



Portaria n.º 442, de 18 de dezembro de 2007.

O PRESIDENTE DO INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, NORMALIZAÇÃO E QUALIDADE INDUSTRIAL - INMETRO, no uso de suas atribuições, conferidas no § 3º do artigo 4º da Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, no inciso I do artigo 3º da Lei n.º 9.933, de 20 de dezembro de 1999, e no inciso V do artigo 18 da Estrutura Regimental da Autarquia, aprovada pelo Decreto n.º 6.275, de 28 de novembro de 2007;

Considerando a alínea *f* do subitem 4.2 do Termo de Referência do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade, aprovado pela Resolução Conmetro n.º 04, de 02 de dezembro de 2002, que atribui ao Inmetro a competência para estabelecer as diretrizes e critérios para a atividade de avaliação da conformidade;

Considerando o estabelecido no Item 5 da Regulamentação Técnica Federal, publicada pela Resolução Conmetro n.º 5, de 04 de setembro de 1995;

Considerando a necessidade de atualização do Programa de Avaliação da Conformidade de Cursos de Auditores de Sistema de Gestão da Qualidade, resolve baixar as seguintes disposições:

Art. 1º Aprovar o Regulamento de Avaliação da Conformidade para Cursos de Auditores de Sistema de Gestão da Qualidade, disponibilizado no sítio [www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br) ou no endereço abaixo:

Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro  
Divisão de Programas de Avaliação da Conformidade – Dipac  
Rua Santa Alexandrina n.º 416 - 8º andar – Rio Comprido  
20261-232 Rio de Janeiro/RJ

Art. 2º Instituir, no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC, a certificação voluntária de Cursos de Auditores de Sistema de Gestão da Qualidade, a qual deverá ser realizada por Organismo de Avaliação da Conformidade – OAC, acreditado pelo Inmetro, consoante o estabelecido no Regulamento ora aprovado.

Art. 3º Revogar a Portaria Inmetro n.º 32, de 18/01/2007.

Art. 4º Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial da União.

JOÃO ALZIRO HERZ DA JORNADA



# REGULAMENTO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE PARA CURSOS DE AUDITORES DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

## 1 OBJETIVO

Estabelecer os critérios para o Programa de Avaliação da Conformidade para Cursos de Auditores de Sistema de Gestão da Qualidade oferecido por organismos de treinamento, com foco no desempenho, através do mecanismo de certificação voluntária por Organismo de Avaliação da Conformidade, visando a credibilidade da certificação dos sistemas de gestão da qualidade no âmbito do SBAC.

## 2 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

ABNT NBR ISO 19011:2002	Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental
ABNT NBR ISO 9000:2000	Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário
ABNT NBR ISO 9001:2000	Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos
ABNT NBR ISO IEC 17000:2005	Avaliação da Conformidade: Vocabulário e Princípios Gerais
Portaria Inmetro n.º 73/2006	Aprova o Regulamento para uso das Marcas, dos Símbolos de Acreditação e dos Selos de Identificação do Inmetro.

## 3 DEFINIÇÕES

Para fins deste RAC, é adotada a definição a seguir, complementada pelas definições apresentadas nas normas ABNT NBR ISO 9000:2000, ABNT NBR ISO 19011:2002 e ABNT NBR ISO IEC 17000:2005.

### 3.1 Auditoria de Sistema

Auditoria que avalia o sistema de gestão da qualidade do Organismo de Treinamento bem como o conteúdo e estrutura do curso a ser certificado.

## 4 SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
IEC	International Electrotechnical Commission
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
ISSO	International Organization for Standardization
NBR	Norma Brasileira
OAC	Organismo de Avaliação da Conformidade
OCS	Organismo de Certificação de Sistema
OT	Organismo de Treinamento
RAC	Regulamento de Avaliação da Conformidade
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade

## 5 MECANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE

5.1 O mecanismo de avaliação da conformidade utilizado neste regulamento é o de certificação voluntária.

**5.2** Todas as etapas do esquema de certificação devem ser conduzidas pelo OAC.

**5.3** O Organismo de Avaliação da Conformidade acreditado deve avaliar os cursos oferecidos pelo Organismo de Treinamento quanto à conformidade com este regulamento.

## **6 PERFIL DO ORGANISMO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

O organismo certificador deverá ser um organismo acreditado pelo Inmetro, para o escopo de Certificação de Produtos, de Certificação de Pessoas ou de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, e deverá demonstrar competência para reconhecimento/aprovação de cursos de treinamento, desde que não comprometa a imparcialidade com outras atividades a ele relacionadas.

## **7 ETAPAS DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE**

### **7.1 Avaliação Inicial**

**7.1.1** Os cursos de auditores de Sistema de Gestão da Qualidade, ministrados pelos organismos de treinamento, de acordo com a norma ABNT NBR ISO 9001:2000, devem atender ao Anexo A – Critérios de Cursos de Auditores de Sistema de Gestão da Qualidade.

**7.1.2** A certificação dos cursos de auditores de Sistema de Gestão da Qualidade de um Organismo de Treinamento possui duas fases:

- a) avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade e avaliação do conteúdo; e
- b) da estrutura de cada curso oferecido.

**Nota:** as duas podem ocorrer independentemente ou juntas.

### **7.2 Requisitos para Concessão da Certificação**

**7.2.1** Para concessão da certificação, o OAC deve realizar uma auditoria de sistema incluindo o subitem 7.2.2 e o Anexo A deste regulamento, além de uma auditoria em um curso completo.

#### **7.2.2 Sistema de Gestão da Qualidade do Organismo de Treinamento**

##### **7.2.2.1 Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)**

O SGQ do Organismo de Treinamento deve atender os requisitos da norma NBR ISO 9001:2000, relacionados no Anexo B.

