COMPETÊNCIA TÉCNICA DO PESSOAL PARA CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS

CBG Certificadora Brasileira de Gestão
Rua Blumenau, nº 64 - Salas 1002 e 1009 | América | Joinville-SC | CEP: 89.204-248
Tel.: (47) 3433-4778 | (47) 9 9664-1937
www.cbgcertificadora.com.br

1. OBJETIVO

Determinar os critérios de competência para o pessoal envolvido na gestão e realização de auditorias e outras atividades de certificação.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se à CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

3. RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela revisão e cancelamento deste procedimento é da Direção Técnica da CBG Certificadora Brasileira de Gestão.

4. HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Itens revisados
21	02/02/2023	Adequação do item 5. incluindo e atualização a referência de Normas; incluída NOTA 2 no Quadro 3; correção da solicitação de experiências em cargos CLT para 6 (seis) meses.
22	07/03/2023	Inclusão do cargo Analista Técnico e revisão geral das atividades da equipe técnica.
23	21/03/2023	Foi incluída Nota nos critérios de auditores e especialistas, explicando sobre “políticas e procedimentos” – Quadro 7.3 ao 7.6; foram corrigidos os Anexos A.3 e A.5 nos critérios de formação e experiência. Foi inserido e revisado o cargo de Analista de todos os setores.
24	10/05/2024	Atualização de Deveres, responsabilidades e autoridades em todos os quadros de profissionais internos. Atualização de nomenclatura de Direção Técnica Administrativa.
25	23/08/2024	Retirada do cargo de Assessoria da direção.
26	26/11/2024	Inclusão do quadro 7 e revisão do quadro 5.
27	20/03/2025	Ajuste, atualização de termos e inclusão de normas.
28	04/04/2025	Adequação nos requisitos de qualificação de auditores (ISO 27001) e tomadores de decisão.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

5. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ABNT NBR ISO/IEC 17021-1:2016 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 1: Requisitos;
- ISO/IEC 17021-2:2022 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 2: Requisitos de competência para a auditoria e a certificação de sistemas de gestão ambiental;
- ABNT NBR ISO/IEC 17021-3:2021 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 3: Requisitos de competência para a auditoria e certificação de sistemas de gestão da qualidade;
- ABNT ISO/IEC TS 17021-9:2021 – Avaliação da conformidade – Requisitos para organismos que fornecem auditoria e certificação de sistemas de gestão. Parte 9: Requisitos de competência para auditoria e certificação de sistemas de gestão antissuborno;
- ISO/IEC TS 17021-10:2018 – Conformity assessment – Requirements for bodies providing audit and certification of management systems. Part 10: Competence requirements for auditing and certification of occupational health and safety management systems;
- ABNT NBR ISO 14001:2015 – Sistemas de gestão ambiental;
- ABNT NBR ISO 22301:2020 – Segurança e resiliência – Sistema de gestão de continuidade de negócios – Requisitos;
- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2022 – Segurança da informação, segurança cibernética e proteção à privacidade - Sistemas de gestão da segurança da informação – Requisitos;
- ISO/IEC 27006-1:2024 - Information security, cybersecurity and privacy protection — Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems — Part 1;
- IAF MD 29:2024 - TRANSITION REQUIREMENTS FOR ISO/IEC 27006-1:2024;
- ABNT NBR ISO 28000:2009 – Especificação para sistemas de gestão de segurança para a cadeia logística;
- ABNT NBR ISO 37001:2017 – Sistemas de gestão antissuborno;
- ABNT NBR ISO 37301:2021 – Sistemas de gestão de compliance – Requisitos com orientações para uso;

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

- ABNT NBR ISO 50001:2018 – Sistemas de gestão da energia – Requisitos com orientações para uso;
- ABNT NBR ISO 9001:2015 – Sistemas de gestão da qualidade;
- ABNT NBR ISO 45001:2024 – Sistemas de gestão de saúde e segurança ocupacional;
- Regimento Geral do Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC:2021.

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Área técnica: área caracterizada por processos com características comuns pertinentes a um tipo específico de sistema de gestão e seus resultados pretendidos.

Competência: capacidade para aplicar conhecimento e habilidades para conseguir os resultados pretendidos.

7. CRITÉRIOS DE COMPETÊNCIA

Os critérios de competência são determinados em relação aos requisitos de cada tipo de norma ou especificação de sistema de gestão, para cada área técnica e para cada função no processo de certificação. O pessoal envolvido na gestão e realização de auditorias e outras atividades de certificação devem atender às exigências dos quadros a seguir:

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.1 Quadro 1 – Membros do Comitê da Imparcialidade

Parâmetro	Secretário(a)	Membros	Presidente
Educação	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.
Experiência profissional comprovada mínima total	Colaborador da CBG.	Pessoal da CBG; Clientes da CBG; Clientes das organizações certificadas pela CBG; Representantes de associações da indústria e comércio; Representantes de organismos reguladores governamentais ou outros serviços; Representantes de consumidores.	Mesma solicitada para membros.
Treinamento complementar comprovado mínimo	Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.	Nenhum.	Nenhum.
Treinamentos desejáveis	Nenhum.	Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.	Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos.	Integração com as políticas e procedimentos.	Integração com as políticas e procedimentos.
Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Apresentar os documentos e informações necessárias para as reuniões do comitê; ▪ Registrar em ata as reuniões do comitê.	▪ Aconselhar sobre assuntos que afetem a imparcialidade, incluindo transparência e percepção pública.	▪ Mesma dos membros; ▪ Voto de Minerva.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.2 Quadro 2 – SiAC:2021 Equipe de Auditoria

