**Lista de verificação para avaliação de acordo com a ISO/IEC 17024: 2012**

*Texto em itálico: Resumo do requisito da ISO/IEC 17024*

Texto normal: Extraído da ISO/IEC 17024

Texto em azul: Requisito específico do IECEx

Uma cópia da ISO/IEC 17024 é requerida quando do preenchimento desta Lista de Verificação.

NOTA A ABNT NBR ISO/IEC 17024 é uma norma adotada em relação à ISO/IEC 17024, sendo idêntica em conteúdo técnico, estrutura e redação, sem desvios nacionais, em relação à respectiva norma internacional, de acordo com a ABNT DIRETIVA 3: Adoção de documentos técnicos internacionais.

**Organismo de Certificação sob avaliação:**

**Assessor do IECEx:**

**Data da avaliação:**

| **Seção da ISO/IEC 17024** | **Requisito** | **Atende**  **S / N** | **Documento de referência / Observações** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1 Escopo** | O escopo é aplicável aos requisitos para um Organismo de Certificação de Pessoas de acordo com os requisitos específicos, incluindo o desenvolvimento de tais esquemas. |  |  |
| **2 Referências normativas** | Todos / Nenhuma exceção |  | Todos / Nenhuma exceção |
| **3 Termos e definições** | Todos / Nenhuma exceção |  | Todos / Nenhuma exceção |
| **4 Generalidades** | | | | |
| **4.1 Requisitos gerais** | *Necessita ser uma empresa registrada / Entidade legal* |  |  |
| **4.2 Responsabilidade pela decisão sobre certificação** | *Mantém autoridade sobre a certificação. Deve estar claro qual Setor na organização é responsável pela tomada de decisão para emitir, manter e revalidar uma certificação* |  |  |
| **4.3 Gestão da imparcialidade** | *Imparcialidade nas atividades de certificação, gestão de conflitos de interesse, não restrita a pressões financeiras, identificação de ameaças à imparcialidade, documentação e minimização de tais conflitos com estrutura para salvaguardar a imparcialidade* |  |  |
| **4.3.1** | O organismo de certificação deve documentar sua estrutura, políticas e procedimentos para assegurar a imparcialidade e assegurar que as atividades de certificação são realizadas de forma imparcial. O organismo de certificação deve ter o comprometimento da Alta Direção com a imparcialidade nas atividades de certificação. O organismo de certificação deve ter uma declaração acessível ao público, sem necessidade de solicitação, de que compreende a importância da imparcialidade no exercício das suas atividades de certificação, que gerencia o conflito de interesses e que assegura a objetividade de suas atividades de certificação |  |  |
| **4.3.2** | O organismo de certificação deve agir com imparcialidade em relação aos seus solicitantes, candidatos e pessoas certificadas |  |  |
| **4.3.3** | As políticas e procedimentos para a certificação de pessoas devem ser justos para todos os solicitantes, candidatos e pessoas certificadas |  |  |
| **4.3.4** | A certificação não pode ser limitada por razões financeiras ou outras condições restritivas indevidas, tal como filiação a uma associação ou grupo. O organismo de certificação não pode utilizar procedimentos para injustamente impedir ou inibir o acesso de solicitantes e candidatos |  |  |
| **4.3.5** | O organismo de certificação deve ser responsável pela imparcialidade de suas atividades de certificação e não pode permitir que pressões comerciais, financeiras ou outras venham a comprometer a imparcialidade |  |  |
| **4.3.6** | O organismo de certificação deve identificar as ameaças à sua imparcialidade de forma contínua. Isto deve incluir as ameaças que surgem de suas atividades, de seus órgãos relacionados, a partir de suas relações, ou a partir dos relacionamentos do seu pessoal. No entanto, tais relacionamentos não representam a um organismo de certificação necessariamente uma ameaça à imparcialidade  *Consultar as “NOTAS” da ISO/IEC 17024.* |  |  |
| **4.3.7** | O organismo de certificação deve analisar, documentar e eliminar ou minimizar o potencial conflito de interesse decorrente das atividades da certificação de pessoas. O organismo de certificação deve documentar e ser capaz de demonstrar como ele elimina, minimiza ou gerencia tais ameaças. Todas as fontes potenciais de conflito de interesse que estão identificadas, independentemente se elas surgem de dentro do organismo de certificação, como deve estar coberta a atribuição de responsabilidades ao pessoal ou das atividades de outras pessoas, organismos ou organizações |  |  |