**Nota:** para empresas que possuam Sistema de Gestão da Qualidade, certificado por um OCS acreditado pelo Inmetro, segundo a Norma NBR ISO 9001:2000, o OAC deve analisar a documentação pertinente à certificação do Sistema de Gestão da Qualidade, garantindo que os requisitos descritos no Anexo B foram avaliados. Caso contrário, o OAC deve verificar o atendimento aos requisitos relacionados no Anexo B.

##### **7.2.2.2 Procedimentos administrativos**

O Organismo de Treinamento deve desenvolver e manter procedimentos documentados para a administração eficaz dos cursos ministrados. Os assuntos cobertos devem incluir:

- a) o planejamento, desenvolvimento e avaliação dos materiais e da documentação do curso para assegurar a conformidade com os critérios deste RAC;
- b) a apresentação do conteúdo programático do curso;
- c) a verificação do conhecimento dos alunos eventualmente exigido como pré-requisito;

- d) o controle dos cursos apresentados por empresas associadas ou franquias e dos cursos apresentados no estrangeiro e em outros idiomas para assegurar conformidade com os critérios do anexo A e com o estabelecido pelo Organismo de Avaliação da Conformidade;
- e) o controle da divulgação e publicidade do(s) curso(s);
- f) um sistema de controle de documentos para manter a atualização dos procedimentos e do material didático;
- g) os critérios de seleção e de programas de treinamento para instrutores, incluindo auditoria testemunha e avaliação anual.
- h) análises críticas dos cursos pela administração;
- i) registros individuais dos alunos e de cada curso oferecido, incluindo análise de estatísticas;
- j) apresentação ao aluno de seus pontos fortes e dos pontos que pode melhorar após o exame;
- k) o procedimento para avaliação dos alunos, inclusive critérios para aprovação/reprovação;
- l) a operação e realização de exames e novos exames, incluindo a segurança e confidencialidade das questões e respostas do exame e dos exames escritos corrigidos;
- m) a emissão e cancelamento de certificados;
- n) a guarda e o conseqüente descarte dos exames escritos corrigidos e dos registros de avaliação contínua;
- o) os métodos, tais como técnicas estatísticas, usadas para medir as avaliações dos alunos, o desempenho dos instrutores e o desempenho geral do curso;
- p) notificação ao organismo de avaliação da conformidade para análise crítica e aceitação de mudanças significativas no(s) curso(s) antes de serem implementadas; e
- q) tratamento de reclamações e apelações.

### **7.2.2.3 Registros**

O Organismo de Treinamento deve manter registros, tanto em meio eletrônico quanto em cópias em papel, para demonstrar conformidade com os requisitos do anexo A.

**7.2.2.3.1** Os registros para cada curso ministrado devem incluir (conforme aplicável):

- a) local, datas, propagandas;
- b) nomes dos membros da equipe de instrutores (incluindo substituições), acompanhados de seus status de certificação de auditores na época da apresentação do curso; instrutores em treinamento; observadores;
- c) identificação da edição específica do material didático usado;
- d) identificação dos exames escritos utilizados;
- e) nomes de todos os alunos que assistiram ao curso, juntamente com os resultados de avaliação contínua e os resultados dos exames de cada aluno;
- f) todas as cópias dos exames escritos corrigidos e dos formulários de avaliação contínua;
- g) a percentagem de alunos aprovados no curso;
- h) nome de cada aluno que prestou novo exame, juntamente com o resultado do novo exame de cada um;
- i) incluir um número de identificação único para cada certificado de aprovação e o nome do responsável para quem o mesmo foi emitido.

**Nota:** estes registros devem estar disponíveis para consulta pelo Organismo de Avaliação da Conformidade.

### **7.2.2.4 Análises críticas pela administração**

A administração do Organismo de Treinamento deve fazer a análise crítica dos procedimentos administrativos quanto à eficiência e conformidade com os requisitos do Organismo de Avaliação da Conformidade e do anexo A, pelo menos uma vez ao ano, conforme descrito:

- a) ações pendentes de reuniões anteriores sobre as análises críticas pela administração;
- b) ações resultantes da supervisão pelo Organismo de Avaliação da Conformidade;
- c) procedimentos administrativos;
- d) planejamento do curso;
- e) apresentação do curso;

- f) desempenho dos instrutores e necessidades futuras de treinamento;
- g) reclamações e apelações;
- h) procedimento para análise das opiniões dos alunos, incluindo taxas de aprovação/reprovação;
- i) resultados da auditoria interna.

**7.2.2.4.1** Os registros da análise crítica devem ser mantidos por pelo menos três anos e devem relatar a descrição precisa do item analisado, a ação corretiva, o responsável e o prazo.

#### **7.2.2.5 Equipe de instrutores**

Todos os instrutores devem ter a seguinte experiência:

- a) ser totalmente experiente em relação aos princípios e práticas de técnicas de auditoria de sistema de gestão da qualidade pertinente com o conteúdo do(s) curso(s) que ministram;
- b) ter capacidade para auxiliar o aprendizado de técnicas de auditoria apropriadas e para desenvolver os conhecimentos e as habilidades dos alunos para auditoria;
- c) ter capacidade para ensinar e estar familiarizado com o material didático/documentação do curso em vigor;
- d) ter conhecimento de práticas atuais de auditoria e das normas pertinentes.

**7.2.2.5.1** Antes de permitir aos instrutores ministrar um curso, o Organismo de Treinamento deve, em primeiro lugar, comprovar sua competência, de acordo com a experiência acima exigida.

**7.2.2.5.2** O instrutor deve atender a pelo menos o seguinte:

- a) participar como responsável ou observador em uma apresentação completa do curso do Organismo de Treinamento;
- b) participar como instrutor sob a supervisão de um instrutor treinado, no mínimo durante um curso;
- c) ser monitorado pelo Organismo de Treinamento que apresenta e administra o curso.