Parâmetro	Auditor	Auditor Líder	Especialista
Educação	Graduação plena – 3º Grau (Nota 1)	Mesma solicitada para auditor	Graduação plena em engenharia ou arquitetura, ou tecnólogo de nível superior em construção civil
Experiência profissional comprovada mínima total	5 (cinco) anos de experiência total	Mesma solicitada para auditor	As mesmas exigidas em atividades com interface em canteiro de obras
Experiência mínima total em atividades com interface em canteiro de obras (Nota 2)	Nenhuma	Nenhuma	No caso de graduados em áreas relacionadas à Construção Civil, tal como engenharia civil, engenharia de produção civil e arquitetura, 3 (três anos); no de graduados em outras engenharias e no de tecnólogos de nível superior em construção civil, 4 (quatro) anos (Nota 3) (Nota 4)
Experiência profissional comprovada mínima no subsetor	Nenhuma	Nenhuma	Profissionais com nível de educação que atendam às exigências anteriores deverão possuir 1 (um) ano de experiência no subsetor que atuar como especialista em equipe de auditoria (Nota 5)
Experiência profissional comprovada mínima em SGQ	2 (dois) anos, do total mínimo de 5 (cinco) anos	Mesmo solicitado para auditor	Nenhuma

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Treinamento em auditoria comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 9001 ou sobre o SiAC nível A. Auditores já treinados devem receber um treinamento adicional mínimo de 8 (oito) horas sobre as mudanças no Regimento e no conjunto de documentos regulatórios do SiAC:2021.	Mesmo solicitado para auditor	Nenhum
Experiência em auditoria comprovada mínima	4 (quatro) auditorias completas no SiAC nível A ou na ABNT NBR ISO 9001 em um total de no mínimo 20 (vinte) dias de experiência em auditoria atuando como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor líder (Nota 6). As auditorias devem ser completadas dentro dos 3 (três) últimos anos sucessivos.	A solicitada para auditor, mais 3 (três) auditorias completas no SiAC nível A ou na ABNT NBR ISO 9001 em um total de no mínimo 15 (quinze) dias de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder (Nota 6) (Nota 7) (Nota 8). As auditorias devem ser completadas dentro dos 2 (dois) últimos anos sucessivos.	Nenhum

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Treinamento complementar comprovado mínimo	Treinamentos específicos em saúde e segurança no trabalho e em gestão ambiental (mínimo de 8 horas cada um)	Mesmo solicitado para auditor	No caso de auditorias realizadas em empresas construtoras que atuam no segmento de edificações habitacionais, treinamento específico na norma ABNT NBR 15575 – Edificações Habitacionais (com duração mínima de 24 horas)
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 9).	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 9).	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 9).
Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento e auditoria; ▪ Conduzir a reunião de abertura e encerramento; ▪ Obter informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria na amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidências de auditoria; ▪ Identificar e registrar as constatações da auditoria, incluindo conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria.	▪ Orientar a equipe auditora; ▪ Designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas; ▪ Elaborar um plano de auditoria, antes da auditoria, apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria; ▪ Conduzir a reunião de abertura e encerramento; ▪ Analisar criticamente quaisquer necessidades de mudanças ao decorrer da auditoria e manter todas as partes informadas; ▪ Obter informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios	▪ Fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento e auditoria; ▪ Fornecer apoio à equipe auditora do conhecimento relacionado aos tipos de produtos ou processos de um cliente, suficiente para entender como uma organização pode operar e como a organização pode aplicar os requisitos na norma de sistema de gestão ou outro documento normativo pertinente.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

		da auditoria na amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidências de auditoria; ▪ Identificar e registrar as constatações da auditoria, incluindo conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria; ▪ Fornecer para o cliente um relatório de auditoria, com registro preciso, conciso e claro da auditoria; ▪ Analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para as não conformidades detectadas, para determinar se estas são aceitáveis.	

Nota 1 – A graduação plena mencionada é obtida em instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação.
Nota 2 – Constituem-se atividades com interface em canteiro de obras, as que envolvem a responsabilidade direta pela produção em obra (engenheiro residente, por exemplo), ou ainda as de planejamento e controle de obras, segurança do trabalho em canteiros de obras, projeto e logística de canteiros de obras. Outras atividades profissionais de mesma natureza podem ser aceitas, desde que analisadas e justificadas pela CBG. Atividades de consultoria, auditoria de certificação e implementação de sistemas de gestão da qualidade ou sistemas de gestão ambiental em empresas da Construção Civil não atendem a este requisito.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Nota 3 – Admite-se que tecnólogos de nível superior graduados em mecânica ou elétrica atuem como especialistas, desde que possuam experiência profissional comprovada mínima total em atividades com interface em canteiro de obras de 6 (seis) anos.
Nota 4 – Profissionais com nível de educação que atendam a tais exigências terão seu prazo de experiência profissional mínimo reduzido de 1 (um) ano caso possuam diploma de curso de especialização (mínimo de 360 horas) reconhecido pelo Ministério da Educação nas áreas de gestão da produção em obras civis ou de tecnologias de obras civis.
Nota 5 – Poderá se abrir mão dessa experiência caso o profissional acompanhe três auditorias completas (Nota 6) em um total mínimo de 10 (dez) dias de experiência em auditoria no subsetor em questão, sob a direção e orientação de um auditor líder qualificado e na presença do especialista da equipe de auditoria. As auditorias devem ser completadas dentro do último ano.
Nota 6 – Uma auditoria completa é uma auditoria que cobre todos os passos descritos nos itens 6.3 a 6.6 da ABNT NBR ISO 19011. Para o caso de auditores e de auditores líderes, convém que a experiência global em auditoria inclua todo um Referencial Normativo Nível “A” ou toda a norma ABNT NBR ISO 9001.
Nota 7 – Auditores líderes ABNT NBR ISO 9001 já qualificados de acordo com a ABNT NBR ISO 19011 poderão atuar como líderes no SiAC desde que atendam aos critérios de Educação definidos no quadro.
Nota 8 – Auditores líderes ABNT NBR ISO 14001 já qualificados de acordo com a ABNT NBR ISO 19011 poderão atuar como líderes no SiAC desde que realizem três auditorias completas do Referencial Normativo Nível “A” ou da ABNT NBR ISO 9001 em um total de, no mínimo, 15 (quinze) dias de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder qualificado (Nota 6). As auditorias devem ser completadas dentro dos 2 (dois) últimos anos sucessivos.
Nota 9 – “Políticas e procedimentos” consiste na integração com os documentos internos.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.3 Quadro 3 – ABNT NBR ISO 9001:2015 Equipe de Auditoria (Nota 3)

