

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 1 de 14  |

## 1. Objetivo

Através desse edital, o Instituto Totum torna pública as condições para certificação de pessoas, seguindo os requisitos da NBR ISO/IEC 17024:2013.

## 2. Aplicação

Aplicável para todas as pessoas envolvidas no processo de certificação.

## 3. Sumário das Exclusões

## 4. Documentos complementares

FM.REL.201 – Ficha de Solicitação

FM.REL.203 – Contrato de Adesão

PR.TEC.201 – Esquema de Certificação de Pessoas

## 5. Definições

**Processo de Certificação:** Atividade pelas quais um organismo de certificação determina que uma pessoa atende aos requisitos de certificação, incluindo solicitação, avaliação, decisão sobre a certificação, recertificação e o uso de certificados e logotipos/marcas.

**Esquema de Certificação:** Competência e outros requisitos relacionados a determinadas categorias ocupacionais ou categoria de habilidades de pessoas.

**Requisitos de Certificação:** Conjunto de requisitos especificados, incluindo requisitos do esquema a serem atendidos a fim de estabelecer ou manter a certificação.

**Proprietário do Esquema:** Organização responsável pelo desenvolvimento e manutenção de um esquema de certificação.

**Certificado:** documento emitido por um organismo de certificação sob as disposições definidas nos documentos normativos, indicando que a pessoa identificada atendeu aos requisitos de certificação.

**Competência:** Capacidade de aplicar conhecimento e habilidades para alcançar resultados pretendidos.

**Qualificação:** Escolaridade, treinamento e experiência profissional demonstrados.

**Avaliação:** Processo que avalia o atendimento por parte de uma pessoa dos requisitos do esquema de certificação.

**Exame:** Mecanismo que é parte da avaliação e que mede a competência de um candidato por uma ou mais formas, como a escrita, a oral, a prática e a observacional, conforme definido no esquema de certificação.

**Examinador:** Pessoa competente para conduzir e pontuar um exame, quando o exame requer julgamento profissional.

---

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

FM.SIS.201.00

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>Título</b>  | Revisão: 02      |
|   | <b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Data: 23/01/2018 |
|   |  | Página: 2 de 14  |

**Vigilante:** pessoa autorizada pelo Organismos de Certificação para aplicar ou supervisionar um exame, mas não avalia a competência do candidato.

**Pessoal:** Indivíduos, internos ou externos (incluindo os membros de comitês e voluntários) do organismo de certificação realizando atividades para o organismo de certificação.

**Solicitante:** Pessoa que apresentou uma solicitação para ser admitida no processo de certificação.

**Candidato solicitante da certificação:** que preencheu os pré-requisitos especificados e foi admitido no processo de certificação.

**Imparcialidade:** Presença de Objetividade. Objetividade significa que os conflitos de interesse não existem ou estão resolvidos de modo a não influenciar negativamente as atividades subsequentes do organismo de certificação.

**Justiça:** Oportunidade igual de sucesso oferecida a cada candidato durante o processo de certificação.

**Validade:** Evidência de que a avaliação mede o que se pretende medir tal como definido no esquema de certificação.

**Confiabilidade:** Indicador da amplitude dentro da qual as pontuações do exame são consistentes por meio de momentos e locais de exame, diferentes formas de exames e diferentes examinadores.

**Apelação:** Demanda de um solicitante, candidato ou pessoa certificada para reconsideração de qualquer decisão tomada pelo organismo de certificação em relação à situação da certificação pretendida.

**Reclamação:** Expressão de insatisfação, diferente de uma apelação, por qualquer indivíduo ou organização, ao organismo de certificação, relativa às atividades daquele organismo ou pessoa certificada, onde se espera uma resposta.

**Parte Interessada:** Indivíduo, grupo ou organização afetado pelo desempenho de uma pessoa certificada ou do organismo de certificação.

**Supervisão:** Monitoramento periódico, durante os períodos de certificação, do desempenho de uma pessoa certificada para garantir a conformidade continuada com o esquema de certificação.

## 6. Solicitação da Certificação

6.1 – O primeiro passo para iniciar o processo de certificação de pessoas é decidir o tipo e o nível de Certificação, conforme definido no item 7.1, após feito a escolha o candidato deverá checar os pré-requisitos definidos no item 7.2 para cada tipo de certificação.