**7.2.2.5.3** O instrutor de cada curso oferecido deve ser certificado como um auditor reconhecido pelo SBAC .

**7.2.2.5.4** Cada curso oferecido deverá ser ministrado por instrutor fluente no idioma dos alunos. Entretanto, se tiver que recorrer a intérpretes, estes devem ser capazes de fornecer boas interpretações.

**7.2.2.5.5** Para cada instrutor que não fale o idioma dos alunos, deve ser alocado um intérprete .

**7.2.2.5.6** O instrutor deve ter experiência suficiente em auditoria no contexto dos hábitos e costumes do país em que o curso está sendo ministrado. Se pelo menos um instrutor não possuir tal experiência, outra pessoa que tenha conhecimento atualizado dos requisitos, cultura e prática locais deve ser incluída na equipe de instrução, para assessorar os instrutores. Este assessor deve estar presente no transcorrer do curso, quando os conhecimentos locais forem pertinentes.

**7.2.2.5.7** O Organismo de Treinamento deve possuir procedimentos documentados para assegurar que todos os instrutores atendam aos requisitos de qualificação do Organismo de Treinamento e mantenham um desempenho satisfatório. Estes procedimentos devem incluir a análise crítica, pelo menos anual, do desempenho de cada instrutor. O Organismo de Treinamento deve manter registros destas análises críticas.

**7.2.2.5.8** Quando um curso não tiver sido ministrado previamente, o Organismo de Treinamento interessado em fazê-lo, deve obter sua certificação inicial apresentando evidência documentada no atendimento aos requisitos quanto à competência dos instrutores antes da apresentação inicial do curso.

**7.2.2.6 Certificados**

Deve ser fornecido um “Certificado de Aprovação” para cada aluno que tenha sido aprovado no exame escrito (quando aplicável) e na avaliação contínua. O certificado deve:

- a) estabelecer claramente que o curso de auditores de sistema de gestão da qualidade é certificado pelo Organismo de Avaliação da Conformidade;
- b) incluir um número de identificação único para cada certificado;
- c) mostrar claramente o nome do Organismo de Treinamento, conforme o seu registro no Organismo de Avaliação da Conformidade;
- d) identificar o curso pelo seu título, número (se houver), e datas em que foi ministrado;
- e) incluir o nome do aluno, escrito da mesma forma que será usada na inscrição para a sua certificação num programa de certificação de auditor;
- f) estabelecer que o aluno em questão completou o curso com aproveitamento;
- g) conter todas as informações em uma única face do certificado.

**7.2.2.6.1** O texto dos certificados de frequência deve estabelecer claramente que o aluno apenas frequentou o curso, não podendo permitir interpretação relativa à aprovação.

**7.2.2.6.2** Os alunos devem ser informados pelo Organismo de Treinamento que os certificados de frequência não são aceitos pelos organismos de certificação de auditores.

**7.2.2.6.3** O modelo e o conteúdo do “Certificado de Aprovação” e do “Certificado de Frequência” e qualquer mudança adicional devem ser aprovados pelo Organismo de Avaliação da Conformidade.

**7.2.2.7 Franquia, Licenciamento ou Subcontratação de Cursos**

**7.2.2.7.1** Os organismos de treinamento devem notificar o Organismo de Avaliação da Conformidade por escrito sobre qualquer organização para a qual ele pretenda franquiar, licenciar ou subcontratar um curso reconhecido.

**7.2.2.7.2** O Organismo de Treinamento permitindo que seu curso reconhecido seja administrado e/ou ministrado por outra parte, como um franqueado, licenciado ou subcontratado, deve garantir que tal parte esteja em conformidade contínua com todos os requisitos do Organismo de Treinamento e do Organismo de Avaliação da Conformidade.

**7.2.2.7.3** Qualquer publicidade ou outros materiais promocionais devem informar claramente como a parte que administra ou ministra o curso se relaciona com o Organismo de Treinamento reconhecido.

**7.2.2.7.4** Como parte de suas avaliações iniciais e de manutenção do Organismo de Treinamento, o Organismo de Avaliação da Conformidade deve conduzir avaliações das partes que administram ou apresentam cursos em nome do Organismo de Treinamento certificado.

**7.2.2.8 Confidencialidade**

**7.2.2.8.1** O Organismo de Treinamento deve ter um sistema adequado, compatível com as leis aplicáveis, a fim de salvaguardar a confidencialidade de todas as informações fornecidas pelos alunos, incluindo os resultados de exames. Esse sistema deve abranger organizações ou indivíduos que atuam em seu nome, e os representantes do Organismo de Treinamento.

**7.2.2.8.2** Exceto o que foi requerido nestes requisitos, nenhuma informação sobre um aluno deve ser divulgada para terceiros, sem o consentimento por escrito do mesmo e nem informação sobre seu patrocinador sem o consentimento por escrito do mesmo.

### **7.2.2.9 Modificações**

**7.2.2.9.1** O Organismo de Treinamento deve assegurar que qualquer mudança significativa que pretenda fazer no conteúdo do curso, primeiramente seja aprovada pelo Organismo de Avaliação da Conformidade.

**7.2.2.9.2** O Organismo de Avaliação da Conformidade pode requerer uma nova avaliação do material do curso e/ou do sistema de administração do Organismo de Treinamento, dependendo da natureza da mudança .

**7.2.2.9.3** O Organismo de Treinamento, após decisão de mudanças e sua publicação, deve verificar se cada um de seus instrutores e organizações associadas ou franqueadas efetuam os ajustes necessários, inclusive no material didático, em tempo hábil.

**7.2.2.9.4** O Organismo de Treinamento deve notificar o Organismo de Avaliação da Conformidade sobre qualquer mudança de endereço ou sobre qualquer mudança significativa na estrutura da organização ou de provisão de serviços.

### **7.3 Requisitos para manutenção da Certificação**

**7.3.1** Para manutenção da certificação, o OAC deve realizar, no mínimo, uma auditoria de sistema por ano e uma auditoria em pelo menos 50% (cinquenta por cento) da carga horária do curso.

