Normas de sistemas de gestão

ISO/IEC 17021-1 e 17065 — Certificação

Dois dias para compreender como um organismo de certificação deve ser organizado e controlado: ISO/IEC 17021-1 para a certificação de sistemas de gestão, ISO/IEC 17065 para a certificação de produtos, processos e serviços. Imparcialidade, competência dos auditores e dos avaliadores, ciclo de certificação, decisão e monitorização são trabalhados sobre os seus procedimentos, o seu programa de certificação e os seus dossiês de clientes, com vista a uma avaliação de acreditação.

Duração : 2 dias

Objetivos

1. Explicar o papel da ISO/IEC 17021-1 e da ISO/IEC 17065 e o que distingue a certificação de sistemas da certificação de produtos
2. Identificar as ameaças à imparcialidade e os mecanismos que permitem controlá-las
3. Descrever o ciclo de certificação, do pedido à decisão, depois a monitorização e a renovação
4. Aplicar os requisitos de competência aos auditores, avaliadores e decisores do seu organismo
5. Avaliar a distância entre os seus procedimentos e as duas normas antes de uma avaliação de acreditação

Programa

Dia 1 — manhã

• Avaliação da conformidade: certificação, inspeção, ensaios, acreditação e as suas normas de referência

• Âmbito da ISO/IEC 17021-1 e da ISO/IEC 17065: o que cada uma enquadra

• Requisitos gerais: compromissos jurídicos e contratuais, responsabilidade da decisão de certificação

• Imparcialidade: análise de riscos, fronteira entre consultoria e certificação, mecanismo de salvaguarda da imparcialidade

Dia 1 — tarde

• Requisitos estruturais e recursos: organização, pessoal, recurso a avaliadores externos

• Gestão das competências: critérios, avaliação inicial, supervisão e acompanhamento dos auditores

• Informação pública, lista dos clientes certificados, confidencialidade

• Exercício: análise dos riscos de imparcialidade do seu organismo

Dia 2 — manhã

• ISO/IEC 17021-1: programa de auditoria, determinação da duração, auditoria inicial em duas etapas, acompanhamento, renovação

• ISO/IEC 17065: programa de certificação, avaliação, revisão, decisão, monitorização do produto certificado

• Licenças, certificados e utilização das marcas de certificação

• Queixas, recursos, suspensão, redução e retirada da certificação

Dia 2 — tarde (oficina)

• Oficina: confronto dos seus procedimentos com as duas normas, requisito a requisito

• Revisão de um dossiê de cliente completo, do pedido à decisão

• Lista de lacunas e prioridades antes da avaliação de acreditação

• Teste de conhecimentos e apresentação dos trabalhos

Metodologia

• Leitura cruzada das duas normas, com um quadro de correspondência entregue aos participantes
• Exercícios sobre os seus procedimentos, a sua análise de imparcialidade e os seus dossiês de certificação
• Estudo de caso: justificar uma decisão de certificação perante um avaliador de acreditação
• Quiz de meio da formação e teste final
• Animação por consultores-auditores de sistemas de gestão

Avaliação e documentos

Quiz de meio da formação e teste de conhecimentos no final da sessão, avaliação a quente em D+1. Certificado de formação numerado, verificável online, para cada participante; relatório de formação e lista de lacunas da oficina entregues ao organismo.

Materiais bilingues para cada participante; cada formação presencial inclui o seu gémeo digital no OmniLearn.

Bom saber

Para um organismo de inspeção, a formação “ISO/IEC 17020:2026 — Inspeção” trata dos requisitos próprios da inspeção; para um laboratório de ensaios ou de calibração, veja “ISO/IEC 17025:2017 — Laboratórios”.

Informações práticas

Duração	2 dias
Público	Direção e responsáveis da qualidade de organismos de certificação, auditores, avaliadores, membros dos comités de certificação
Pré-requisitos	Conhecimento de uma norma de sistema de gestão ou de um referencial de produto; prática de auditoria desejável
Número de participantes	Grupos de 6 a 12 participantes, na empresa
Formato	Na empresa, presencial nas suas instalações
Língua	Francês, darija ou inglês; materiais bilingues
Financiamento	Contratos especiais de formação da OFPPT (TFP), GIAC, Maroc PME: preparamos os processos consigo, sem custo adicional.
Personalização do programa	Programa adaptado aos seus procedimentos, aos seus equipamentos e ao seu público

Perguntas frequentes

A quem se destina esta formação?
Aos organismos de certificação, em atividade ou em criação: direção, responsáveis da qualidade e técnicos, auditores, avaliadores e membros das instâncias de decisão. Interessa também às empresas que querem compreender as regras que o seu organismo de certificação deve seguir.

É preciso estudar as duas normas se o organismo certifica apenas sistemas de gestão?
O primeiro dia é comum às duas normas e a segunda manhã distingue os dois ciclos. Se a sua atividade depende de uma só norma, a oficina concentra-se nela e o tempo libertado é dedicado aos seus dossiês.

A formação basta para obter a acreditação?
Não. Prepara o organismo para demonstrar a sua conformidade; a acreditação é concedida pelo organismo de acreditação após a sua avaliação. A oficina produz a lista das lacunas a tratar antes dessa avaliação.

Pode trabalhar-se sobre dossiês de clientes confidenciais?
Sim, sob compromisso de confidencialidade, ou após anonimização por si. A revisão de um dossiê real, do pedido à decisão, é o exercício mais útil da sessão.