| **4.3.8** | As atividades de certificação devem estar estruturadas e gerenciadas de forma a salvaguardar a imparcialidade. Isso deve incluir a participação equilibrada das partes interessadas (ver definição 3.21 da ISO/IEC17024) |  |  |
| **4.4 Finanças e responsabilidade civil** | O organismo de certificação deve possuir os recursos financeiros necessários para a operação de um processo de certificação e deve ter mecanismos adequados (por exemplo, seguro ou reservas) para cobrir as responsabilidades associadas |  |  |
| **5 Requisitos estruturais** | | | | |
| **5.1 Gestão e estrutura da organização** | |  |  |
| **5.1.1** | As atividades do organismo de certificação devem ser estruturadas e gerenciadas de forma a salvaguardar a imparcialidade |  |  |
| **5.1.2** | O organismo de certificação deve documentar sua estrutura organizacional, descrevendo as funções, responsabilidades e autoridades da direção, do pessoal de certificação e de qualquer comitê, políticas e procedimentos, recursos, desenvolvimento de esquemas de certificação, decisões e contratos   1. políticas e procedimentos relativos ao funcionamento do organismo de certificação; 2. implantação das políticas e procedimentos; 3. finanças do organismo de certificação; 4. recursos para as atividades de certificação; 5. desenvolvimento e manutenção dos esquemas de certificação; 6. atividades de avaliação; 7. decisões sobre certificação, incluindo a concessão, manutenção, recertificação, extensão, redução, suspensão ou cancelamento da certificação; 8. disposições contratuais. |  |  |
| **5.2 Estrutura do organismo de certificação em relação ao treinamento** | |  |  |
| **5.2.1** | *Caso a conclusão de treinamentos for especificada, o reconhecimento do treinamento ou de seu provedor não deve influenciar o processo de certificação* |  |  |
| **5.2.2** | O organismo de certificação deve apresentar informações relacionadas com a formação e o treinamento, caso estes sejam utilizados como pré-requisitos para permitir a certificação. No entanto, o organismo de certificação não pode afirmar ou sugerir que a certificação seria mais simples, mais fácil ou menos dispendiosa se determinados serviços de formação ou de treinamento forem utilizados |  |  |
| **5.2.3** | Oferecer treinamento e certificação para as pessoas dentro da mesma entidade legal constitui uma ameaça à imparcialidade. Um organismo de certificação que é parte de uma entidade legal que seja também um provedor de treinamento deve:   1. identificar e documentar as ameaças associadas à sua imparcialidade de forma contínua: o organismo deve possuir um processo documentado para demonstrar como ele elimina ou minimiza estas ameaças; 2. demonstrar que todos os processos executados pelo organismo de certificação são independentes do treinamento, de forma a assegurar que a confidencialidade, a segurança da informação e a imparcialidade não sejam comprometidas; 3. não dar a impressão de que o utilização de ambos os serviços poderia oferecer qualquer vantagem ao solicitante; 4. não exigir que os candidatos realizem sua formação ou treinamento no próprio organismo, como um pré-requisito exclusivo, quando a formação ou treinamentos com resultados equivalentes existirem; 5. assegurar que o seu pessoal não atue como examinador de um candidato que tenha sido especificamente treinado, por um período de dois anos a partir da data da conclusão das atividades de treinamento: este intervalo pode ser reduzido se o organismo de certificação demonstrar que não a imparcialidade não é comprometida   NOTA do IECEx: Um provedor de treinamento não pode avaliar aqueles solicitantes ou candidatos que tenham sido por ele treinados |  |  |
| **6 Requisitos de recursos** | | | | |
| **6.1 Requisitos gerais de pessoal** | |  |  |
| **6.1.1** | O organismo de certificação deve gerenciar e ser responsável pelo desempenho de todo o pessoal envolvido no processo de certificação |  |  |
| **6.1.2** | O organismo de certificação deve possuir pessoal suficiente, disponível e com a competência necessária para desempenhar as funções de certificação relativas ao tipo, faixa de aplicação e volume de trabalho realizado |  |  |
| **6.1.3** | O organismo de certificação deve definir os requisitos de competência para o pessoal envolvido no processo de certificação. O pessoal deve ter competência para desempenhar as suas tarefas e responsabilidades específicas |  |  |