**7.3.2** O Organismo de Certificação deve incluir em seus procedimentos prescrições que alertem aos organismos de treinamento quanto à necessidade de serem comunicados sobre quaisquer alterações nas condições que deram origem à certificação, para que o OAC avalie e aprove a manutenção, extensão, redução, suspensão ou cancelamento da certificação.

**7.3.3** A certificação tem prazo de validade de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da expedição do certificado

## **8 TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES**

**8.1** O Organismo de Treinamento deve estabelecer um processo de tratamento eficaz e eficiente de reclamação, críticas ou sugestão, conforme segue:

- a) possuir responsável claramente definido;
- b) pessoal devidamente capacitado e com autonomia para tratamento das reclamações, críticas ou sugestões;
- c) procedimentos documentados para lidar com reclamações e apelações contra suas decisões
- d) provisões para as ações corretivas e/ou preventivas, resultantes da análise da causa-raiz, a serem tomadas se requeridas como resultado de qualquer reclamação ou apelação.

**8.2** Os procedimentos de que trata o subitem 8.1 devem prever a possibilidade de envolvimento do Organismo de Avaliação da Conformidade em reclamações e apelações não resolvidas.

**8.3** O Organismo de Treinamento deve informar, a todos os alunos, do seu direito de apresentar reclamações, críticas, sugestões ou apelações e deve fornecer detalhes por escrito do processo para fazê-lo, quando solicitado.

**8.4** O Organismo de Treinamento deve notificar cada reclamante ou apelante por escrito sobre o resultado da reclamação, crítica, sugestões ou apelação e do direito de apelar contra o resultado ao Organismo de Avaliação da Conformidade.

**8.5** O Organismo de Treinamento deve manter registros de todas as reclamações e apelações e de seus resultados.

## **9 SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE**

A identificação da conformidade, no âmbito do SBAC, tem o objetivo de indicar que o curso de auditores de sistema de gestão da qualidade, oferecido pelo Organismo de Treinamento, está em conformidade com este regulamento.

**9.1** A identificação da conformidade é feita através do selo de identificação da conformidade, que neste caso será impresso em um certificado.

### **9.2 Especificação de Selo**

**9.2.1** O Selo de Identificação da Conformidade deve ser impresso no certificado, de forma visível e legível, conforme estabelecido no Anexo C deste RAC.

**9.2.2** O Selo de Identificação da Conformidade deve estar em conformidade com a Portaria Inmetro n.º 73/2006 e com o Manual de Aplicação do Selo de Identificação da Conformidade.

## **10 AUTORIZAÇÃO PARA USO DO SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE**

### **10.1 Concessão da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade**

**10.1.1** A concessão da autorização do Selo de Identificação da Conformidade será feita através de contrato assinado entre o OAC e o Organismo de Treinamento solicitante e após a consolidação e aprovação de todo processo de avaliação.

**10.1.2** A Autorização para o uso do Selo de Identificação da Conformidade não transfere, em nenhum caso, a responsabilidade do OT, com o curso certificado, para o Inmetro e/ou OAC

**10.1.3** O OAC deve emitir um certificado para o Organismo de Treinamento que obtiver o atendimento pleno aos critérios deste regulamento, devendo conter, necessariamente, os seguintes dados:

- a) razão social, nome fantasia, endereço completo e CNPJ do Organismo de Treinamento;
- b) razão social do OAC e seu número de acreditação;
- c) datas de emissão e validade;
- d) escopo da certificação;
- e) mecanismo de avaliação da conformidade;
- f) assinatura do responsável pelo OAC;
- g) identificação unívoca do Certificado (número do Certificado).

### **10.2 Suspensão ou cancelamento da autorização para uso do Selo de Identificação da Conformidade**

**10.2.1** A suspensão ou cancelamento ocorre quando não houver atendimento de quaisquer requisitos estabelecidos neste Regulamento.

**10.2.2** O Organismo de Treinamento que tiver o curso de auditores de sistema de gestão da qualidade certificado e fizer uso indevido do Selo de Identificação da Conformidade estará sujeito às penalidades, de acordo com o estabelecido na Portaria Inmetro n.º 73, de 29 de março de 2006.



## **11 RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES**

### **11.1 Do Organismo de Treinamento**

**11.1.1** O Organismo de Treinamento deve:

- a) ser legalmente constituído;
- b) ser responsável pelos cursos ministrados, pelas avaliações neles realizadas e pelos certificados de frequência e aprovação concedidos;
- c) manter um sistema de gestão, estabelecido através de um manual da qualidade e procedimentos que atendam a este regulamento;
- d) ter políticas e procedimentos que distingam a atividade de administrar cursos de auditores de qualquer outra atividade na qual esteja envolvido;
- e) ter um executivo sênior e indicar formalmente seu representante para o oac;
- f) apresentar o conhecimento em auditar sgq de forma que os alunos possam estar aptos a identificar e entender boas práticas de auditoria; e
- g) encorajar os alunos a analisarem criticamente o próprio desempenho como meio de desenvolver boas habilidades de auditor.

**11.1.2** O Organismo de Treinamento deve apresentar comportamento ético, mantendo a imparcialidade e a confidencialidade, atentando para as atividades que possam apresentar conflito de interesses com a atividade de um OT.

**11.1.3** Atender todas as condições estabelecidas neste regulamento, nas disposições legais e nas disposições contratuais referentes à obtenção e/ou manutenção da Certificação, independente de sua transcrição.

**11.1.4** Atender as decisões pertinentes à Certificação tomadas pelo OAC, recorrendo, em última instância, ao Inmetro, nos casos de reclamações e apelações.

**11.1.5** Manter as condições que serviram de base para a obtenção da certificação, informando, previamente ao OAC, sobre qualquer modificação que possa afetar essas condições.

