seguida.

4.2.1a Um organismo de inspecção de tipo A, para afirmar que é independente das partes envolvidas, deve demonstrar que não está ligado a uma parte directamente envolvida na concepção, fabrico, fornecimento, instalação, aquisição, propriedade, utilização e manutenção dos itens inspeccionados ou de itens similares concorrentes **por**:

- Propriedade comum (excepto quando os proprietários não tenham a possibilidade de influenciar os resultados de uma inspecção) Nota 1;
- Representantes comuns no conselho de administração (ou órgãos equivalentes) do organismo de inspecção e de outras organizações com as quais que está relacionado (excepto quando estes tenham funções que não permitam influenciar o resultado de uma inspecção) Nota 2;
- Reportar directamente ao mesmo nível da gestão;
- Acordos contratuais, relações informais ou outros meios que possam ter a capacidade para influenciar o resultado de uma inspecção.

Adicionalmente, um organismo de inspecção não deve ser **considerado** um organismo de inspecção de Tipo A se outra parte da mesma organização está directamente envolvida na concepção, fabrico, fornecimento, instalação, aquisição, propriedade, utilização ou manutenção dos itens inspeccionados ou de itens similares concorrentes, quando essas outras partes da organização não tenham uma identidade legal separada.

O director **executivo** da entidade legal da qual o organismo de inspecção faz parte deve definir e documentar a política para manter o estatuto de Tipo A do organismo de inspecção. O IPAC verificará as evidências da implementação desta política quanto aos interesses de propriedade, composição do conselho

de administração, meios de financiamento, método de tomada de decisões e outros factores que possam ter influência na imparcialidade, independência e integridade de um organismo de inspecção de Tipo A.

Nota 1: Um exemplo disto seria uma estrutura cooperativa onde exista um elevado número de sócios que individualmente ou como grupo não tenha meios **formais** para influenciar as políticas, estratégias ou a actuação do organismo de inspecção.

Nota 2: Um exemplo disto é quando um banco, que financia, uma empresa insiste na nomeação de uma pessoa no conselho de administração para supervisionar a gestão da empresa, no entanto sem participar na tomada de decisões.

4.2.2a As duas características pelas quais os organismos de inspecção são identificados como de Tipo B são as seguintes:

- Os organismos de inspecção de Tipo B constituem uma parte **que possa ser demonstrada** como **separada** e identificável numa organização que está envolvida na concepção, no fabrico, no fornecimento, na instalação, na utilização ou na manutenção de itens que eles inspecionam;
- Os organismos de inspecção de Tipo B fornecem os serviços de inspecção exclusivamente à sua organização-mãe.

O organismo de inspecção de Tipo B pode fazer parte de uma organização de utilizadores ou de uma organização de fornecedores.

Quando um organismo de inspecção de Tipo B faz parte de uma organização de fornecedores, inspeciona itens fabricados por ou para a organização-mãe para serem fornecidos ao mercado ou a qualquer outra parte, realiza uma inspecção de primeira parte.

Quando um organismo de inspecção de Tipo B faz parte de uma organização de utilizadores, inspeciona itens a serem fornecidos para utilização pela sua organização-mãe, para utilização por uma organização de fornecedores que não é a organização-mãe, nem com ela relacionada, realiza uma inspecção de segunda parte.

4.2.3a Os organismos de inspecção de Tipo C estão envolvidas na concepção, fabrico, fornecimento, instalação, utilização ou manutenção dos itens que inspeciona. As inspecções por eles realizadas podem incluir inspecções de primeira ou de segunda parte similares às realizadas pelos organismos do Tipo B. No entanto, os organismos de inspecção de Tipo C diferenciam-se dos de Tipo B pelas seguintes razões:

- Um organismo de inspecção de Tipo C não necessita de ser uma parte separada, no entanto deve ser identificável dentro da organização. Um organismo de Tipo C pode ele próprio conceber, fabricar, fornecer, instalar, utilizar ou manter os itens que inspeciona.
- Um organismo de inspecção de Tipo C pode oferecer os seus serviços de inspecção no mercado aberto ou a qualquer outra parte e fornecer serviços de inspecção a organizações externas. Por exemplo, pode inspecionar produtos fornecidos por ele ou pela sua organização-mãe e utilizados por outra organização. Pode também fornecer outras organizações com a inspecção de itens similares aos concebidos, fabricados, fornecidos, instalados, utilizados ou mantidos por si ou pela sua organização-mãe, podendo por isso serem considerados itens concorrentes.