| **6.1.4** | Instruções documentadas devem ser fornecidas ao seu pessoal pelo organismo de certificação, descrevendo seus deveres e responsabilidades. Estas instruções devem ser mantidas atualizadas |  |  |
| **6.1.5** | O organismo de certificação deve manter registros atualizados do seu pessoal, incluindo informações relevantes, como por exemplo, qualificações, treinamento, experiências, afiliações profissionais, posição profissional, competências e os conflitos de interesse conhecidos |  |  |
| **6.1.6** | O pessoal que atua em nome do organismo de certificação deve manter em caráter confidencial as informações obtidas ou geradas durante a condução das atividades de certificação do organismo, exceto quando exigido por lei ou quando autorizado pelo solicitante, candidato ou pessoa certificada |  |  |
| **6.1.7** | O organismo de certificação deve requerer de seu pessoal a assinatura de um documento no qual se comprometem a estar de acordo com as regras definidas pelo organismo de certificação, incluindo aquelas relativas à confidencialidade, imparcialidade e conflito de interesses  *Consultar a “NOTA” da ISO/IEC 17024.* |  |  |
| **6.1.8** | Quando um organismo de certificação certifica uma pessoa que ele emprega, o organismo de certificação deve adotar procedimentos para manter a imparcialidade |  |  |
| **6.2 Pessoal envolvido nas atividades de certificação** | |  |  |
| **6.2.1** | O organismo de certificação deve exigir que seu pessoal declare qualquer potencial conflito de interesse em relação a qualquer candidato |  |  |
| **6.2.2 Requisitos para os examinadores** | |  |  |
| **6.2.2.1** | Os examinadores devem atender aos requisitos do organismo de certificação. O processo de seleção e de aprovação deve assegurar que os examinadores:   1. entendam a relevância do esquema de certificação; 2. sejam capazes de aplicar os procedimentos e documentos dos exames; 3. tenham competência na área a ser examinada; 4. sejam fluentes tanto na escrita quanto oralmente no idioma do exame. Nos casos em que um intérprete ou um tradutor é utilizado, o organismo de certificação deve ter procedimentos estabelecidos para assegurar que a validade do exame não seja afetada; 5. ao identificarem, manifestem quaisquer conflitos de interesse conhecidos, para assegurar que julgamentos imparciais sejam realizados. |  |  |
| **6.2.2.2** | O organismo de certificação deve monitorar o desempenho dos examinadores e a confiabilidade dos julgamentos dos examinadores. Quando deficiências forem encontradas, ações corretivas devem ser tomadas.  *Consultar a “NOTA” da ISO/IEC 17024.* |  |  |
| **6.2.2.3** | Se um examinador tem um conflito de interesse no exame de um candidato, o organismo de certificação deve tomar medidas para assegurar que a confidencialidade e a imparcialidade do exame não sejam comprometidas. Estas medidas devem ser registradas. |  |  |
| **6.2.3 Requisitos para outro pessoal envolvido na avaliação** | |  |  |
| **6.2.3.1** | O organismo de certificação deve ter uma descrição documentada das responsabilidades e das qualificações de outras pessoas envolvidas no processo de avaliação (por exemplo: monitores) |  |  |
| **6.2.3.2** | Se outro pessoal envolvido no processo de avaliação tiver um conflito de interesse potencial no exame de um candidato, o organismo de certificação deve tomar medidas para assegurar que a confidencialidade e imparcialidade do exame não sejam comprometidas. Estas medidas devem ser registradas. |  |  |
| **6.3 Terceirização** | | | | |
| **6.3.1** | O organismo de certificação deve possuir um contrato legalmente válido cobrindo disposições, incluindo sobre confidencialidade e conflito de interesses, com cada organismo que fornece trabalho terceirizado relacionado com o processo de certificação.  *Consultar a “NOTA” da ISO/IEC 17024.* |  |  |
| **6.3.2** | Quando um organismo de certificação terceiriza trabalhos relacionados à certificação, o organismo de certificação deve:   1. assumir responsabilidade total sobre todo trabalho terceirizado; 2. assegurar que o organismo que está conduzindo o trabalho terceirizado é competente e que atende às disposições aplicáveis na ISO/IEC 17024; 3. avaliar e monitorar o desempenho dos organismos que conduzem o trabalho terceirizado de acordo com os seus procedimentos documentados; 4. ter registros para demonstrar que os organismos que conduzem trabalho terceirizado atendem a todos os requisitos pertinentes ao trabalho; e 5. manter uma lista dos organismos que conduzem trabalho terceirizado. |  |  |