6.2 – O candidato que solicita a certificação declara que compreende completamente esses pré-requisitos, estando ciente de que é obrigação exclusivamente sua avaliar se está atendendo aos requisitos, antes de iniciar o processo de solicitação.

6.3 - Verificado, a qualquer tempo, o recebimento de inscrição que não atenda aos requisitos constantes deste edital e/ou contenha qualquer declaração falsa ou inexata, esta será cancelada para todos os fins.

6.4 – Após escolher o tipo e o nível de certificação e se certificar que atende todos os requisitos necessários o candidato, deverá preencher o formulário FM.REL.201 – Ficha de Solicitação, disponível no site do Instituto Totum ([www.institutototum.com.br](http://www.institutototum.com.br)), todos os campos deverão ser preenchidos e as evidências necessárias enviadas junto com a Ficha de Solicitação e o comprovante de pagamento. O candidato se responsabiliza pela qualidade dos materiais enviados ao Instituto Totum.

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 3 de 14  |

6.5 - O Instituto Totum não se responsabiliza por solicitação de inscrição não recebida por motivos de ordem técnica, falhas de comunicação, bem como outros fatores que impossibilitem recebimento da inscrição.

6.6 - O candidato deverá realizar o pagamento da taxa de inscrição enviar para os e-mails [tatiane@institutototum.com.br](mailto:tatiane@institutototum.com.br) ou [calmeida@institutototum.com.br](mailto:calmeida@institutototum.com.br).

Os valores da taxa de inscrição e manutenção da certificação seguem relacionados abaixo:

|   | <b>NÍVEL</b>   | <b>AUDITOR INTERNO</b> | <b>AUDITOR</b> | <b>AUDITOR LÍDER</b> |
|---|--|------------------------|----------------|----------------------|
| Certificação de auditores em Sistema de Gestão da Qualidade | Certificação Inicial (a ser pago no 1º ano)                | R\$ 350,00             | R\$ 400,00     | R\$ 500,00           |
|   | Manutenção da Certificação (a ser pago a partir do 2º ano) | R\$ 100,00             | R\$ 100,00     | R\$ 100,00           |
|   | Recertificação (a ser pago no ano da recertificação)       | R\$ 350,00             | R\$ 540,00     | R\$ 610,00           |

*Os preços poderão ser reajustados anualmente, com base no índice de inflação oficial (IPCA).*

6.7 - Não serão aceitos pedidos de isenção de pagamento do valor da inscrição, seja qual for o motivo alegado.

6.8 - O candidato será responsável por qualquer erro ou omissão, bem como pelas informações falsas ou tendenciosas prestadas no formulário de solicitação. É responsabilidade também do candidato a atualização permanente dos seus dados cadastrais.

6.9 - Após envio dos documentos necessários, será realizada uma pré-análise da documentação, em caso de dúvidas, o Instituto Totum poderá entrar em contato com o candidato para esclarecimentos adicionais ou comprovação de veracidade das informações prestadas. O resultado dessa pré-análise será enviado por e-mail para o candidato. Após recebimento a solicitação do candidato, o Instituto Totum enviará junto com o resultado da pré análise o Edital de Certificação, onde constará a visão geral do processo de certificação.

6.10 - Quando necessário o Instituto Totum entrará em contato com as pessoas indicadas na ficha de solicitação.

6.11 - O processo de avaliação da certificação será avaliado internamente pela área técnica do Instituto Totum e será aplicado ao candidato um exame teórico, conforme critérios internos.

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 4 de 14  |

6.12 - Concluído o processo de Certificação com sucesso, a pessoa certificada receberá um certificado, com prazo de validade de 36 meses e se autorizado pelo candidato as informações sobre essa certificação serão disponibilizadas no site do Instituto Totum.

6.13 - Todos os candidatos, ao solicitar a certificação, aceitam formalmente o Código de Conduta e Ética do Candidato (FM.GOV.207), o descumprimento de qualquer item do seu conteúdo será motivo para o cancelamento do certificado, de acordo com o PR.TEC.208 – Suspensão, cancelamento ou redução do escopo de certificação, disponível no site do Instituto Totum.

6.14 - Quando necessário o candidato poderá solicitar mudança no nível da certificação, seguindo os critérios definidos no item 9.

6.15 – O candidato assina o Contrato de Adesão assumindo um compromisso de confidencialidade de não liberar materiais confidenciais de exame ou participar de práticas fraudulentas na realização do exame.