As inspecções realizadas pelos organismos de inspecção do Tipo C não podem ser classificadas como inspecções de terceira parte porque não cumprem os requisitos de independência de funcionamento estabelecidos no Anexo A da norma ISO/IEC 17020 para os organismos de inspecção de Tipo A. Os organismos de inspecção de Tipo C podem cumprir alguns dos critérios relativos à independência de outros operadores económicos, ao não envolvimento em actividades “conflituosas” e às actuações não-discriminatórias que caracterizam os organismos de inspecção de Tipo A e de Tipo B. No entanto continuam a ser organismos de inspecção de Tipo C enquanto não cumprirem todos os requisitos aplicáveis aos organismos de inspecção de Tipo A ou de Tipo B.

As actividades de concepção/fabrico/fornecimento/instalação/utilização/manutenção e a inspecção de uma entidade realizada por um organismo de inspecção de Tipo C não deveriam ser realizadas pela mesma pessoa. Existe uma excepção a esta regra, quando um requisito regulamentar ou um requisito fixado por autoridades competentes permite explicitamente que uma mesma pessoa de um organismo de inspecção de Tipo C se encarregue quer da concepção/fabrico/fornecimento/instalação/utilização/manutenção quer da inspecção de uma entidade.

5 Confidencialidade

5a O organismo de inspecção deverá ter uma política, documentada no seu sistema da qualidade, no que respeita ao cumprimento dos requisitos de confidencialidade do cliente (ver secção 12.3 da ISO/IEC 17020) pelo organismo de inspecção e por qualquer dos seus subcontratados (ver secção 14 da ISO/IEC 17020), tendo em conta os requisitos legais aplicáveis. Para as inspecções obrigatórias, os procedimentos deverão estabelecer quem, além do cliente, está autorizado a ter acesso aos resultados.

6 Organização e gestão

6.1a A dimensão, estrutura e composição de um organismo de inspecção, no seu todo, deverão ser adequadas ao desempenho competente das tarefas relativas ao organismo de inspecção.

6.2a O organismo de inspecção deverá manter um organigrama actualizado que identifique claramente as funções e linhas de autoridade do pessoal do organismo de inspecção e a relação, caso exista, entre a função de inspecção e outras actividades da organização. A posição do gestor técnico e do gestor da qualidade deverão estar claramente indicadas no organigrama.

6.2b Para cada posição na organização, que possa influenciar a qualidade das inspecções ou os registos de inspecção, deverá ser incluída na documentação do sistema da qualidade a descrição detalhada das responsabilidades.

6.2c O grau de complexidade da documentação e a possibilidade do pessoal do organismo poder acumular diversas funções, dependerá da dimensão da organização.

6.3a Diferentes pessoas podem assumir o papel de **gestor** técnico para as diferentes actividades. Nos casos em que exista mais do que uma pessoa a actuar como **gestor** técnico, as responsabilidades específicas de cada pessoa têm de ser definidas e documentadas.

6.4a O organismo de inspecção deverá ser capaz de demonstrar que está organizado de modo a que o trabalho realizado pelos seus inspectores é supervisionado por pessoal familiarizado com os objectivos das inspecções, com os métodos e procedimentos de inspecção utilizados e com as avaliações dos resultados das inspecções. A extensão, natureza e nível de supervisão exercida, deverão ter em conta o tipo de inspecções realizadas e as qualificações, a experiência, a formação e o conhecimento técnico dos inspectores.

6.4b Apenas pode ser afirmada como efectiva a supervisão das inspecções, nas situações em que o supervisor seja capaz de analisar, se requerido, as observações e decisões de inspecção reais ou quando verificar pessoalmente que as decisões da inspecção são de confiança.