| **6.4 Outros recursos** | *Locais de realização de exames, equipamentos, recursos* |  |  |
| **7 Requisitos para registros e informação** | | | | |
| **7.1 Registros de solicitantes, candidatos e pessoas certificadas** | |  |  |
| **7.1.1** | O organismo de certificação deve manter registros. Os registros devem incluir um meio para confirmar o *status* de uma pessoa certificada. Os registros devem demonstrar que o processo de certificação ou recertificação foi efetivamente atendido, particularmente com respeito aos formulários de solicitação, relatórios de avaliação (que incluem registros de exames), e outros documentos relacionados à concessão, manutenção, recertificação, extensão ou redução de escopo, e suspensão ou cancelamento da certificação. |  |  |
| **7.1.2** | Os registros devem ser identificados, gerenciados e descartados de modo a assegurar a integridade do processo e a confidencialidade das informações. Os registros devem ser mantidos por um período apropriado de tempo, por no mínimo um ciclo completo de certificação, ou como requerido por acordos de reconhecimento, obrigações contratuais, legais ou outras. |  |  |
| **7.1.3** | O organismo de certificação deve ter acordos exequíveis para exigir que a pessoa certificada informe o organismo de certificação, sem demora, sobre questões que possam afetar a capacidade da pessoa certificada de continuar a atender aos requisitos de certificação. |  |  |
| **7.2 Informação pública** | |  |  |
| **7.2.1** | O organismo de certificação deve verificar e fornecer informações, quando solicitado, se um indivíduo detém, no momento, uma certificação válida e o escopo dessa certificação, exceto se a lei exige que tais informações não possam ser divulgadas |  |  |
| **7.2.2** | O organismo de certificação deve tornar disponível ao público, sem a necessidade de solicitação, informações sobre o escopo do esquema de certificação e uma descrição geral do processo de certificação |  |  |
| **7.2.3** | Todos os requisitos do esquema de certificação devem ser relacionados e disponibilizados ao público, sem necessidade de solicitação |  |  |
| **7.2.4** | As informações fornecidas pelo organismo de certificação, incluindo a publicidade, devem ser precisas e não enganosas |  |  |
| **7.3 Confidencialidade** | |  |  |
| **7.3.1** | O organismo de certificação deve estabelecer políticas e procedimentos documentados para a manutenção e divulgação de informações |  |  |
| **7.3.2** | O organismo de certificação deve, por meio de acordos legalmente exequíveis, manter confidencial toda informação obtida durante o processo de certificação. Estes acordos devem abranger todo o pessoal |  |  |
| **7.3.3** | As informações obtidas durante o processo de certificação, ou de outras fontes que não o solicitante, candidato ou pessoa certificada, não podem ser divulgadas a uma parte não autorizada, sem o consentimento por escrito do indivíduo (solicitante, candidato ou pessoa certificada), exceto quando a lei exigir que tais informações sejam divulgadas |  |  |
| **7.3.4** | Quando o organismo de certificação é exigido por lei para liberar informações confidenciais, a pessoa interessada deve, a menos que proibido por lei, ser notificada sobre quais informações serão fornecidas |  |  |
| **7.3.5** | O organismo de certificação deve assegurar que as atividades dos organismos relacionados não comprometem a confidencialidade |  |  |
| **7.4 Segurança** | |  |  |
| **7.4.1** | O organismo de certificação deve desenvolver e documentar as políticas e os procedimentos necessários para garantir a segurança ao longo de todo o processo de certificação e deve ter medidas definidas para tomar ações corretivas quando ocorrem falhas de segurança |  |  |
| **7.4.2** | Políticas e procedimentos de segurança devem incluir disposições para garantir a segurança de materiais de exame, levando em consideração:   1. os locais dos materiais (por exemplo, o transporte, a entrega eletrônica, descarte, armazenagem ou centro de exame); 2. a natureza dos materiais (por exemplo, eletrônico, papel ou equipamento de teste); 3. as etapas do processo de exame (por exemplo, desenvolvimento, administração ou relato de resultados); 4. as ameaças oriundas da utilização repetida de materiais de exame |  |  |