## 7. Requisitos para certificação de auditor e nível da certificação

7.1. - O Instituto Totum fornece somente a opção para Certificação de Auditores em Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), para os seguintes níveis de certificação:

- **Auditor Interno:** O nível de certificação de auditor interno reconhece que o candidato satisfaz os critérios de certificação e demonstra habilidade para executar toda, ou qualquer parte, de uma auditoria interna, sozinho ou como membro de uma equipe auditora.
- **Auditor:** O nível de certificação de auditor reconhece que o candidato satisfaz os critérios de certificação e demonstra habilidade para executar toda, ou qualquer parte, de uma auditoria, como membro efetivo de uma equipe auditora.
- **Auditor Líder:** O nível de certificação de auditor líder reconhece que o candidato satisfaz os critérios de certificação para auditor e demonstra habilidade para executar toda, ou qualquer partem de uma auditoria, como membro de uma equipe auditora, para gerenciar uma equipe auditora e para coordenar todos os aspectos de uma auditoria.

7.2 - Os requisitos, competências e habilidades necessários para cada nível de certificação, estão descritos abaixo:

---

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 5 de 14  |

| AUDITOR INTERNO             |  |
|-----------------------------|--|
| Escolaridade                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superior Completo (obtida em instituição reconhecida), ou</li> <li>- Formação Técnica Completa (obtida em instituição reconhecida)</li> </ul>   |
| Experiência Profissional    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Seis meses de experiência profissional na implementação e/ou operação de sistema de gestão da qualidade.</li> </ul>   |
| Treinamento                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso de formação de auditor interno de sistema de gestão.</li> <li>- Exame aplicado pelo Instituto Totum.</li> <li>- Deverá ser comprovado 90% de frequência do curso realizado.</li> </ul>  |
| Experiência em auditorias   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Três auditorias internas em Sistema de Gestão da Qualidade;</li> </ul> <p>Os critérios para aceitação das auditorias são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada auditoria deve ter sido realizada com no mínimo 8 horas cada;</li> <li>• Serão validas somente auditorias realizadas nos últimos 3 anos;</li> <li>• A totalidade da experiência em auditorias deve incluir, em pelo menos uma das auditorias, todos os requisitos da norma de sistema de gestão da qualidade.</li> </ul>  |
| Conhecimentos e Habilidades | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimento de normas / documentos normativos específicos de sistema de gestão, além da interação entre os elementos das normas do sistema de gestão de qualidade e outros documentos relevantes.</li> <li>- Conhecimento dos processos do organismo de certificação.</li> <li>- Conhecimento do setor de negócios do cliente, incluindo terminologia genérica, processos e tecnologias relacionadas, além das práticas relevantes do setor de negócios.</li> <li>- Conceitos fundamentais e princípios de gestão de qualidade e sua aplicação.</li> <li>- Conhecimento das práticas de gestão do negócio, incluindo conceitos gerais, práticas e a interrelação entre políticas, objetivos e resultados, além de processos de gestão e terminologia relacionada.</li> <li>- Habilidades linguísticas adequadas a todos os níveis dentro da organização do cliente.</li> <li>- Habilidades para tomar notas e escrever relatórios.</li> <li>- Habilidades para apresentação.</li> <li>- Habilidades para realizar entrevistas.</li> <li>- Habilidades para gestão de auditorias.</li> <li>- Conhecimento de termos e definições relacionados à gestão de qualidade.</li> <li>- Conhecimento de termos e definições relacionados à gestão de qualidade</li> <li>- Estrutura, hierarquia e interrelação de informações documentadas específicas de gestão de qualidade.</li> <li>- Escopos e aplicabilidade de exclusões</li> <li>- Ferramentas, métodos e técnicas (e sua aplicação) relacionadas à gestão de qualidade.</li> <li>- Aplicação do pensamento baseado em risco, incluindo a determinação de riscos e oportunidades.</li> <li>- Papel de liderança em uma organização e seu impacto no SGQ.</li> </ul> |