Parâmetro	Auditor Líder	Especialista
Educação	Ensino médio completo (mínimo)	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação. (Nota 1)
Experiência profissional comprovada mínima total	4 (quatro) anos de experiência total	
Experiência profissional comprovada mínima no escopo de certificação	Nenhuma	
Treinamento em auditoria comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 9001 ou normas similares	Nenhum
Experiência em auditoria comprovada mínima	3 (três) dias de experiência em auditoria atuando como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor líder, e 1 (um) dia de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder	Nenhum
Treinamento complementar comprovado mínimo	Treinamento na versão vigente da norma ABNT NBR ISO 9001, mínimo de 8 (oito) horas	Nenhum
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 2).	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 2).

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Orientar a equipe auditora; ▪ Designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas; ▪ Elaborar um plano de auditoria, antes da auditoria, apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria; ▪ Conduzir a reunião de abertura e encerramento; ▪ Analisar criticamente quaisquer necessidades de mudanças ao decorrer da auditoria e manter todas as partes informadas; ▪ Obter informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria na amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidências de auditoria; ▪ Identificar e registrar as constatações da auditoria, incluindo conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria; ▪ Fornecer para o cliente um relatório de auditoria, com registro preciso, conciso e claro da auditoria; ▪ Analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para as não	▪ Fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento e auditoria; ▪ Fornecer apoio à equipe auditora do conhecimento relacionado aos tipos de produtos ou processos de um cliente, suficiente para entender como uma organização pode operar e como a organização pode aplicar os requisitos na norma de sistema de gestão ou outro documento normativo pertinente.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	conformidades detectadas, para determinar se estas são aceitáveis.	

Nota 1 – Os conhecimentos relacionados ao setor de negócios, dos produtos, processos e organização do cliente poderão ser obtidos/ demonstrados através:

a) Suas experiências diretas de trabalho nos setores da indústria/ serviço relacionado, ou
b) Atividade educacional, de pesquisa e de normalização na área, ou
c) Consultoria e atividade de auditoria, ou
d) Combinação de tais elementos.

Nota 2 – "Políticas e procedimentos" consiste na integração com os documentos internos.

Nota 3 – Para as demais Normas, não comtempladas nesse procedimento, deve-se seguir o critério estabelecido para a ISO 9001.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.4 Quadro 4 – ABNT NBR ISO 14001:2015 Equipe de Auditoria

Parâmetro	Auditor Líder	Especialista
Educação	Ensino médio completo (mínimo)	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação. (Nota 1)
Experiência profissional comprovada mínima total	4 (quatro) anos de experiência total	
Experiência profissional comprovada mínima no escopo de certificação	Nenhuma	
Treinamento em auditoria comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 14001 ou normas similares	Nenhum
Experiência em auditoria comprovada mínima	3 (três) dias de experiência em auditoria atuando como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor líder, e 1 (um) dia de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder	Nenhum
Treinamento complementar comprovado mínimo	Treinamento na versão vigente da norma ABNT NBR ISO 14001, mínimo de 8 (oito) horas	Nenhum
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 2).	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 2).

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Orientar a equipe auditora; ▪ Designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas; ▪ Elaborar um plano de auditoria, antes da auditoria, apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria; ▪ Conduzir a reunião de abertura e encerramento; ▪ Analisar criticamente quaisquer necessidades de mudanças ao decorrer da auditoria e manter todas as partes informadas; ▪ Obter informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria na amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidências de auditoria; ▪ Identificar e registrar as constatações da auditoria, incluindo conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria; ▪ Fornecer para o cliente um relatório de auditoria, com registro preciso, conciso e claro da auditoria; ▪ Analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para as não conformidades detectadas, para determinar se estas são aceitáveis.	▪ Fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento e auditoria; ▪ Fornecer apoio à equipe auditora do conhecimento relacionado aos tipos de produtos ou processos de um cliente, suficiente para entender como uma organização pode operar e como a organização pode aplicar os requisitos na norma de sistema de gestão ou outro documento normativo pertinente.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Nota 1 – Os conhecimentos relacionados ao setor de negócios, dos produtos, processos e organização do cliente poderão ser obtidos/ demonstrados através:

a) Suas experiências diretas de trabalho nos setores da indústria/ serviço relacionado, ou
b) Atividade educacional, de pesquisa e de normalização na área, ou
c) Consultoria e atividade de auditoria, ou
d) Combinação de tais elementos.