| **7.4.3** | Os organismos de certificação devem evitar que os candidatos adotem práticas fraudulentas de exame:   1. solicitando a assinatura de um acordo de confidencialidade ou outro acordo, indicando o seu compromisso de não liberar materiais confidenciais de exame ou participar de práticas fraudulentas na realização dos exames; 2. disponibilizando a presença de um vigilante ou examinador; 3. confirmando a identidade do candidato; 4. evitando que quaisquer ajudas não autorizadas sejam introduzidas na área de exame; 5. impedindo o acesso a ajudas não autorizadas durante o exame; 6. monitorando os resultados dos exames, para indícios de fraude. |  |  |
| **8 Esquemas de Certificação** | Um vez que os Organismos de Certificação operam no Esquema de Certificação de Competências Pessoais (CoPC) do IECEx (avaliação por pares), o IECEx é considerado neste caso como sendo o “proprietário do esquema”. Considerando o fato de que os Organismos de Certificação atendem aos requisitos do IECEx, eles estão em conformidade com esta Seção da ISO/IEC 17024. | | |
| **9 Requisitos do processo de certificação** | | | | |
| **9.1 Processo de solicitação** | |  |  |
| **9.1.1** | Após a solicitação, o organismo de certificação deve disponibilizar uma visão geral do processo de certificação de acordo com o esquema de certificação. No mínimo, a visão geral deve incluir os requisitos para a certificação e seu escopo, uma descrição do processo de avaliação, os direitos dos solicitantes, os deveres de uma pessoa certificada e as taxas |  |  |
| **9.1.2** | O organismo de certificação deve requerer o preenchimento completo de um formulário de solicitação, assinado pelo solicitante da certificação, que inclua no mínimo:   1. informação necessária para identificar o solicitante, como nome, seu CPF, endereço e outras informações requeridas pelo esquema de certificação; 2. o escopo da certificação pretendida; 3. uma declaração de que o solicitante se compromete a atender aos requisitos de certificação e a fornecer qualquer informação necessária para a avaliação; 4. qualquer informação complementar de apoio para demonstrar objetivamente o cumprimento com os pré-requisitos do esquema; 5. aviso ao solicitante de sua oportunidade para declarar, com justificativa, um pedido para a acomodação de necessidades especiais (ver 9.2.5 da ISO/IEC 17024).   *Consultar a “NOTA” da ISO/IEC 17024.* |  |  |
| **9.1.3** | O organismo de certificação deve analisar o pedido para confirmar que o solicitante atende os requisitos do esquema de certificação |  |  |
| **9.2 Processo de avaliação** | |  |  |
| **9.2.1** | O organismo de certificação deve implementar os métodos e mecanismos específicos de avaliação, como definido no esquema de certificação |  |  |
| **9.2.2** | Quando houver uma mudança no esquema de certificação que exige uma avaliação adicional, o organismo de certificação deve documentar e tornar publicamente acessível, sem necessidade de pedido, os métodos e mecanismos específicos necessários para verificar se as pessoas certificadas atendem aos requisitos alterados.  *Consultar a “NOTA” da ISO/IEC 17024.* |  |  |
| **9.2.3** | A avaliação deve ser planejada e estruturada de modo a assegurar que os requisitos do esquema de certificação sejam verificados de forma objetiva e sistemática, com evidência documentada para confirmar a competência do candidato |  |  |
| **9.2.4** | O organismo de certificação deve verificar os métodos de avaliação dos candidatos. Esta verificação deve assegurar que cada avaliação é justa e válida |  |  |
| **9.2.5** | O organismo de certificação deve verificar e acomodar necessidades especiais justificadas e onde a integridade da avaliação não seja violada, tendo em conta a legislação nacional [ver 9.1.2 e) da ISO/IEC 17024)] |  |  |
| **9.2.6** | Quando o organismo de certificação leva em conta o trabalho desenvolvido por outro organismo, este deve ter os relatórios, dados e registros apropriados para demonstrar que os resultados são equivalentes e em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo esquema de certificação |  |  |
| **9.3 Exames** | |  |  |
| **9.3.1** | Os exames devem ser desenvolvidos para avaliar a competência, com base e consistência com o esquema de certificação, por meio escrito, oral, prático, observacional ou outros meios confiáveis e objetivos. O desenvolvimento dos requisitos de exame deve assegurar a comparabilidade dos resultados de cada exame, tanto em conteúdo como em dificuldade, inclusive a validade das decisões de reprovação ou aprovação |  |  |