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 6 de 14  |

|                             |  |
|-----------------------------|--|
| Comportamento pessoal       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ético, isto é, justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;</li> <li>- Mental aberta, isto é, disposto a considerar ideias ou pontos de vista alternativos;</li> <li>- Diplomático, isto é, com tato para lidar com as pessoas;</li> <li>- Colaborador, isto é, que interage com eficácia com os outros;</li> <li>- Observador, isto é, ativamente atento à circunvizinhança e as atividades;</li> <li>- Perceptivo, isto é, intuitivamente atento e capaz de entender situações;</li> <li>- Versátil, isto é, se ajusta prontamente a diferentes situações;</li> <li>- Tenaz, isto é, persistente, focado em alcançar objetivos;</li> <li>- Decisivo, isto é, chega a conclusões oportunas com base em razões lógicas e análise;</li> <li>- Autoconfiante, isto é, atua e funciona independentemente;</li> <li>- Profissional, isto é, exibe conduta cortês, cautelosa e, em geral, típica de negócios no local de trabalho;</li> <li>- Moralmente corajoso, isto é, disposto a atuar com responsabilidade e ética mesmo se estas ações puderem nem sempre ser populares e algumas vezes acarretarem discordâncias ou confrontos;</li> <li>- Organizado, isto é, apresenta uma gestão eficaz do tempo, priorização, planejamento e eficiência.</li> </ul> |
| <b>AUDITOR</b>              |  |
| Escolaridade                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superior Completo (obtida em instituição reconhecida), ou</li> <li>- Formação Técnica Completa (obtida em instituição reconhecida)</li> </ul>   |
| Experiência Profissional    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dois anos de experiência na implementação e/ou operação de Sistema de Gestão da Qualidade.</li> </ul>   |
| Treinamento                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de treinamento de auditor líder de Sistema de Gestão da Qualidade.</li> <li>- O treinamento deverá ter no mínimo 40 horas</li> <li>- Exame aplicado pelo Instituto Totum.</li> <li>- Deverá ser comprovado 90% de frequência no curso</li> </ul>  |
| Experiência em auditorias   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 150 Horas de auditorias completas em Sistema de Gestão da Qualidade;</li> </ul> <p>Os critérios para aceitação das auditorias são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada auditoria deve ter sido realizada com no mínimo 8 horas cada</li> <li>• Serão validas somente auditorias realizadas nos últimos 3 anos</li> <li>• As auditorias devem ser completas, e todos os requisitos das normas devem ter sido auditados</li> </ul>  |
| Conhecimentos e Habilidades | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conhecimento de normas / documentos normativos específicos de sistema de gestão, além da interação entre os elementos das normas do sistema de gestão de qualidade e outros documentos relevantes.</li> <li>- Conhecimento dos processos do organismo de certificação.</li> <li>- Conhecimento do setor de negócios do cliente, incluindo terminologia genérica, processos e tecnologias relacionadas, além das práticas relevantes do setor de negócios.</li> <li>- Conceitos fundamentais e princípios de gestão de qualidade e sua aplicação.</li> <li>- Conhecimento das práticas de gestão do negócio, incluindo conceitos gerais, práticas e a</li> </ul>   |

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 7 de 14  |

|                          |  |
|--------------------------|--|
|                          | <p>interrelação entre políticas, objetivos e resultados, além de processos de gestão e terminologia relacionada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades linguísticas adequadas a todos os níveis dentro da organização do cliente.</li> <li>- Habilidades para tomar notas e escrever relatórios.</li> <li>- Habilidades para apresentação.</li> <li>- Habilidades para realizar entrevistas.</li> <li>- Habilidades para gestão de auditorias.</li> <li>- Conhecimento de termos e definições relacionados à gestão de qualidade.</li> <li>- Conhecimento de termos e definições relacionados à gestão de qualidade</li> <li>- Estrutura, hierarquia e interrelação de informações documentadas específicas de gestão de qualidade.</li> <li>- Escopos e aplicabilidade de exclusões</li> <li>- Ferramentas, métodos e técnicas (e sua aplicação) relacionadas à gestão de qualidade.</li> <li>- Aplicação do pensamento baseado em risco, incluindo a determinação de riscos e oportunidades.</li> <li>- Papel de liderança em uma organização e seu impacto no SGQ.</li> </ul>  |
| Comportamento Pessoal    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ético, isto é, justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;</li> <li>- Mentalidade aberta, isto é, disposto a considerar ideias ou pontos de vista alternativos;</li> <li>- Diplomático, isto é, com tato para lidar com as pessoas;</li> <li>- Colaborador, isto é, que interage com eficácia com os outros;</li> <li>- Observador, isto é, ativamente atento à circunvizinhança e as atividades;</li> <li>- Perceptivo, isto é, instintivamente atento e capaz de entender situações;</li> <li>- Versátil, isto é, se ajusta prontamente a diferentes situações;</li> <li>- Tenaz, isto é, persistente, focado em alcançar objetivos;</li> <li>- Decisivo, isto é, chega a conclusões oportunas com base em razões lógicas e análise;</li> <li>- Autoconfiante, isto é, atua e funciona independentemente;</li> <li>- Profissional, isto é, exibe conduta cortês, cautelosa e, em geral, típica de negócios no local de trabalho;</li> <li>- Moralmente corajoso, isto é, disposto a atuar com responsabilidade e ética mesmo se estas ações puderem nem sempre ser populares e algumas vezes acarretarem discordâncias ou confrontos;</li> <li>- Organizado, isto é, apresenta uma gestão eficaz do tempo, priorização, planejamento e eficiência.</li> </ul> |
| <b>AUDITOR LÍDER</b>     |  |
| Escolaridade             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Superior Completo (obtida em instituição reconhecida), ou</li> <li>- Formação Técnica Completa (obtida em instituição reconhecida)</li> </ul>   |
| Experiência Profissional | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dois anos de experiência na implementação e/ou operação de Sistema de Gestão da Qualidade.</li> </ul>   |
| Treinamento              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificado de treinamento de auditor líder de Sistema de Gestão da Qualidade.</li> <li>- O treinamento deverá ter no mínimo 40 horas</li> <li>- Exame aplicado pelo Instituto Totum.</li> </ul>  |