Nota 2 – "Políticas e procedimentos" consiste na integração com os documentos internos.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.5 Quadro 5 – ABNT NBR ISO 37001:2017 Equipe de Auditoria

Parâmetro	Auditor Líder	Especialista
Educação	Ensino médio completo (mínimo)	Ensino superior em Direito (*considerado especialista, sem necessidade de cumprir os requisitos abaixo*). Em casos de ensino superior em outras áreas, são necessários os seguintes requisitos: • **Curso de especialização** em compliance ou antissuborno; **ou** • **Curso de extensão** em compliance ou antissuborno com carga horária mínima de 40 horas; **ou** • **1 ano de experiência** comprovada com compliance ou antissuborno.
Experiência profissional comprovada mínima total	4 (quatro) anos de experiência total	
Experiência profissional comprovada mínima no escopo de certificação	Nenhuma	
Treinamento em auditoria comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 37001 ou normas similares	Nenhum
Experiência em auditoria comprovada mínima	3 (três) dias de experiência em auditoria atuando como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor líder, e 1 (um) dia de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder	Nenhum

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Treinamento complementar comprovado mínimo	Treinamento na versão vigente da norma ABNT NBR ISO 37001, mínimo de 8 (oito) horas	Nenhum
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 1).	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 1).
Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Orientar a equipe auditora; ▪ Designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas; ▪ Elaborar um plano de auditoria, antes da auditoria, apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria; ▪ Conduzir a reunião de abertura e encerramento; ▪ Analisar criticamente quaisquer necessidades de mudanças ao decorrer da auditoria e manter todas as partes informadas; ▪ Obter informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria na amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidências de auditoria; ▪ Identificar e registrar as constatações da auditoria, incluindo conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria;	▪ Fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento e auditoria; ▪ Fornecer apoio à equipe auditora do conhecimento relacionado aos tipos de produtos ou processos de um cliente, suficiente para entender como uma organização pode operar e como a organização pode aplicar os requisitos na norma de sistema de gestão ou outro documento normativo pertinente.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	▪ Fornecer para o cliente um relatório de auditoria, com registro preciso, conciso e claro da auditoria; ▪ Analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para as não conformidades detectadas, para determinar se estas são aceitáveis.	

Nota 1 – "Políticas e procedimentos" consiste na integração com os documentos internos.

7.6 Quadro 6 – ABNT NBR ISO 45001:2024 PT Equipe de Auditoria

Parâmetro	Auditor Líder	Especialista
Educação	Ensino médio completo (mínimo)	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação. (Nota 1)
Experiência profissional comprovada mínima total	4 (quatro) anos de experiência total	
Experiência profissional comprovada mínima no escopo de certificação	Nenhuma	
Treinamento em auditoria comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 45001 ou normas similares	Nenhum
Experiência em auditoria comprovada mínima	3 (três) dias de experiência em auditoria atuando como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor líder, e 1 (um) dia de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder	Nenhum
Treinamento complementar comprovado mínimo	Treinamento na versão vigente da norma ABNT NBR ISO 45001, mínimo de 8 (oito) horas	Nenhum
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 2).	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 2).

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Orientar a equipe auditora; ▪ Designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas; ▪ Elaborar um plano de auditoria, antes da auditoria, apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria; ▪ Conduzir a reunião de abertura e encerramento; ▪ Analisar criticamente quaisquer necessidades de mudanças ao decorrer da auditoria e manter todas as partes informadas; ▪ Obter informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria na amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidências de auditoria; ▪ Identificar e registrar as constatações da auditoria, incluindo conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria; ▪ Fornecer para o cliente um relatório de auditoria, com registro preciso, conciso e claro da auditoria; ▪ Analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas pelo cliente para as não	▪ Fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento e auditoria; ▪ Fornecer apoio à equipe auditora do conhecimento relacionado aos tipos de produtos ou processos de um cliente, suficiente para entender como uma organização pode operar e como a organização pode aplicar os requisitos na norma de sistema de gestão ou outro documento normativo pertinente.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	conformidades detectadas, para determinar se estas são aceitáveis.	

Nota 1 – Os conhecimentos relacionados ao setor de negócios, dos produtos, processos e organização do cliente poderão ser obtidos/ demonstrados através:

a) Suas experiências diretas de trabalho nos setores da indústria/ serviço relacionado, ou
b) Atividade educacional, de pesquisa e de normalização na área, ou
c) Consultoria e atividade de auditoria, ou
d) Combinação de tais elementos.