6.4c A supervisão dos inspectores pode incluir, mas não ser limitada, à análise regular de relatórios de inspecção para assegurar que estão de acordo com a legislação aplicável, com os procedimentos do organismo de inspecção e, caso necessário, com as obrigações contratuais acordadas com o cliente (ver também secção 10.5c & d).

6.4d A monitorização do desempenho das inspecções deverá incluir o testemunho de inspecções no local. O testemunho de inspecções no local deverá ser realizado por pessoal tecnicamente competente e suficientemente independente para o realizar com objectividade.

6.4e O programa do organismo de inspecção para testemunhar inspectores deverá ser concebido de modo a que uma amostra representativa dos inspectores seja testemunhada. Como um mínimo, cada inspector deverá ser testemunhado pelo menos uma vez durante o ciclo normal de acreditação (normalmente 3-4 anos) para cada domínio de inspecção para os quais estão autorizados pelo organismo de inspecção. Os registos das inspecções observadas devem ser mantidos.

6.5a O objectivo de nomear um substituto é o de satisfazer a necessidade de uma gestão competente em caso de ausência do gestor. O substituto não necessita de ser um empregado permanente do organismo de inspecção (ver 8.1a).

6.5b Numa organização, onde a ausência de uma pessoa chave implique a cessação do trabalho, a necessidade de um substituto pode ser ponderada.

6.6a As posições que podem afectar a qualidade dos serviços de inspecção, podem incluir pessoal de gestão, administrativo e outro, tal como inspectores.

7 Sistema da Qualidade

7.3a Para facilitar a sua consulta, recomenda-se que no manual da qualidade do organismo de inspecção se indique onde estão endereçados os requisitos da ISO/IEC 17020 no sistema da qualidade, p. ex. uma tabela de correspondências pode ser incluída no manual da qualidade.

7.4a O posicionamento do gestor da qualidade (seja qual for a designação utilizada) deverá ser claramente indicado no organigrama referido na secção 6.2 deste guia. O gestor da qualidade deve ser livre de quaisquer influências e conflitos de interesse que possam afectar a qualidade do seu trabalho.

7.7a O objectivo das auditorias da qualidade internas é verificar que os procedimentos documentados do organismo de inspecção estão a ser implementados, como requerido. As auditorias da qualidade são normalmente planeadas e organizadas pelo gestor da qualidade e são realizadas de acordo com um programa pré-determinado, que contenha todos os aspectos do sistema da qualidade, incluindo a realização de inspecções.

Os âmbitos, datas e programa detalhado das auditorias deverão ser definidos e conduzidas de acordo com um procedimento documentado. As auditorias internas podem ser realizadas por entidades externas competentes. Por regra, as auditorias internas deverão ser organizadas de modo a que o sistema da qualidade seja verificado pelo menos uma vez por ano. As auditorias internas deverão assegurar que são cumpridas as orientações dadas por este Guia em 6.4e.

7.7b Sempre que um organismo de inspecção detenha mais de um local operacional (site), todos estes locais e todos os aspectos do sistema da qualidade devem ser objecto de pelo menos uma auditoria interna completa, durante o ciclo de acreditação.

Nota: Neste contexto entende-se por local operacional (site) uma instalação (distinta da sede do organismo) que detêm registos de inspecção e os registos relativos à **implementação** local do sistema da qualidade, independentemente da sede do organismo.

7.9a As revisões pela gestão deverão ter em conta todas as informações relevantes, tais como os relatórios do pessoal supervisor e directivo, os resultados das auditorias da qualidade internas e de avaliações externas, as reclamações dos clientes, as alterações necessárias no sistema da qualidade, a adequação dos recursos humanos e materiais existentes, planos futuros, estimativa para novos trabalhos, recursos humanos adicionais e necessidades de formação quer dos actuais quer dos novos colaboradores.

A frequência das revisões pela gestão deverá ser determinada pelo organismo de inspecção tendo em conta os resultados das auditorias internas, das anteriores revisões e dos relatórios do organismo de acreditação. É normalmente considerada aceitável uma periodicidade mínima anual para a revisão pela gestão.