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 8 de 14  |

|                             |   |
|-----------------------------|---|
|                             | - Deverá ser comprovado 90% de frequência no curso  |
| Experiência em auditorias   | <p>- 170 Horas de auditorias completas em Sistema de Gestão da Qualidade;</p> <p>Os critérios para aceitação das auditorias são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada auditoria deve ter sido realizada com no mínimo 8 horas cada</li> <li>• Serão validas somente auditorias realizadas nos últimos 3 anos</li> <li>• As auditorias devem ser completas, e todos os requisitos das normas devem ter sidos auditados</li> <li>• 6 auditorias devem ter sido realizadas pelo candidato, com o acompanhamento de mais um auditor na equipe</li> </ul>   |
| Conhecimentos e Habilidades | <p>- Conhecimento de normas / documentos normativos específicos de sistema de gestão, além da interação entre os elementos das normas do sistema de gestão de qualidade e outros documentos relevantes.</p> <p>- Conhecimento dos processos do organismo de certificação.</p> <p>- Conhecimento do setor de negócios do cliente, incluindo terminologia genérica, processos e tecnologias relacionadas, além das práticas relevantes do setor de negócios.</p> <p>- Conceitos fundamentais e princípios de gestão de qualidade e sua aplicação.</p> <p>- Conhecimento das práticas de gestão do negócio, incluindo conceitos gerais, práticas e a interrelação entre políticas, objetivos e resultados, além de processos de gestão e terminologia relacionada.</p> <p>- Habilidades linguísticas adequadas a todos os níveis dentro da organização do cliente.</p> <p>- Habilidades para tomar notas e escrever relatórios.</p> <p>- Habilidades para apresentação.</p> <p>- Habilidades para realizar entrevistas.</p> <p>- Habilidades para gestão de auditorias.</p> <p>- Conhecimento de termos e definições relacionados à gestão de qualidade.</p> <p>- Conhecimento de termos e definições relacionados à gestão de qualidade</p> <p>- Estrutura, hierarquia e interrelação de informações documentadas específicas de gestão de qualidade.</p> <p>- Escopos e aplicabilidade de exclusões</p> <p>- Ferramentas, métodos e técnicas (e sua aplicação) relacionadas à gestão de qualidade.</p> <p>- Aplicação do pensamento baseado em risco, incluindo a determinação de riscos e oportunidades.</p> <p>- Papel de liderança em uma organização e seu impacto no SGQ.</p> |
| Comportamento Pessoal       | <p>- Ético, isto é, justo, verdadeiro, sincero, honesto e discreto;</p> <p>- Mente aberta, isto é, disposto a considerar ideias ou pontos de vista alternativos;</p> <p>- Diplomático, isto é, com tato para lidar com as pessoas;</p> <p>- Colaborador, isto é, que interage com eficácia com os outros;</p> <p>- Observador, isto é, ativamente atento à circunvizinhança e as atividades;</p>  |