Nota 2 – "Políticas e procedimentos" consiste na integração com os documentos internos.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.7 Quadro 7 – ABNT NBR ISO 27001:2022 Equipe de Auditoria

Parâmetro	Auditor Líder	Especialista
Educação	Ensino superior completo (mínimo)	**Ensino superior em:** Ciência da Computação; Sistemas de Informação; Tecnologia da Informação; Engenharia da Computação; Engenharia de Software; ou Segurança da Informação. Em casos de ensino superior em outras áreas: • **Curso de Especialização** em: Segurança da Informação, Análise de Sistemas, Gestão de Riscos de Segurança da Informação, Segurança Cibernética, ou outras especializações na área de segurança da informação; **ou** • **Curso de Extensão** em: Segurança da Informação ou Gestão de Riscos em Segurança da Informação, abrangendo conceitos de controle de acesso, gestão de incidentes, análise de riscos, em conformidade com a ISO 27001, que somados devem superar no mínimo 40 horas de carga horária.
Experiência profissional comprovada mínima total	4 (quatro) anos de experiência profissional	**Mínimo de 2 anos** em atividades relacionadas à segurança da informação, cibersegurança, privacidade ou gestão de riscos.
Experiência profissional comprovada mínima no escopo de certificação	Nenhuma.	Nenhuma.
Treinamento em auditoria comprovado mínimo	24 horas sobre princípios, práticas e técnicas de auditoria; 16 horas sobre ISO/IEC 27001:2022 e seus controles (Anexo A);	Nenhum.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Experiência em auditoria comprovada mínima	3 (três) dias de experiência em auditoria atuando como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor líder; e 1 (um) dia de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder.	Nenhum.
Treinamento complementar comprovado mínimo	Treinamento na versão vigente da norma ABNT NBR ISO 27001, mínimo de 8 (oito) horas.	Nenhum.
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 1).	Integração com as políticas e procedimentos (Nota 1).
Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Orientar a equipe auditora; ▪ Designar responsabilidades a cada membro da equipe para auditar processos, funções, locais, áreas ou atividades específicas; ▪ Elaborar um plano de auditoria, antes da auditoria, apropriado aos objetivos e ao escopo da auditoria; ▪ Conduzir a reunião de abertura e encerramento; ▪ Analisar criticamente quaisquer necessidades de mudanças ao decorrer da auditoria e manter todas as partes informadas; ▪ Obter informações pertinentes aos objetivos, escopo e critérios da auditoria na amostragem adequada e verificadas para que se tornem evidências de auditoria; ▪ Identificar e registrar as constatações da auditoria, incluindo conformidades, não conformidades e oportunidades de melhoria; ▪ Fornecer para o cliente um relatório de auditoria, com registro preciso, conciso e claro da auditoria; ▪ Analisar criticamente as correções, as causas identificadas e as ações corretivas apresentadas	▪ Fornecer assessoramento à equipe auditora para a preparação, planejamento e auditoria; ▪ Fornecer apoio à equipe auditora do conhecimento relacionado aos tipos de produtos ou processos de um cliente, suficiente para entender como uma organização pode operar e como a organização pode aplicar os requisitos na norma de sistema de gestão ou outro documento normativo pertinente.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	pelo cliente para as não conformidades detectadas, para determinar se estas são aceitáveis.	

Nota 1 – "Políticas e procedimentos" consiste na integração com os documentos internos.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.8 Quadro 8 – Direção

Parâmetro	Diretor Técnico Administrativo
Educação	Ensino médio completo.
Experiência profissional comprovada mínima total	Ter atuado com sistemas de gestão por 5 (cinco) anos e/ou processos de certificação (operações e análises).
Treinamento complementar comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria. Treinamento nas normas de certificação, mínimo 8 (oito) horas: ABNT NBR ISO 17021-1, ABNT NBR ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, ISO/IEC 27006 e Regimento SiAC.
Treinamentos desejáveis	Conhecimentos sólidos em gestão de riscos (ISO 31000).
Treinamentos internos requeridos	Integração; procedimentos do organismo; Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.
Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Desenvolvimento de políticas e estabelecimento de processos e procedimentos relacionados à suas operações; ▪ Supervisão da implementação das políticas, processos e procedimentos; ▪ Garantia da imparcialidade; ▪ Desenvolvimento de serviços e esquemas de certificação de sistemas de gestão; ▪ Decisões sobre certificação; ▪ Supervisão das finanças; ▪ Delegação de autoridade a comitês ou pessoas, conforme necessário, para executar atividades definidas em seu nome;

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	▪ Disposições contratuais; ▪ Fornecimento de recursos adequados para atividades de certificação; ▪ Analisar criticamente o sistema de gestão; ▪ Definir a estrutura organizacional; ▪ Identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e documentar os riscos; ▪ Estabelecer e documentar os objetivos para as atividades do organismo.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.9 Quadro 9 – Coordenação Financeiro Administrativo