| **9.3.2** | O organismo de certificação deve ter procedimentos para assegurar uma administração de exames consistentes |  |  |
| **9.3.3** | Critérios para condições de administração de exames devem ser estabelecidos, documentados e monitorados  *Consultar a “NOTA” da ISO/IEC 17024.* |  |  |
| **9.3.4** | Quando um equipamento técnico for utilizado no processo, o equipamento deve ser verificado ou calibrado, quando apropriado |  |  |
| **9.3.5** | Metodologia e procedimentos apropriados (como coleta e manutenção de dados estatísticos) devem ser documentados e implementados para reafirmar, em intervalos definidos e justificados, a equidade, validez, confiabilidade e desempenho geral de cada exame, e que todas as deficiências identificadas estão corrigidas |  |  |
| **9.4 Decisão sobre a certificação** | |  |  |
| **9.4.1** | A informação coletada durante o processo de certificação deve ser suficiente:   1. para o organismo de certificação tomar uma decisão sobre a certificação; 2. para a rastreabilidade no caso, por exemplo, de uma apelação ou uma reclamação |  |  |
| **9.4.2** | As decisões relativas à concessão, manutenção, recertificação, extensão, redução, suspensão ou cancelamento da certificação não podem ser terceirizadas |  |  |
| **9.4.3** | O organismo de certificação deve limitar sua decisão sobre certificação aos assuntos específicos relacionados aos requisitos do esquema de certificação |  |  |
| **9.4.4** | A decisão sobre a certificação de um candidato deve ser feita pelo organismo de certificação unicamente com base nas informações obtidas durante o processo de avaliação. O pessoal que decide quanto à certificação não pode ter participado do exame ou treinamento do candidato |  |  |
| **9.4.5** | O pessoal que toma decisões de certificação deve ter conhecimento e experiência suficientes sobre o processo de certificação para determinar se os requisitos de certificação foram atendidos |  |  |
| **9.4.6** | A certificação não pode ser concedida até que todos os requisitos de certificação sejam atendidos |  |  |
| **9.4.7** | O Sistema de Certificação *On-Line* do IECEx é considerado como satisfazendo este requisito.  Entretanto, o Organismo de Certificação deve possuir um processo documentado para salvaguardar a identificação única de senha de acesso ao Sistema de certificação *On-Line* do IECEx e incluir um mecanismo para informar a Secretaria do IECEx em casos em que isto pode ter sido comprometido |  |  |
| **9.4.8** | O Sistema de Certificação *On-Line* do IECEx é considerado como satisfazendo este requisito. |  |  |
| **9.4.9** | O Sistema de Certificação *On-Line* do IECEx é considerado como satisfazendo este requisito. |  |  |
| **9.5 Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação** | |  |  |
| **9.5.1** | O organismo de certificação deve ter uma política e procedimento(s) documentado(s) para suspensão ou cancelamento da certificação, ou redução do escopo da certificação, que deve especificar as ações subsequentes pelo organismo de certificação |  |  |
| **9.5.2** | A falha por parte da pessoa certificada em resolver os problemas que originaram a suspensão, no prazo estabelecido pelo organismo de certificação, deve resultar no cancelamento da certificação ou redução do escopo da certificação |  |  |
| **9.5.3** | O organismo de certificação deve ter acordos exequíveis com a pessoa certificada para assegurar que, em caso de suspensão da certificação, a pessoa certificada cesse com a divulgação da sua certificação enquanto estiver suspensa |  |  |
| **9.5.4** | O organismo de certificação deve ter acordos exequíveis com a pessoa certificada para assegurar que, em caso de cancelamento da certificação, a pessoa certificada abstenha-se de utilizar todas as referências ao seu *status* de pessoa certificada |  |  |
| **9.6**  **Processo de recertificação** | O organismo de certificação deve ter procedimento(s) documentado(s) para a implementação do processo de recertificação de acordo com os requisitos do esquema de certificação |  |  |
| **9.7 Uso de certificados, logotipos e marcas** | O Esquema de Certificação de Competências Pessoais (CoPC) do IECEx requer que o Organismo de Certificação esteja de acordo com o Documento IECEx 01B em termos de utilização do Logo IECEx ou da Marca de Certificação, quando operando nos Esquemas do IECEx |  |  |