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>Título</b>  | Revisão: 02      |
|   | <b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Data: 23/01/2018 |
|   |  | Página: 9 de 14  |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Perceptivo, isto é, instintivamente atento e capaz de entender situações;</li> <li>- Versátil, isto é, se ajusta prontamente a diferentes situações;</li> <li>- Tenaz, isto é, persistente, focado em alcançar objetivos;</li> <li>- Decisivo, isto é, chega a conclusões oportunas com base em razões lógicas e análise;</li> <li>- Autoconfiante, isto é, atua e funciona independentemente;</li> <li>- Profissional, isto é, exibe conduta cortês, cautelosa e, em geral, típica de negócios no local de trabalho;</li> <li>- Moralmente corajoso, isto é, disposto a atuar com responsabilidade e ética mesmo se estas ações puderem nem sempre ser populares e algumas vezes acarretarem discordâncias ou confrontos;</li> <li>- Organizado, isto é, apresenta uma gestão eficaz do tempo, priorização, planejamento e eficiência</li> </ul> |
|--|--|

## 8. Descrição de função e tarefas de uma pessoa certificada

Segue abaixo a descrição das funções e tarefas de uma pessoa certificada.

|                 |  |
|-----------------|--|
| Auditor Interno | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Preparar o Plano de auditoria e fazer uso eficaz de recursos durante a auditoria.</li> <li>- Representar à equipe da auditoria em comunicações com o cliente da auditoria e o auditado.</li> <li>- Atribuir trabalho à equipe auditora.</li> <li>- Fornece a direção e orientação para auditores em treinamento.</li> <li>- Conduzir a reunião de abertura e encerramento.</li> <li>- Elaborar o relatório de auditoria.</li> <li>- Avaliar não-conformidade.</li> <li>- Prevenir e solucionar conflitos.</li> <li>- Coletar informações/Constatações da Auditoria.</li> <li>- Recomendar o sistema de gestão da empresa após realização da auditoria.</li> <li>- Atuar junto a uma organização de 1ª parte.</li> </ul> |
| - Auditor       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a análise crítica documental na preparação da auditoria.</li> <li>- Fazer uso eficaz de recursos durante a auditoria.</li> <li>- Prevenir e solucionar conflitos.</li> <li>- Seguir as orientações repassadas pelo auditor líder.</li> <li>- Participar das reuniões de abertura e encerramento junto com o auditor líder.</li> <li>- Atuar junto a uma organização de 3ª parte.</li> <li>- Coletar informações/Constatações da Auditoria.</li> </ul>  |

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 10 de 14 |

|                 |   |
|-----------------|---|
| - Auditor Líder | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar a análise crítica documental na preparação da auditoria.</li> <li>- Preparar o Plano de auditoria e fazer uso eficaz de recursos durante a auditoria.</li> <li>- Representar à equipe da auditoria em comunicações com o cliente da auditoria e o auditado.</li> <li>- Atribuir trabalho à equipe auditadora.</li> <li>- Fornece a direção e orientação para auditores em treinamento.</li> <li>- Conduzir a reunião de abertura e encerramento.</li> <li>- Elaborar o relatório de auditoria.</li> <li>- Avaliar não-conformidade.</li> <li>- Prevenir e solucionar conflitos.</li> <li>- Coletar informações/Constatações da Auditoria.</li> <li>- Recomendar o sistema de gestão da empresa após realização da auditoria.</li> <li>- Atuar junto a uma organização de 3ª parte.</li> </ul> |
|-----------------|---|

## 9. Princípios a serem seguidos pelo Candidato Certificado

- Agir profissionalmente e com ética, de forma íntegra;
- Buscar o aprimoramento contínuo da competência;
- Apoiar todos, inclusive aqueles que atuam na sua supervisão, para que possam desenvolver continuamente sua competência e habilidades em auditorias e em suas atividades de atuação;
- Atender às disposições pertinentes do esquema de certificação;
- Fazer reivindicação sobre a certificação somente com relação ao escopo para o qual foi concedida a certificação;
- Não utilizar a certificação de maneira prejudicial à reputação do Instituto Totum e não fazer nenhuma declaração relativa à certificação que o organismo de certificação considere enganosa e não autorizada;
- Havendo suspensão ou cancelamento da certificação, interromper todas as menções à certificação que contenham qualquer referência ao Instituto Totum ou à certificação em si, devolvendo quaisquer certificados emitidos pelo Instituto Totum.