8 Pessoal

8.1a O pessoal permanente são aqueles estão empregados pelo organismo de inspecção ou que com ele têm um contrato a longo termo. Estes podem ser empregados em regime de tempo completo ou em regime de tempo parcial. Nos casos em que é necessário recorrer a pessoal para situações **temporárias**, deverão ser formalizados os respectivos contratos para o período em questão. O organismo de inspecção deverá assegurar de que tal pessoal é efectivamente supervisionado (ver 6.4b), é competente e que trabalha de acordo com o sistema de qualidade do organismo de inspecção.

8.1b O organismo de inspecção deve ter um número suficiente de pessoal permanente competente com habilitações, formação profissional, conhecimento técnico, perícia e experiência necessários para actuar com a categoria, o tipo e o volume do trabalho realizado.

8.2a Um organismo de inspecção acreditado deverá definir e documentar as qualificações, a formação, a experiência e o nível do conhecimento requeridos para as inspecções a realizar (ver também o secção 6.6 da ISO/IEC 17020). Os organismos de acreditação deverão avaliar a adequabilidade de tais qualificações, formação, experiência e nível de conhecimento para o âmbito das inspecções a acreditar.

Nota: A obtenção de qualificações, a conclusão de formação e a experiência não são uma garantia de competência prática para a inspecção nem do desenvolvimento de um julgamento profissional correcto.

8.3a Os organismos de inspecção podem recorrer a organizações externas competentes para a formação do seu pessoal.

8.3b A identificação das necessidades de formação para cada pessoa deverá ocorrer pelo menos uma vez por ano. Esta análise deverá dar origem a planos documentados para complementar a formação, ou numa declaração de que naquele momento não é necessária formação adicional para o indivíduo em questão.

A finalidade destes registos é demonstrar a competência de cada elemento para executar tarefas específicas de inspecção e, quando relevante, para utilizar equipamento específico.

8.5a Esta orientação pode ser sob a forma de código da conduta. Pode incluir tópicos relacionados com a ética do trabalho, imparcialidade, segurança pessoal, relacionamento com clientes, regras internas ao organismo, e quaisquer outros tópicos necessários para assegurar a conduta apropriada do pessoal do organismo de inspecção.

9 Instalações e Equipamentos

9.1a Não se considera obrigatório que o organismo de inspecção seja o proprietário das instalações e dos equipamentos que utiliza. Estes poderão ser emprestados, alugados ou disponibilizados por uma outra parte (ex.: o instalador do equipamento). Em todos os casos, o acesso aos equipamentos tem de estar definido e cumprir com os requisitos da norma ISO/IEC 17020. Contudo, é da exclusiva responsabilidade do organismo de inspecção **garantir** a adequabilidade e estado de calibração dos equipamentos utilizados nas inspecções, **quer** sejam ou não propriedade do organismo de inspecção.

9.1b No caso de serem necessárias condições ambientais controladas e se foram utilizadas outras instalações, que não as do organismo de inspecção, este deverá controlar as condições ambientais dessas instalações, com equipamentos calibrados, registar os resultados e verificar se as condições estão fora dos limites estabelecidos para realizar as inspecções.

9.2a Não deverá ser permitida a utilização das instalações e dos equipamentos por pessoas não autorizadas. Se for detectado que um equipamento deixou de estar sob o controlo directo do organismo de inspecção, têm de ser tomadas medidas para confirmar a sua adequabilidade antes de voltar a ser utilizado. As medidas típicas incluem a inspecção visual, verificações da funcionalidade e/ou nova calibração.

9.4a A identificação única de cada equipamento é importante, mesmo quando o organismo de inspecção possui apenas um exemplar de cada equipamento. Isto permite a rastreabilidade dos equipamentos em caso da sua substituição por qualquer motivo.

9.6a Todos os equipamentos utilizados para efectuar medições e ensaios, cujos resultados tenham uma influência significativa nos resultados da inspecção, i.e. nas conclusões sobre a conformidade com os requisitos, devem ser calibrados com rastreabilidade.