| **9.8 Apelações contra decisões de certificação** | |  |  |
| **9.8.1** | O organismo de certificação deve ter um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações. O processo de tratamento de apelações deve incluir pelo menos os seguintes elementos e métodos:   1. o processo para receber, validar e investigar a apelação, e para decidir quais ações devem ser tomadas em sua resposta, tendo em conta os resultados de apelações anteriores semelhantes; 2. rastreamento e registro de apelações, incluindo as ações tomadas para resolvê-las; 3. garantia de que, se aplicável, as correções apropriadas e ações corretivas são tomadas. |  |  |
| **9.8.2** | As políticas e procedimentos devem assegurar que todas as apelações são tratadas de uma forma construtiva, imparcial e em tempo hábil |  |  |
| **9.8.3** | Uma descrição do processo de tratamento de apelações deve estar acessível publicamente, sem necessidade de solicitação |  |  |
| **9.8.4** | O organismo de certificação deve ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações. O organismo de certificação deve assegurar que o pessoal que toma decisão envolvido no processo de tratamento de apelações é diferente daquele que estava envolvido na decisão que está sendo apelada |  |  |
| **9.8.5** | A submissão, investigação e decisão sobre as apelações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o apelante |  |  |
| **9.8.6** | O organismo de certificação deve acusar o recebimento da apelação e deve fornecer ao apelante relatórios de progresso e o resultado final |  |  |
| **9.8.7** | O organismo de certificação deve notificar formalmente o apelante quanto ao final do processo de tratamento de apelações |  |  |
| **9.9 Reclamações** | |  |  |
| **9.9.1** | O organismo de certificação deve ter um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações |  |  |
| **9.9.2** | Uma descrição do processo de tratamento de reclamações deve estar acessível sem necessidade de solicitação. Os procedimentos devem tratar todas as partes de forma justa e equitativa |  |  |
| **9.9.3** | As políticas e procedimentos devem assegurar que todas as reclamações sejam tratadas e processadas de forma construtiva, imparcial e em tempo hábil. O processo de tratamento de reclamações deve incluir pelo menos os seguintes elementos e métodos:   1. um esboço do processo de recebimento, validação, investigação da reclamação, e para decidir quais ações devem ser tomadas em sua resposta; 2. rastreamento e registro, incluindo as ações empreendidas em sua resposta; 3. a segurança de que, se aplicável, as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas. |  |  |
| **9.9.4** | Ao receber uma reclamação, o organismo de certificação deve confirmar se a reclamação se refere a atividades de certificação pelas quais é responsável e, em caso afirmativo, deve responder apropriadamente |  |  |
| **9.9.5** | Sempre que possível, o organismo de certificação deve acusar o recebimento da reclamação, e deve fornecer ao reclamante relatórios de progresso e os resultados finais |  |  |
| **9.9.6** | O organismo de certificação, ao receber a reclamação, deve ser responsável por reunir e verificar todas as informações necessárias para validar a reclamação |  |  |
| **9.9.7** | Sempre que possível, o organismo de certificação deve notificar, formalmente, ao reclamante, o fim do processo de tratamento de reclamações |  |  |
| **9.9.8** | Qualquer reclamação fundamentada referente a uma pessoa certificada deve também ser comunicada pelo organismo de certificação à pessoa certificada em questão em prazo apropriado |  |  |
| **9.9.9** | O processo de tratamento de reclamações deve ser sujeito a requisitos de confidencialidade, no que se refere ao reclamante e ao objeto da reclamação. |  |  |
| **9.9.10** | A decisão a ser comunicada ao reclamante deve ser feita por, ou analisada e aprovada por pessoal não envolvido anteriormente no assunto da reclamação |  |  |
| **10 Requisitos de sistema de gestão** | | | | |
| **10.1 Generalidades** | *O organismo de certificação deve estar de acordo com as seções indicadas a seguir, ou então possuir um sistema de gestão estabelecido, de acordo com a ISO 9001, e apresentar evidências da conformidade (não há a necessidade de ser certificado ou acreditado)*  *O Anexo A apresenta uma Lista de Verificação para os requisitos da Seção 10.2 da ISO/IEC 17024.* |  |  |