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |   |                  |
|---|---|------------------|
|  | <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   |   | Data: 23/01/2018 |
|   |   | Página: 11 de 14 |

- Manter sigilo sobre todas as informações e materiais obtidos no desenvolvimento das atividades;
- Informar ao Instituto Totum, imediatamente, sobre questões que possam afetar a sua capacidade de continuar a atender os requisitos de certificação.
- Encaminhar, quando solicitado, as informações a respeito da atuação profissional no âmbito da certificação obtida;
- Não utilizar o certificado, nem ceder seu uso para terceiros, para fins considerados fraudulentos.

## **10. Acompanhamento e manutenção da certificação**

9.1 - O Gestor Relacionamento deve acompanhar a conduta do auditor certificado. Isso deve ser feito através de recebimento de reclamações ou outras informações relevantes, referentes à atuação do auditor certificado durante a vigência da certificação que possam afetar a capacidade do auditor em atender ao código de conduta ética.

9.2 - Caso haja algum registro, entrar em contato com a pessoa certificada solicitando informações. No caso de recebimento de reclamações por telefone ou anônimas, deve se garantir que os dados recebidos podem ser evidenciados, mantendo-se o sigilo necessário para preservar a fonte de informação, as reclamações serão tratadas de acordo com o procedimento PR.GOV.201 (Reclamação e Apelação).

9.3 - Para manutenção da certificação, o auditor deve pagar a taxa anual de manutenção do certificado e manter o compromisso em atuar de acordo com o Código de Ética do Candidato (FM.GOV.207) e PR.REL.201 – Edital.

## **11. Mudança do Nível de Certificação**

10.1 – Caso o auditor certificado deseje alterar nível de sua certificação, o mesmo deve preencher a ficha de solicitação de certificação, e seguir o mesmo processo de uma certificação inicial.

## **12. Recertificação**

11.1 - A recertificação ocorre a cada 3 anos e deve seguir o mesmo processo de certificação inicial. A solicitação de recertificação deve acontecer 2 meses antes do vencimento do certificado. O auditor certificado deve preencher o formulário de solicitação de certificação indicando que é uma recertificação. Nesse caso, é necessário o envio do formulário de auditorias executadas atualizado (referentes aos 3 anos de certificação) e

---

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |                  |
|---|------------------|
|  <b>Título</b><br><br><b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Revisão: 02      |
|   | Data: 23/01/2018 |
|   | Página: 12 de 14 |

dos registros de treinamento e informações adicionais que o auditor tenha realizado ou julgue necessárias para o processo de recertificação. A amostragem para avaliação das auditorias é a mesma da certificação inicial, mas considerando apenas registros referentes ao período da certificação, ou seja, dos últimos 3 anos.

12.2 - Para a recertificação, é necessário também a comprovação de desenvolvimento profissional contínuo durante o período certificado. Isso pode ser feito através de participação em cursos relacionados a sistema de gestão e auditorias e eventos de troca de experiências entre auditores. Outras formas podem ser aceitas, mas desde que aprovadas pelo Gestor Técnico.

### **13. Diretos e deveres da pessoa certificada**

12.1 - Após a aprovação do processo internamente, a pessoa certificada obtém um número de registro e o certificado.

12.2 - A pessoa certificada após obter o parecer positivo da certificação tem o direito a fazer a divulgação da certificação, seguindo os critérios definidos no PR.REL.207.

12.3 - A pessoa certificada aceita e está de acordo com as regras definidas no PR.REL.201 - Edital do candidato do Instituto Totum, em suas revisões atuais, conforme disponibilizado no site [www.institutototum.com.br](http://www.institutototum.com.br).

12.4 - Declara que leu e concorda em cumprir, todos os itens do CÓDIGO DE CONDUTA DO CANDIDATO descritos no item 8.

12.5 - Concordo que, uma vez certificado, se obriga a notificar formalmente o Instituto Totum, sem demora indevida, qualquer mudança nas informações prestadas na solicitação inicial e nos documentos enviados que possam a vir a afetar a decisão da certificação, concordando nesse caso com a alteração, suspensão ou cancelamento da minha certificação, se aplicável.

12.6 - Declara, também, que está ciente de que existe uma taxa anual para a manutenção da sua certificação, caso a certificação seja concedida.

12.7 - Declara que se compromete a atender aos requisitos de certificação e a fornecer qualquer informação necessárias para a avaliação;

12.8 - Confirma e se responsabiliza pelas informações contidas na Ficha de Solicitação e pela autenticidade dos documentos entregues ao Instituto Totum e declara que são corretas e verdadeiras.