**11.1.6** A Organismo de Treinamento deve, ao fazer referência à certificação obtida, deixar claro o seu significado, isto é, que ele possui uma certificação do curso para auditor de sistema de gestão da qualidade em conformidade com a norma ABNT NBR ISO 9001:2000.

### **11.2 DO OAC**

**11.2.1** Implementar o Processo de Avaliação da Conformidade, previsto neste Regulamento, conforme os requisitos aqui estabelecidos, dirimindo obrigatoriamente as dúvidas com o Inmetro.

**11.2.2** Informar ao Inmetro, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, utilizando o banco de dados disponibilizado pelo Inmetro, a relação das certificações emitidas, bem como a suspensão e cancelamento das mesmas.

**11.2.3** Responsabilizar-se pela implementação do Processo de Avaliação da Conformidade definido neste Regulamento.

## **ANEXO A – CRITÉRIOS DE CURSOS DE AUDITORES DE SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE (ISO 9001:2000)**

### **1 INTRODUÇÃO**

**1.1** Um curso de auditores, em conformidade com a norma ABNT NBR ISO 9001:2000, deve ser ministrado para potenciais auditores e auditores líderes de equipe, sobre princípios e práticas de auditar Sistemas de Gestão da Qualidade e de gerenciamento da equipe de auditoria, como descrito na norma ABNT NBR ISO 19011:2002

### **2 OBJETIVOS DA APRENDIZAGEM**

**2.1** O aluno que completar o curso com sucesso deve estar apto a demonstrar que os objetivos da aprendizagem descritos nesta seção foram atendidos.

#### **2.2 Informações gerais**

**2.2.1** O aluno que completar o curso com sucesso deve estar apto a descrever o propósito de um sistema de gestão da qualidade e seu papel em apoiar uma organização a operar com maior eficácia, consistência e satisfação do cliente.

#### **2.3 Normas**

**2.3.1** O aluno que completar o curso com sucesso deve estar apto a:

- a) entender o propósito e a intenção das normas da série ABNT NBR ISO 9000, como elas se relacionam entre si, o conceito do “par consistente” de normas conforme, aplicado à ABNT NBR ISO 9001:2000 e à ABNT NBR ISO 9004:2000 e a terminologia usada na ABNT NBR ISO 9000:2000;
- b) entender o processo contínuo de mudança da Série ABNT NBR ISO 9000 e ABNT NBR ISO 19011, o impacto que essas mudanças possam ter sobre o processo de auditoria e a necessidade de os auditores manterem-se atualizados;
- c) entender os oito Princípios de Gestão da Qualidade e como eles se relacionam com a norma ABNT NBR ISO 9001:2000;
- d) entender a intenção e os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2000;
- e) entender o conteúdo da documentação exigida pela ABNT NBR ISO 9001:2000 e o inter-relacionamento entre o manual da qualidade, os procedimentos, os planos da qualidade, a política e os objetivos;
- f) identificar as evidências objetivas necessárias para demonstrar a conformidade com os requisitos da ABNT NBR ISO 9001:2000;
- g) avaliar a eficácia de um sistema completo de gestão da qualidade, incluindo processo, foco no cliente e melhoria contínua;
- h) avaliar as necessidades de diferenciar a documentação em uma variedade de situações e diferenciar entre documentação e registros;
- i) entender a diferença entre a conformidade legal e a conformidade com as normas ISO, e o significado destes termos ao executar auditorias;
- j) entender como os processos de realização do produto e as atividades de suporte podem ser avaliados com eficiência para verificar o grau de conformidade e a eficácia daquelas atividades;
- e
- k) entender o conceito de atividades baseadas em processo e as respectivas entradas, saídas, controles e recursos.

## **2.4 Processo de auditoria e responsabilidades**

**2.4.1** O aluno que completar o curso com sucesso deve estar apto a:

- a) entender os sistemas de certificação/registo e as diferentes funções dos organismos de acreditação, dos organismos de certificação de produtos responsáveis pela certificação dos cursos com base na ABNT NBR ISO 9001 oferecidos pelos organismos de treinamento e organismos de certificação de auditores;
- b) entender o processo e o significado de certificação/registo de SGQ de uma organização;
- c) entender os requisitos da revisão atual da ABNT NBR ISO 19011, conforme adequado e aplicável ao processo de auditoria;
- d) entender a função das auditorias de primeira, segunda e terceira parte, as semelhanças e diferenças e os diversos papéis e responsabilidades do auditor, do auditado e do cliente da auditoria em cada uma dessas atividades;
- e) entender a necessidade de confidencialidade durante todas as fases do processo de auditoria;
- f) entender a necessidade de os auditores serem sensíveis aos costumes locais e obedecerem quaisquer regras e regulamentos dos auditados, especialmente onde questões de saúde e segurança estiverem envolvidas;
- g) entender e desempenhar os papéis e responsabilidades do auditor e do líder da equipe auditora durante o processo de auditoria;
- h) entender o código de ética dos auditores.

## **2.5 Planejamento da auditoria**

**2.5.1** O aluno que completar o curso com sucesso deve estar apto a:

- a) planejar e organizar todos os aspectos de uma auditoria, inclusive as análises da documentação, de acordo com a ABNT NBR ISO 19011;
- b) interpretar e entender a importância do escopo em relação ao negócio da organização a ser auditada:
  - (i) a acreditação de organismos de certificação/registo;
  - (ii) à estrutura e o conteúdo do SGQ do auditado, incluindo o conceito de exclusões permitidas, um plano de auditoria e a seleção dos membros da equipe auditora;
- c) entender o propósito das visitas de pré-auditoria e como avaliar a necessidade de se fazer tais visitas;
- d) identificar os dados de pré-auditoria exigidos para planejar efetivamente a duração e os recursos necessários para executar uma auditoria;
- e) produzir listas de verificação com base na análise de processo, no SGQ auditado e nos requisitos pertinentes da ABNT NBR ISO 9001:2000 para uso durante uma auditoria;
- f) entender os benefícios e riscos do uso de listas de verificação durante as auditorias;
- g) entender a proposta técnica do Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão apresentada e à organização auditada.