9.6b Quando for utilizado equipamento que não esteja sob o controlo directo do organismo de inspecção, este deve verificar se o mesmo cumpre com todos os requisitos relevantes da norma ISO/IEC 17020 antes de o utilizar nas inspecções. O procedimento de verificação deve ser documentado e os seus registos devem ser mantidos. Quando tal verificação não for viável, o relatório de inspecção não deve ser emitido sob a acreditação, ou, se a acreditação for obrigatória, a ausência de verificação deve estar visivelmente declarada no relatório de inspecção e o cliente deve ser informado dessa situação.

9.7a O equipamento identificado de acordo com os critérios da secção 9.6, tal como clarificado na secção 9.6a, deverá ser calibrado de forma rastreável a padrões, nacionais ou internacionais, sempre que possível.

9.7b Quando as calibrações são efectuadas internamente, a rastreabilidade a padrões nacionais deverá ser assegurada com recurso a padrões de referência de medição, para os quais o organismo de inspecção detenha um certificado de calibração ou equivalente emitido por uma Entidade Competente. O certificado ou equivalente deverá detalhar uma incerteza de medição adequada ao equipamento a ser calibrado face ao padrão de referência. Para mais informações sobre a incerteza de medição, consultar ILAC G8.

10 Métodos e Procedimentos de Inspecção

10.1a A inspecção é realizada com base nos requisitos normalmente especificados em regulamentos, normas ou especificações. Estas especificações podem incluir requisitos internos ou do cliente.

Nos casos em que os métodos e os procedimentos de inspecção não estejam definidos em regulamentos, normas ou especificações, o próprio organismo de inspecção deve definir e documentar os métodos e procedimentos de inspecção.

10.1b Em determinadas circunstâncias, o cliente pode fornecer informações para o organismo de inspecção ter em consideração na realização das suas inspecções. Se o organismo de inspecção utilizar as informações fornecidas por outra parte, para avaliar a conformidade, então deverá ser capaz de demonstrar as medidas tomadas para verificar a integridade de tal informação.

10.3a Um método de inspecção normalizado é um que tenha sido publicado, por exemplo, em normas Internacionais, Regionais ou Nacionais ou por organizações tecnicamente reconhecidas ou por cooperação de diversos organismos de inspecção ou ainda em textos ou publicações científicas relevantes. Isto significa que os métodos desenvolvidos por quaisquer outros meios, incluindo os elaborados pelo próprio organismo ou pelo cliente, são considerados não normalizados.

10.5a Quando apropriado (ver nota) cada contrato ou pedido deverá ser analisado pelo organismo de inspecção, de modo a assegurar que:

1. os requisitos do cliente são adequadamente definidas, documentadas e compreendidas, e
2. o organismo de inspecção possui capacidade para cumprir os requisitos do cliente, e
3. as condições do contrato são aceites, e
4. são identificadas as necessidades de equipamentos especiais, e
5. são identificadas as necessidades de formação do pessoal, e
6. são identificados os requisitos legais, e
7. são identificados os requisitos de segurança especiais, e
8. é identificada a **extensão das disposições de subcontratação requeridas**, e
9. são identificadas as necessidades de documentação, e
10. o pedido ou contrato final aceite pelo organismo de inspecção cumpre com a versão original que foi analisada tal como definido nos pontos 1), 2) e 3) acima.

Os registos da análise do contrato devem ser mantidos.

Nota: Para pedidos de trabalho repetitivo ou de rotina, a análise pode limitar-se a considerações sobre o tempo e recursos humanos. Nesse caso, um registo aceitável será a aceitação escrita do contrato por uma pessoa devidamente autorizada.

10.5b Em situações para as quais uma autorização verbal seja aceitável, o organismo de inspecção deverá manter registos de todos os pedidos e instruções recebidos por esse meio, bem como as datas e a identidade do representante do cliente.

10.6a Documentos de trabalho, blocos de notas e outros meios utilizados para o registo de observações durante as inspecções devem ser mantidos para consulta durante um período de tempo definido.

10.8a Os procedimentos documentados deverão incluir procedimentos que assegurem a segurança do pessoal e, quando apropriado, a protecção ambiental envolvente.