Parâmetro	Coordenador Financeiro/Adm	Analista Financeiro/Adm	Assistente Financeiro/Adm
Educação	Formação em Administração de Empresas, Contabilidade, Economia ou Finanças.	Estar cursando superior em Administração de Empresas, Contabilidade, Economia ou Finanças.	Ensino médio completo.
Experiência profissional comprovada mínima total	1 (um) ano atuando em atividades administrativas e/ou financeiras.	6 (seis) meses atuando em atividades administrativas e/ou financeiras.	Nenhum.
Treinamento complementar comprovado mínimo	Nenhum.	Nenhum.	Nenhum.
Treinamentos desejáveis	Domínio do Pacote Office.	Domínio do Pacote Office.	Conhecimento do Pacote Office.
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; conhecimento da ABNT NBR ISO 17021-1.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Coordenar a equipe financeiro/adm (contas a pagar e contas a receber, recursos humanos, fiscal e jurídico) e dar suporte para o Diretor Financeiro/Adm; ▪ Relacionamento com prestadores de serviços externos (bancos, contabilidade, escritório de advocacia) e principais fornecedores; ▪ Participação no planejamento e aplicação dos orçamentos anuais; ▪ Recrutamento e seleção dos colaboradores internos; ▪ Acompanhar a avaliação inicial e o monitoramento contínuo da competência e desempenho dos colaboradores envolvido nas atividades de certificação, atuando de forma preventiva/corretiva para atingir metas e identificar possíveis melhorias nos processos em conjunto a área de qualidade; ▪ Manter registros atualizados dos colaboradores;	▪ Contas a pagar e receber. ▪ Apoio ao Departamento Contábil, à gestão de documentos e à análise de Balanço/DRE. ▪ Conferência das bases de cálculos de impostos. ▪ Análise de faturamento e tributária. ▪ Conciliação bancária. ▪ Desenvolvimento de Análise de Viabilidade Econômica (Valuation). ▪ Desenvolvimento e controle de orçamento anual e de REPORT.	▪ Apoio à coordenação administrativo financeiro, com ênfase nas atividades relacionadas a contas a receber e integridade do sistema de informações. ▪ Lançar notas fiscais no sistema. ▪ Organizar documentos como comprovantes e recibos físicos e digitalizados. ▪ Preencher relatórios periódicos sobre contas pagas e recebidas. ▪ Oferecer suporte aos analistas nas rotinas de fechamento. ▪ Efetuar cobranças por telefone e email.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	▪ Fechamentos mensais e geração de indicadores. ▪ Fazer conciliação bancária. ▪ Tratamento de não conformidades do setor; ▪ Análise de riscos do setor; ▪ Indicadores do setor.		

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.10 Quadro 10 – Coordenação Comercial

Parâmetro	Gerente Comercial	Coordenador Comercial	Analista Comercial	Assistente Comercial	Auxiliar Comercial	Executivo Comercial
Educação	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.	Ensino médio cursando.	Ensino médio completo.
Experiência profissional comprovada mínima total	4 (quatro) anos atuando com processos comerciais na área de certificação.	2 (dois) anos atuando na gestão de processos comerciais.	6 (seis) meses atuando com processos comerciais.	Nenhuma.	Nenhuma.	Nenhuma.
Treinamento complementar comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento na norma de atuação (ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, ISO/IEC 27006 e Regimento SiAC).	Interpretação das normas ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001 e Regimento SiAC.	Conhecimento das normas ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, Regimento SiAC.	Nenhum.	Nenhum.	Nenhum.
Treinamentos desejáveis	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	Nenhum.	Nenhum.	Nenhum.
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1, IAF MD 5.	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1, IAF MD 5.	Integração com as políticas e procedimentos; Conhecimento da ABNT NBR ISO 17021-1, IAF MD 5.	Integração com as políticas e procedimentos.	Integração com as políticas e procedimentos.	Integração com as políticas e procedimentos; Conhecimento da ABNT NBR ISO 17021-1.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Responsável pela liderança estratégica e operacional da equipe; ▪ Supervisionar e assegurar o alinhamento das negociações com as diretrizes estratégicas da empresa; ▪ Gerenciar de forma proativa as relações com os principais clientes; ▪ Fornecer insights estratégicos para a diretoria, baseados em análises detalhadas e projeções de mercado, apresentação de gráficos e possibilidade de novos negócios/ novos escopos. ▪ Garantir a resolução eficaz de não conformidades, coordenando ações corretivas e preventivas; ▪ Conduzir análises detalhadas de riscos; ▪ Acompanhamento e monitoramento de indicadores do setor;	▪ Coordenar a equipe comercial; ▪ Desenvolvimento de negociações e prestar suporte aos executivos comerciais, quando necessário; ▪ Atendimento de clientes-chave; ▪ Aprovação das análises críticas das solicitações; ▪ Aprovação de cálculo HD; ▪ Liderar e monitorar a estratégia de uso do CRM para garantir que todos os dados comerciais sejam capturados; ▪ Apresentar à gerência informações sobre o mercado de certificação, apresentação de gráficos e possibilidade de novos negócios/ novos escopos. ▪ Análise de riscos do setor; ▪ Desenvolvimento e acompanhamento de indicadores do setor;	▪ Gestão do CRM e emissão de relatórios; ▪ Avaliação prévia e análise crítica das solicitações; ▪ Monitoramento do CRM; ▪ Acompanhamento das demandas do SEBRAETEC; ▪ Atualização dos cadastros no SEBRAETEC. ▪ Envio e recebimento de solicitações; ▪ Elaboração de cálculo HD para aprovação; ▪ Emissão de proposta comercial; ▪ Elaboração da pasta para planejamento e faturamento; ▪ Realizar na análise das atualizações para manutenção das certificações e envio ao Comercial, quando necessário (aditivo de contrato referente a alteração de HD, número de obras, inclusão ou exclusão de filiais, entre outro menos alteração de	▪ Avaliação prévia e análise crítica das solicitações; ▪ Gestão do CRM, de acordo com as suas responsabilidades; ▪ Divulgação do portifólio de cursos; ▪ Envio e recebimento de solicitações; ▪ Elaboração da pasta para planejamento e faturamento; ▪ Emissão de aditivo de contratos; ▪ Controle das recertificações; ▪ Elaboração de cálculo HD para aprovação; ▪ Emissão de proposta comercial;	▪ Avaliação prévia e análise crítica das solicitações; ▪ Gestão do CRM, de acordo com as suas responsabilidades; ▪ Divulgação do portifólio de cursos; ▪ Envio e recebimento de solicitações; ▪ Elaboração de cálculo HD para aprovação; ▪ Emissão de proposta comercial; (Nota[1])	▪ Prospecção ativa de novos clientes; ▪ Negociação direta com clientes; ▪ Avaliação prévia das solicitações; ▪ Marketing de vendas.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	▪ Acompanhamento das demandas do SEBRAETEC; ▪ Tratamento de não conformidades do setor;	▪ Apoio a gestão de Marketing;	endereço e razão social); ▪ Entrada de novos clientes no controle de clientes;			