## **2.6 Realização da auditoria**

**2.6.1** O aluno que completar o curso com sucesso deve estar apto a:

- a) executar todos os aspectos de uma auditoria de processo de acordo com a ABNT NBR ISO 19011;
- b) gerenciar as reuniões de abertura e de encerramento e entender o propósito de organizar reuniões regulares com o auditado durante a auditoria de acordo com a ABNT NBR ISO 19011;
- c) demonstrar boas habilidades de relacionamento interpessoal e boas técnicas de entrevista, inclusive capacidade para escutar e perguntar;
- d) fazer anotações durante o processo de auditoria suficientes para fornecer evidências objetivas da conformidade do sistema, bem como das não-conformidades com os critérios da auditoria;
- e) entender os benefícios e riscos da amostragem em auditorias; e

- f) coletar e analisar conjuntamente evidências durante a auditoria, relatar com objetividade e concisão evidências objetivas específicas relativos aos requisitos apropriados da norma e do SGQ da empresa auditada e analisar criticamente com objetividade as evidências coletadas.

## **2.7 Relatório e acompanhamento da auditoria**

**2.7.1** O aluno que completar o curso com sucesso deve estar apto a:

- a) resumir, registrar e apresentar os resultados de uma auditoria e demonstrar habilidade para produzir relatórios claros e concisos com base nas evidências objetivas obtidas;
- b) preparar relatórios de não-conformidade baseados em evidências obtidas durante a auditoria descritos de maneira tal que registre, de forma clara o gestor da organização auditada, os desvios observados;
- c) avaliar o significado das não-conformidades registradas durante a auditoria e classificá-las de acordo com as definições no programa de auditoria (por exemplo: maior, menor, observação, etc).

**Nota:** a fim de avaliar a competência do aluno, as interpretações dadas durante o programa de treinamento devem ser usadas.

- d) avaliar propostas para ações corretivas e preventivas preparadas pelo auditado em resposta às não-conformidades registradas durante uma auditoria; avaliar a implementação e eficácia das ações corretivas e preventivas tomadas; e diferenciar entre ação corretiva e preventiva;
- e) fazer recomendações sobre a aceitabilidade de um sistema de gestão quanto à certificação/registo baseadas em evidências objetivas obtidas durante a auditoria;
- f) entender os papéis e responsabilidades do auditor e do auditado em todos os estágios do processo de ação corretiva; e
- g) entender o objetivo de auditorias contínuas de supervisão.

## **3 CONTEÚDO DO CURSO**

**3.1** Antes de iniciar, o Organismo de Treinamento deve apresentar aos alunos uma descrição do conteúdo do curso, das responsabilidades do aluno, a forma como ele será avaliado e a base para cada tipo de avaliação.

**3.2** O curso deve incluir:

- a) todos os aspectos definidos no item Objetivos de Aprendizagem; e
- b) requisitos locais, cultura, práticas ou abordagens utilizadas para auditar e a aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2000, conforme apropriado.

## **4 ESTRUTURA DO CURSO, MÉTODOS DE TREINAMENTO E INSTALAÇÕES**

### **4.1 Duração**

**4.1.1** A carga horária total do curso dedicada à instrução propriamente dita e às atividades individuais e de equipe deve ser de no mínimo 40 horas;

**4.1.2** Se o curso for ministrado com intérpretes, a carga horária deve ser aumentada o suficiente para atender os objetivos de aprendizagem.

**4.1.3** O tempo dedicado aos exames e às refeições, intervalos e outros tempos livres não está incluído no cálculo da duração do curso.

**4.1.4** O curso deve ser ministrado durante cinco dias consecutivos, a menos que autorizado de outra forma pelo OAC.

## **4.2 Métodos de treinamento**

**4.2.1** Os cursos devem ser elaborados de forma a proporcionarem um alto grau de interação entre alunos e instrutores. Devem buscar o envolvimento e a participação dos alunos durante todo o curso.

**4.2.2** O curso deve incluir tanto sessões baseadas no conhecimento (para facilitar o entendimento dos conceitos) como sessões baseadas em habilidades (aplicação de conhecimento e habilidades em atividades práticas) e cada aluno deve ser submetido às práticas e condições reais de auditoria de sistema de gestão da qualidade.

**4.2.3** As sessões baseadas no conhecimento devem ser conduzidas pelo instrutor, mas devem permitir alguma interação com os alunos, permitindo que os instrutores testem o aprendizado e que os alunos esclareçam suas interpretações, conforme necessário.

**4.2.4** As sessões baseadas em habilidades podem ser apoiadas por contribuições do instrutor para considerar os requisitos e técnicas pertinentes como o gerenciamento de reuniões e entrevistas.

**4.2.5** Devem ser incluídos no curso métodos para confirmar o êxito do aluno nos objetivos de aprendizagem e para oferecer retorno oportuno.

**4.2.6** Deve ser exigido que cada aluno participe em atividades práticas baseadas em habilidades: seminários, estudos de caso, simulação do papel do auditor ou situações reais de auditoria de sistema da qualidade. Pelo menos 50% do tempo total do curso deve ser dedicado a estas atividades.

**4.2.7** Quando os alunos participam de situações reais de auditorias do SGQ, dois terços do tempo gasto na realização destas auditorias de SGQ devem ser considerados para a contagem total da duração do curso. O tempo de trânsito de ida e volta para o local da auditoria e qualquer tempo de atraso não pode ser contado.

**4.2.8** Os instrutores devem demonstrar gerenciamento eficiente do curso, incluindo atenção ao horário, conteúdo do curso, requisitos da norma, conduta do instrutor e outros requisitos do curso.