11 Manuseamento de amostras e itens a inspecionar

12 Registos

13 Relatórios de inspecção e certificados de inspecção

13.1a Os termos *relatório* e *certificado* são utilizados nesta secção como sinónimos. No entanto, neste guia assume-se que relatórios são descrições detalhadas da inspecção e dos seus resultados, enquanto que os certificados são geralmente curtas declarações formais da conformidade com os requisitos, emitidos por exemplo na sequência de inspecção obrigatória.

13.1b Quando o organismo de inspecção emite um certificado de inspecção, pode não ser possível abranger no certificado todo o trabalho realizado pelo organismo de inspecção. Nestas circunstâncias, para demonstrar o trabalho realizado pelo organismo de inspecção, poderá ser aceitável manter documentação em separado, garantindo a rastreabilidade desta documentação ao certificado de inspecção correcto.

13.2a O facto do cliente não requerer um relatório detalhado não obvia a necessidade de manutenção de registos de inspecção detalhados.

13.2b O conteúdo de um relatório ou de um certificado de inspecção pode variar dependendo do tipo de inspecção e dos requisitos legais. O Anexo 1 contém uma lista dos elementos a serem incluídos nos relatórios e nos certificados de inspecção. Alguns destes elementos são considerados obrigatórios, para cumprir a ISO/IEC 17020. Os elementos obrigatórios do Anexo 1 estão identificados com **um asterisco (*)**. A lista deverá ser considerada quando os relatórios e os certificados de inspecção são concebidos.

13.2c Quando a inspecção é realizada por motivos legais, as autoridades nacionais podem definir requisitos especiais para a apresentação dos resultados da inspecção.

13.2d No âmbito da acreditação, o organismo de inspecção pode emitir relatórios ou certificados de inspecção, indicando o estatuto de acreditado, para actividades de inspecção descritas no anexo do certificado de acreditação, garantindo no entanto que estes relatórios ou certificados são emitidos para um tipo de inspecção definido, utilizando um procedimento técnico próprio e que são referentes a um âmbito de inspecção definido.

13.3a Em qualquer situação tem de **ser possível** identificar a pessoa que assume a responsabilidade pela verificação e emissão do relatório ou certificado de inspecção.

13.3b Um exemplo de “outra forma de aprovação” de relatório ou certificado de inspecção é quando se aprova através de autenticação electrónica segura ou por selagem. Nestes casos o organismo de inspecção tem de demonstrar que a autorização é segura e que é estritamente controlado o acesso ao meio electrónico de arquivo.

13.4a Não é possível existir ambiguidade entre o relatório ou o certificado errado e o correspondente relatório corrigido. Isto é normalmente evitado emitindo um relatório ou certificado corrigido com as palavras “este relatório/certificado substitui o relatório/certificado nº XYZ”.

14 Subcontratação

14.1a A subcontratação de inspecções, que se encontrem no âmbito de acreditação do organismo de inspecção, pode ocorrer apenas quando qualquer das condições seguintes se aplica:

1. Porque se verifica um inesperado ou anormal aumento do volume de trabalho, ou o pessoal essencial de inspecção se encontra indisponível, ou as instalações ou os equipamentos essenciais estão temporariamente inoperacionais.

2. Porque uma pequena parte do contrato com o cliente, envolve inspecção não abrangida pela acreditação do organismo de inspecção, ou está além da capacidade ou recursos do organismo de inspecção. Isto não previne que o organismo de inspecção recorra à subcontratação de ensaios.

14.1b Sempre o trabalho, que faz parte de uma inspecção, é realizado por subcontratados, a responsabilidade pela determinação da conformidade do item inspecionado com os requisitos, é sempre do organismo de inspecção.

14.2a Quando o organismo de inspecção contrata pessoal ou colaboradores de outras organizações, para dispor de recursos ou competência adicionais, este pessoal não é considerado como subcontratado, desde que formalmente contratados para operar sob o sistema da qualidade do organismo de inspecção e desde que tenham formação e registos equivalentes ao pessoal permanente (ver também guia relativo à secção 8.1).

14.2b A competência de um subcontratado pode ser demonstrada **quer**:

pela acreditação do subcontratado **segundo a** ISO/IEC 17020 ou ISO/IEC 17025 para as inspecções ou ensaios e emissão de relatórios ou certificados no âmbito de acreditação,

ou

pela avaliação da competência do subcontratado, por parte do organismo de inspecção, de acordo com os requisitos da ISO/IEC 17020 ou da ISO/IEC 17025, conforme aplicável.