Nota[1]: Deveres, responsabilidades e autoridades da auxiliar comercial são os mesmos que a assistente comercial, porém, será supervisionada pela assistente comercial.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.11 Quadro 11 – Coordenação Técnica

Parâmetro	Gerente Técnico	Coordenador Técnico	Analista Técnico	Assistente Técnico	Auxiliar Técnico	Revisor Técnico
Educação	Ensino médio completo.	Curso superior em qualidade, ambiental, engenharia, processos, e/ou segurança do trabalho.	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.
Experiência profissional comprovada mínima total	4 (quatro) anos atuando com processos de certificação.	1 (um) ano atuando com sistemas de gestão (auditorias internas, consultorias, RD) e/ou processos de certificação (operações, análises).	6 (meses) ano atuando com sistemas de gestão (auditorias internas, consultorias, RD) e/ou processos de certificação (operações, análises)	Nenhum.	Nenhum.	6 (seis) meses atuando com sistemas de gestão (auditorias internas, consultorias, RD) e/ou processos de certificação (operações, análises).
Treinamento complementar comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento na norma de atuação (ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, ISO/IEC 27006 Regimento SiAC).	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento na norma de atuação (ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, ISO/IEC 27006 e Regimento SiAC).	Interpretação em princípios, práticas e técnicas de auditoria e conhecimento na norma de atuação (ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001 e Regimento SiAC).	Conhecimento nas normas de certificação.	Conhecimento nas normas de certificação.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria; Interpretação na norma de atuação: ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, Regimento SiAC (mínimo 8 horas).
Treinamentos desejáveis	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria.	Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1, IAF MD 5.	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; Entendimento da ABNT NBR ISO 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; Entendimento da ABNT NBR ISO 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos.
Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Responsável pela liderança estratégica e operacional da equipe; ▪ Gerenciar de forma proativa as relações com os principais clientes; ▪ Garantir a resolução eficaz de não conformidades, coordenando ações corretivas e preventivas; ▪ Conduzir análises detalhadas de riscos; ▪ Acompanhamento e monitoramento de indicadores do setor; ▪ Acompanhamento das demandas do SEBRAETEC; ▪ Tratamento de não conformidades do setor; ▪ Realizar a tomada de decisão; ▪ Decisões sobre certificação, na	▪ Coordenar a equipe técnica; ▪ Acompanhar e monitorar a realização do programa de auditorias; ▪ Realizar e análisar préviamente os processos de suspensão, cancelamento e redução do escopo de certificação; ▪ Acompanhar o processo até a tomada de decisão; ▪ Decisões sobre certificação, na impossibilidade da Gerente Técnica; ▪ Manter os registros dos processos de certificação; ▪ Aprovação na análise da atualização de dados; ▪ Acompanhamento e monitoramento de indicadores do setor; ▪ Tratamento de não conformidades do setor; ▪ Resposta à solicitações de transferências; ▪ Análise de riscos do setor;	▪ Emitir os Certificados de manutenção e encaminhar ao cliente; ▪ Manter atualizadas as informações sobre as certificações nos canais apropriados (Certifiq, PBQP-H); ▪ Apoio aos revisores e auditores no processo de revisão técnica; ▪ Acompanhar as revisões até a aprovação; ▪ Analisar criticamente as correções e ações corretivas para as não conformidades registradas pela equipe auditora; ▪ Envio do processo para tomada de decisão. ▪ Envio e recebimento das atualizações para manutenção das certificações; ▪ Realizar na análise das atualizações para manutenção das	**(#1 – Revisão técnica)** ▪ Envio e recebimento dos documentos relacionados ao processo de auditorias; ▪ Envio dos documentos para revisão técnica; ▪ Distribuição dos processos para os revisores; ▪ Pré-avaliação das adequações realizadas pelos auditores e acompanhamento até a aprovação pelo revisor técnico; ▪ Liberação para processo final; ▪ Preenchimento de planilhas. ▪ Apoio no sistema. **(#2 – Planejamento)** ▪ Envio da confirmação das auditorias e dos relatórios para a equipe auditora;	▪ Envio e recebimento das atualizações para manutenção das certificações; ▪ Agendamento das auditorias; ▪ Selecionar os membros da equipe auditora, previamente qualificados; ▪ Análise da completeza dos documentos de certificação, para garantir a conformidade com os requisitos aplicáveis, até a etapa de agendamento; ▪ Suporte para equipe técnica; ▪ Inclusão de processos no sistema; ▪ Preenchimento de planilhas.	▪ Analisar criticamente relatórios de auditoria; ▪ Verificar se as informações fornecidas pela equipe auditora são suficientes em relação aos requisitos e ao escopo para certificação; Analisar criticamente as correções e ações corretivas para as não conformidades registradas pela equipe auditora.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	impossibilidade da Direção;	▪ Preenchimento de planilhas; ▪ Apoio no sistema.	certificações e envio ao Comercial, quando necessário (aditivo de contrato referente a alteração de HD, número de obras, inclusão ou exclusão de filiais, entre outro menos alteração de endereço e razão social); ▪ Realizar processo de Suspenção; ▪ Preenchimento de planilhas. ▪ Apoio Sistema.	▪ Solicitação e recebimento dos documentos do cliente relacionados ao processo de certificação; ▪ Análise da completeza dos documentos de certificação, para garantir a conformidade com os requisitos aplicáveis, até a etapa de planejamento; ▪ Apoiar na análise das atualizações para manutenção das certificações e envio ao Comercial, quando necessário (aditivo de contrato referente a alteração de HD, número de obras, inclusão ou exclusão de filiais, entre outro menos alteração de endereço e razão social); ▪ Preenchimento de planilhas. ▪ Apoio Sistema. **(#3 Agendamento Auditoria e Atua. de dados)**		