**4.2.9** Recursos tais como vídeos, que são diretamente relacionados ao assunto do curso, podem ser usados para suplementar o curso ministrado pelos instrutores. Estes podem ser vídeos comerciais de treinamento ou vídeos produzidos durante o curso para registrar e analisar o desempenho dos alunos. Não poderão ser utilizadas mais de três horas da carga horária total do curso em recursos auxiliares de treinamento não-interativos e passivos.

## **4.3 Tamanho da turma e frequência**

**4.3.1** O número de alunos em cada turma não deve ser maior que 20 (vinte), nem menor que 4 (quatro).

**4.3.2** Em condições raras e excepcionais, um curso para menos de quatro alunos ou mais de vinte alunos pode ser autorizado.

**4.3.3** Deve ser solicitado aos alunos a participação integral no curso.

#### **4.4 Número de instrutores**

**4.4.1** Cada curso oferecido para onze ou mais alunos deve ser ministrado por dois instrutores, durante toda a duração do curso, que devem estar ativamente envolvidos tanto nas atividades de instrução quanto nas de avaliação. Recursos adicionais em pessoas ou instrutores em treinamento podem ser usados para assuntos ou atividades específicas; entretanto, os dois instrutores permanecem responsáveis por todo o curso.

**4.4.2** Quando o número de estudantes for entre 4 (quatro) e 10 (dez), o curso pode ser ministrado por apenas um instrutor.

**4.4.3** Quando atividades específicas (por exemplo, pequenos testes escritos) não envolverem instrução ou avaliação, e não requererem que os instrutores estejam disponíveis para explanação, esclarecimento ou orientação, pelo menos um dos instrutores deve estar presente..

#### **4.5 Materiais do curso**

**4.5.1** Deve ser fornecido a cada aluno um conjunto completo de notas do curso escritos sobre os temas a serem abordados para complementar o programa do curso.

**4.5.2** Os documentos incluídos nas notas do curso devem eles mesmos demonstrar boas práticas de organização, apresentação e gestão de documentos, inclusive o nível de revisão do documento e numeração adequada de páginas.

**4.5.3** O conjunto de notas do curso deve identificar em destaque o Organismo de Treinamento com o curso de auditores de sistema de gestão da qualidade certificado (por exemplo, na capa).

**4.5.4** As notas dos alunos devem abranger cada sessão e devem incluir todos os pontos importantes do(s) objetivo(s) de aprendizagem.

**4.5.5** Devem ser incluídos exemplos de documentos, relatórios e formulários típicos.

**4.5.6** As notas do curso podem incluir perguntas típicas de exames, desde que estas não sejam usadas em nenhum dos exames, e nem durante ou após o curso.

**4.5.7** Cada aluno deve ter uma cópia da versão atual publicada da ABNT NBR ISO 9001:2000. Se a norma não for fornecida como parte das notas do curso, deve-se exigir que cada aluno providencie uma cópia para usar no curso. Deve estar disponível uma cópia para empréstimo a qualquer aluno que não possuir uma.

#### **4.6 Instalações**

**4.6.1** O Organismo de Treinamento deve assegurar o fornecimento de instalações adequadas, incluindo sala de aula, equipamentos áudio visuais e outras instalações para as atividades da equipe.

**4.6.2** O Organismo de Treinamento deve incentivar o alojamento dos alunos no local ou próximo ao local em que o curso é oferecido, de modo a melhorar a participação nas atividades de equipe e o contato dos alunos com os instrutores fora das atividades estruturadas para sala de aula.

### **5 AVALIAÇÃO DOS ALUNOS**

**5.1** Cada aluno deve ser avaliado utilizando-se os dois elementos independentes apresentados a seguir, que devem ser satisfeitos para o aluno completar o curso com aproveitamento:

- a) a avaliação contínua ao longo do curso, feita pelos instrutores, do êxito alcançado por cada aluno em relação aos Objetivos de Aprendizagem detalhados na seção 3 anterior; e
- b) um exame escrito para testar a capacidade do aluno em aplicar os princípios e práticas de auditoria para os requisitos da norma ABNT NBR ISO 9001:2000.

## **5.2 Avaliação contínua**

**5.2.1** A avaliação contínua deve ser documentada e deve avaliar:

- a) o êxito alcançado por cada aluno em relação aos objetivos de aprendizagem incluindo, mas não limitando-se, aos seguintes objetivos de aprendizagem: 2.3.1f); 2.5.1a); 2.6.1a); 2.6.1c); 2.7.1a); e
- b) a frequência e pontualidade de cada aluno durante o curso.

**5.2.2** O desempenho de cada aluno deve ser analisado ao fim de cada dia pelo(s) instrutor(es), que atribuirão uma nota diária a cada aluno.

**5.2.3** Os instrutores do curso devem identificar os alunos que aparentam não estarem entendendo os objetivos de aprendizagem ou participando adequadamente das atividades de classe. Tais alunos devem ser informados em particular e oportunamente das observações do instrutor e deve ser oferecida oportunidade para melhoria.

**5.2.4** O aluno que não passar na avaliação contínua será obrigado a completar com aproveitamento outro curso de formação completo, antes de se tornar apto a receber um certificado de aprovação.

## **5.3 Exame escrito**

**5.3.1** O exame escrito deve avaliar a compreensão dos alunos sobre o processo de auditoria e a aplicação da norma ABNT NBR ISO 9001:2000 e suas habilidades para prover justificativas escritas de suas avaliações.

**5.3.2** O exame deve ser elaborado para que um aluno competente (ou seja, um que tenha entendido os objetivos de aprendizagem) possa concluí-lo em duas horas e alcançar uma pontuação mínima de 70% (setenta por cento).