---

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>Título</b>  | Revisão: 02      |
|   | <b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Data: 23/01/2018 |
|   |  | Página: 13 de 14 |

12.9 - Entende que, em caso de fraude ou falsificação de qualquer documento enviado por mim ou omissão de informação relevante para a decisão da certificação, seu certificado será cancelado.

12.10 – Compromete-se registrar e comunicar prontamente o Instituto Totum qualquer reclamação relativa ao seu desempenho e a tomar todas as providências necessárias para prevenir nova ocorrência, incluindo o envio de informações que forem solicitadas pelo Instituto Totum.

12.11 - Concorda em ter seu nome e informações sobre a certificação publicadas no site do Instituto Totum.

12.12 - A pessoa certificada deve informar imediatamente ao Instituto Totum, sobre quaisquer questões que possam afetar sua capacidade de continuar a atender aos requisitos de certificação.

12.13 - A falha por parte da pessoa certificada em resolver os problemas que originaram a suspensão, no prazo estabelecido pelo Instituto Totum, resultará no cancelamento da certificação ou redução do escopo da certificação.

12.14 - A pessoa certificada deve estar ciente que no caso da suspensão da certificação, a mesma deverá cessar imediatamente a divulgação da sua certificação durante o período de suspensão. A pessoa certificada deve estar ciente que no caso do cancelamento da certificação, a mesma deverá abster-se de utilizar todas as referências ao seu status de certificada.

#### **14. Informações gerais**

13.1 - Instituto Totum disponibilizará no site a lista de pessoas certificadas, quando autorizada pela mesma.

13.2 – As informações sobre as pessoas certificadas (concessão, manutenção, extensão, renovação, redução, suspensão ou cancelamento) são publicadas para acesso ao público interessado, quando solicitadas.

13.3 – O Instituto Totum disponibiliza no site todas as informações necessárias sobre o processo de certificação (escopo e esquema da certificação).

13.4 – O Instituto Totum assegura que as informações fornecidas para qualquer candidato ou para o mercado (incluindo propagandas) são exatas e nunca enganosas.

13.5 – Todas as informações sobre os serviços de certificação são fornecidas aos clientes do Instituto Totum através deste Edital e do contrato de prestação de serviços. Este documento prevê ainda os deveres e direitos de uma pessoa certificada.

13.6 – Todos os envolvidos no processo de certificação assinam o Código de Conduta e Ética para garantir a confidencialidade de todas as informações obtidas durante o processo de certificação.

---

Revisado por: Fernando G. Lopes

Aprovado por: Celina Almeida

|   |  |                  |
|---|--|------------------|
|  | <b>Título</b>  | Revisão: 02      |
|   | <b>PR.REL.201 – EDITAL – CERTIFICAÇÃO DE PESSOAS</b> | Data: 23/01/2018 |
|   |  | Página: 14 de 14 |

13.7 – 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.

13.8 – O Instituto Totum somente quando exigido por lei estará liberando informações confidenciais do processo de certificação, e somente quando for proibido por lei o candidato/ou pessoa certificada não será informado sobre quais foram as informações fornecidas.

13.9 – Em caso de quaisquer alterações sobre os requisitos de certificação, o Instituto Totum avisa seus clientes, com prazo suficiente para que sejam realizadas as adequações necessárias.

13.10 – O Contato do Instituto Totum com a pessoa certificada garante que qualquer informação será fornecida, sem demora, sobre questões que possa afetar a capacidade da pessoa certificada de continuar a atender aos requisitos de certificação.

13.11 - O Instituto Totum possui procedimentos e políticas que garantem a segurança ao longo do processo de certificação e sempre que ocorrer alguma falha de segurança, garante que ações corretivas serão tomadas para eliminar qualquer falha de segurança.

## **15. Canais úteis para obtenção de mais informações:**

- Site: [www.institutototum.com.br](http://www.institutototum.com.br)
- Tel. para contato: (11) 3372-9576
- E-mail para contato: [calmeida@institutotoum.com.br](mailto:calmeida@institutotoum.com.br) ou [tatiane@institutototum.com.br](mailto:tatiane@institutototum.com.br).

**Atenção: O atendimento por e-mail e telefone é feito em dias úteis, no horário comercial.**

Os itens deste edital poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos, e a última versão estará sempre disponível para consulta no site do Instituto Totum.