Esta Lista de Verificação é de propriedade da IEC e de seu Sistema IECEx, estando sujeito a requisitos de direitos autorais.

Esta Lista de Verificação foi elaborada para utilização restrita somente do Esquema de Certificação de Competências Pessoais (CoPC) do IECEx.

**Anexo A**

**Lista de Verificação dos requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a Seção 10.2 da ISO/IEC 17024**

Aplicação: Este Anexo deve ser preenchido quando da avaliação de um Organismo de Certificação de acordo com os requisitos da Seção 10.2 da ISO/IEC 17024, o qual é utilizado quando o Organismo de Certificação pode não estar operando um Sistema de Gestão da Qualidade que seja demonstrado como atendendo a ISO 9001.

| **Seção da ISO/IEC 17024** | **Requisito** | **Atende**  **S / N** | **Documento de Referência / Observações** |
| --- | --- | --- | --- |
| **10.2 Requisitos gerais de sistemas de gestão** | | | |
| **10.2.1** | **Generalidades** |  |  |
| **10.2** | **Requisitos gerais de sistemas de gestão** |  |  |
| **10.2.1** | **Generalidades** |  |  |
| **10.2.2** | **Documentação do sistema de gestão** |  |  |
| **10.2.3** | **Controle de documentos** |  |  |
| **10.2.4** | **Controle de registros** |  |  |
| **10.2.5** | **Análise crítica pela direção** |  |  |
| **10.2.5.1** | **Generalidades** |  |  |
| **10.2.5.2** | **Entradas para análise crítica** |  |  |
| **10.2.5.3** | **Saídas da análise crítica** |  |  |
| **10.2.6** | **Auditorias internas** |  |  |
| **10.2.6.1** | *Procedimentos para auditorias internas* |  |  |
| **10.2.6.2** | *Programa de auditoria leva em consideração os requisitos do Esquema de Certificação de Competências Pessoais (CoPC) do IECEx* |  |  |
| **10.2.6.3** | *Deve ser executado pelo menos uma vez a cada 12 meses* |  |  |
| **10.2.6.4** | *As auditorias internas são executadas por pessoal competente, sem conflitos de interesse, sendo identificadas as oportunidades de melhorias* |  |  |
| **10.2.7** | **Ações corretivas** |  |  |
| **10.2.8** | **Ações preventivas** |  |  |