**5.3.3** O tempo concedido para o exame deve ser de duas horas. Este limite de tempo deve ser rigorosamente respeitado.

**5.3.4** O(s) instrutor(es) ou aplicador(es) da prova pode(m) conceder ao aluno até 30 minutos adicionais para fazer o exame escrito, quando seu idioma de origem não for o mesmo ministrado no curso. O aluno pode usar um dicionário bilíngüe apropriado. Qualquer permissão deve constar dos registros do curso ou do exame, com as devidas justificativas.

**5.3.5** O(s) instrutor(es) ou aplicador(es) da prova pode(m) conceder ao aluno até 30 minutos adicionais para fazer o exame escrito, quando ele apresentar um determinado tipo de invalidez que o impossibilite completar o exame no tempo estabelecido. Qualquer permissão deve constar dos registros do curso ou do exame, com as devidas justificativas.

**5.3.6** Pelo menos 75% (setenta e cinco por cento) da pontuação do exame deve ser baseada em questões que requeiram respostas de natureza discursiva e devem demonstrar a habilidade do aluno para analisar situações de auditoria e entendimento de como aplicar a norma ABNT NBR ISO 9001:2000 durante uma auditoria.

**5.3.7** O restante da pontuação do exame deve ser baseado em questões tipo múltipla escolha, verdadeiro/falso ou de respostas curtas.

**5.3.8** A pontuação mínima para aprovação deve ser 70%.

**5.3.9** O único material de referência permitido durante o exame escrito são um exemplar da norma ABNT NBR ISO 9001:2000, as notas do curso fornecidas pelo Organismo de Treinamento e anotações pessoais feitas pelo aluno durante o curso.

**5.3.10** O Organismo de Avaliação da Conformidade poderá, a sua opção, especificar que os exames sejam realizados:

- a) pelo Organismo de Treinamento ou por outra autoridade designada;
- b) na conclusão do curso de formação ou posteriormente, mas não mais do que seis meses após a conclusão do curso de formação.

**5.3.11** Cópias de questões do exame (diferentes daquelas do documento de modelo de exame), a documentação do exame, as respostas ou a documentação do exame preenchida não devem ser fornecidas em hipótese alguma a nenhum aluno ou a nenhuma outra parte interessada (exceto ao Organismo de Avaliação da Conformidade).

**5.3.12** Os organismos de treinamento devem, quando possível, assegurar que o(s) instrutor(es) para qualquer apresentação oferecida, e/ou qualquer autoridade designada (consulte o item 5.3.10a anterior) não estejam cientes do exame que será usado naquela apresentação.

#### **5.4 Pontuação/Decisão de aprovação/reprovação**

**5.4.1** Cada exame deve ser corrigido por um dos instrutores. Um outro instrutor deve conferir a soma da pontuação alocada em cada seção e corrigir todos os exames com pontuações entre 60 e 75%.

**5.4.2** O Organismo de Treinamento deve ter procedimentos para solucionar quaisquer diferenças de pontuação e emitir a pontuação final.

**5.4.3** Se o curso for ministrado através de intérpretes, os tradutores/intérpretes que traduzirem as respostas dos exames escritos dos alunos devem ser selecionados pelo Organismo de Treinamento de tal maneira que o Organismo de Treinamento tenha confiança que eles fornecerão traduções precisas, imparciais e fáceis de compreender.

#### **5.5 Re-exame**

**5.5.1** Ao aluno que tenha sido reprovado no exame escrito, mas que tenha passado na avaliação contínua, deve ser permitido um re-exame no prazo de doze meses, a partir do último dia do curso.

**5.5.2** O re-exame deve ser conduzido pelo mesmo Organismo de Treinamento que conduziu o exame no qual o aluno foi reprovado.

**5.5.3** Se o OAC aprovar, um Organismo de Treinamento diferente pode conduzir o re-exame. Esta solicitação deve ser submetida ao organismo de acreditação como um pedido de variação, o qual só deve ser concedido quando o organismo de acreditação tiver certeza de que o exame será conduzido de acordo com os requisitos do item 5.3 anterior.

**5.5.4** As questões do re-exame devem ser diferentes daquelas usadas no exame original.



**5.5.5** O re-exame deve ser feito na presença de um aplicador credenciado, como descrito nos procedimentos do Organismo de Treinamento.

**5.5.6** Caso o aluno seja reprovado no re-exame, ele somente pode ser submetido a novo exame após frequentar um novo curso completo.

**ANEXO B – AVALIAÇÃO DO SISTEMA DA QUALIDADE**

<b>Requisitos</b>	<b>Item de Referência da ABNT NBR ISO 9001:2000</b>
Requisitos de documentação	4.2
Política da Qualidade	5.3
Responsabilidade, autoridade e comunicação	5.5
Análise crítica pela Direção	5.6
Gestão de recursos	6
Planejamento da realização do produto	7.1
Processos relacionados a clientes	7.2
Produção e fornecimento de serviço	7.5
Controle de dispositivos de medição e monitoramento	7.6
Medição, análise e melhoria	8

## ANEXO C – MODELO DE CERTIFICADO COM SELO DE IDENTIFICAÇÃO DA CONFORMIDADE

O Selo de Identificação da Conformidade estabelecido pelo Inmetro, no âmbito do SBAC, conforme figura abaixo, deverá ser colocado em local de fácil visualização no certificado.

**Figura 1 – Modelo de Certificado**

Nome do Organismo  
certifica que

Conteúdo do texto:  
Razão social, nome fantasia, endereço completo, CNPJ do organismo de treinamento;  
razão social do OAC;  
Escopo da certificação;  
Mecanismo de avaliação da conformidade;

Certificado nº  
Data da certificação;  
Data da expiração do certificado

Assinatura do Responsável pelo OAC

O selo de identificação da conformidade (SBAC) é um retângulo vermelho com o texto "Designação" no topo, o símbolo "N" do Inmetro no centro e "OAC" à direita. Abaixo do símbolo, há um espaço para o número do certificado e o nome do organismo de avaliação da conformidade.