14.2c Quando a avaliação do subcontratado é realizada pelo organismo de inspecção, deverá ser possível demonstrar que a equipa de avaliação é tecnicamente competente e experiente na aplicação da ISO/IEC 17020 ou da ISO/IEC 17025.

14.3a Se a competência do subcontratado é baseada parcial ou completamente na sua acreditação, o âmbito de acreditação deve abranger as actividades a subcontratar e o organismo de inspecção deve dispor de registos para evidenciar que foi verificado o estado **de acreditação** do subcontratado.

Se os organismos subcontratados não são acreditados de acordo com as normas relevantes para actividades específicas a serem subcontratadas, o organismo de inspecção deve providenciar a evidência apropriada da competência do organismo subcontratado, assim como os registos da avaliação realizada por pessoal qualificado e de acordo com os procedimentos apropriados.

15 Reclamações e recursos

15.1a As causas das reclamações deverão ser analisadas como **parte da** revisão pela gestão de modo a que as causas comuns sejam identificadas e tomadas as acções adequadas no sentido de se minimizarem tais reclamações no futuro.

15.2a Deve ter-se em atenção que os procedimentos de recurso são apenas requeridos se o organismo de inspecção **estiver** designado para realizar trabalho por uma autoridade nacional.

16 Cooperação

16a O objectivo desta secção é de encorajar os organismos de inspecção a trocar experiências, sempre condicionados às sensibilidades comerciais e à confidencialidade, e aprender com as outras organizações, **de modo** a melhorar o nível geral e a consistência dos resultados das inspecções acreditadas.

Anexo 1

Elementos de relatórios de inspecção e certificados de inspecção

- 1* Designação do documento, i.e. como relatório de inspecção ou certificado de inspecção, [consoante apropriado](#)
- 2* Identificação do documento, i.e. data de emissão e identificação única
- 3* Identificação do organismo emissor
- 4 Identificação do cliente
- 5* Descrição do trabalho de inspecção solicitado
- 6* Data de inspecção
- 7* Identificação do(s) objecto(s) inspeccionado(s) e quando aplicável, identificação dos componentes específicos que foram inspeccionados e identificação dos locais de inspecção, por exemplo onde foram aplicados os métodos NDT
- 8* Informação do que foi omitido do âmbito original do trabalho
- 9* Identificação ou breve descrição dos métodos de inspecção e procedimentos utilizados, mencionando as alterações, adições ou exclusões dos métodos e procedimentos estabelecidos
- 10 Identificação do equipamento utilizado para medir/ensaiar
- 11 Quando aplicável e se não for especificado no método ou procedimento de inspecção, fazer referência ou descrever o método de amostragem e a informação sobre onde, quando, como e por quem as amostras foram colhidas
- 12* Se uma parte do trabalho de inspecção for [subcontratada](#), os resultados deste trabalho devem ser claramente identificados
- 13 Informação sobre o local em que a inspecção foi realizada
- 14 Informação sobre as condições ambientais durante a inspecção, se relevante
- 15* Os resultados da inspecção incluindo a declaração de conformidade e qualquer falha ou outra não conformidade encontrada (os resultados podem ser complementados através de tabelas, gráficos, desenhos e fotografias)
- 16 Uma declaração de que os resultados da inspecção referem-se exclusivamente ao trabalho encomendado ou ao(s) objecto(s) ou ao lote inspeccionado
- 17 Uma declaração de que o relatório de inspecção só pode ser reproduzido na íntegra com o consentimento do organismo de inspecção e do cliente
- 18 Marca ou selo do inspector
- 19* Nomes (ou identificação única) dos membros do pessoal que realizaram a inspecção e a sua assinatura (ver também ponto 13.3 da ISO/IEC 17020) nos casos em que a autenticação de segurança electrónica não é empregue

Nota: Os elementos dos relatórios/certificados de inspecção assinalados com [um asterisco \(*\)](#) são considerados obrigatórios para cumprimento da norma ISO/IEC 17020.