				▪ Envio e recebimento das atualizações para manutenção das certificações; ▪ Agendamento das auditorias; ▪ Selecionar os membros da equipe auditora, previamente qualificados; ▪ Análise da completeza dos documentos de certificação, para garantir a conformidade com os requisitos aplicáveis, até a etapa de agendamento; ▪ Suporte para equipe técnica; ▪ Inclusão de processos no sistema; ▪ Preenchimento de planilhas.		

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.12 Quadro 12 – Coordenação de Qualidade

Parâmetro	Coordenador de Qualidade	Analista de Qualidade	Assistente de Qualidade
Educação	Curso superior ou Tecnólogo Completo.	Curso superior em andamento	Ensino médio completo.
Experiência profissional comprovada mínima total	1 (um) ano atuando com sistemas de gestão (auditorias internas, consultorias, RD) qualidade, e/ou processos de certificação (operações, análises).	6 (seis) meses atuando com sistemas de gestão (auditorias internas, consultorias, RD) qualidade, e/ou processos de certificação (operações, análises).	Nenhuma.
Treinamento complementar comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento na norma de atuação (ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, ISO/IEC 27006 Regimento SiAC).	Conhecimento nas normas ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, Regimento SiAC.	Conhecimento nas normas de certificação.
Treinamentos desejáveis	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria.
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ISO/IEC 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ISO/IEC 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; Conhecimento da ISO/IEC 17021-1.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Coordenar a equipe de qualidade; ▪ Elaborar e monitorar o planejamento anual do sistema de gestão; ▪ Secretariar o Comitê da Imparcialidade; ▪ Assegurar que os processos e procedimentos necessários para o sistema de gestão estejam estabelecidos, implementados e mantidos; ▪ Relatar à Alta Direção o desempenho do sistema de gestão e qualquer necessidade de melhoria; ▪ Desenvolvimento de serviços e esquemas de certificação de sistemas de gestão; ▪ Análise das transferências de certificação; ▪ Controle de documentos; ▪ Manter as informações públicas atualizadas e devidamente comunicadas; ▪ Levantar as informações (entradas) para as reuniões de análise crítica pela direção;	▪ Monitorar o planejamento anual do sistema de gestão; ▪ Apoiar no desenvolvimento de serviços e esquemas de certificação de sistemas de gestão; ▪ Revisão de documentos; ▪ Apoiar nas reuniões de análise crítica pela direção; ▪ Acompanhar auditorias internas, externas e testemunhas; ▪ Auxiliar no monitoramento dos riscos e indicadores do setor; ▪ Tratamento de não conformidades do setor.	▪ Auxiliar nas atividades do setor da qualidade: controle de documentos e registros, objetivos e indicadores, riscos, abertura de não conformidades e controle de ações corretivas, acompanhamento de auditorias internas e externas, controle de prazos.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	▪ Acompanhar Plano de Ações do sistema de gestão; ▪ Planejar e acompanhar auditorias internas, externas e testemunhas; ▪ Acompanhar a identificação e gestão de não conformidades e gestão de ações corretivas e tratamento de não conformidades do setor; ▪ Identificar, analisar, avaliar, tratar, monitorar e documentar os riscos; ▪ Estabelecer e documentar os objetivos para as atividades do organismo; ▪ Capacidade de responder a reclamações e apelações; ▪ Identificar necessidades de treinamento e monitorar o plano anual de treinamentos ▪ Realizar cursos, treinamentos e palestras; ▪ Acompanhamento e monitoramento de indicadores do setor; ▪ Inclusão do certificado no certifiq. ▪ Apoio a gestão de Marketing;		

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	▪ Manter atualizadas as informações sobre as certificações nos canais apropriados (Certifiq, PBQP-H); ▪ Apoiar na realização do processo de análise crítica e aprovação da qualificação de auditores e especialistas; ▪ Determinação dos critérios de competência para o pessoal envolvido nas atividades de certificação;		

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.13 Quadro 13 – Coordenador de Relacionamento

Parâmetro	Coordenador de Relacionamento	Analista de Relacionamento	Assistente de Relacionamento
Educação	Curso superior em andamento	Ensino médio completo.	Ensino médio completo.
Experiência profissional comprovada mínima total	1 (um) ano com sistemas de gestão (auditorias internas, consultorias, RD) e/ou processos de certificação (operações, análises) ou gestão de pessoas.	6 (seis) meses com sistemas de gestão (auditorias internas, consultorias, RD) e/ou processos de certificação (operações, análises) ou gestão de pessoas.	Nenhuma.
Treinamento complementar comprovado mínimo	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento na norma de atuação (ABNT NBR ISO 9001, ABNT NBR ISO 14001, ABNT NBR ISO 37001, ABNT NBR ISO 45001, ABNT NBR ISO 27001, ISO/IEC 27006 Regimento SiAC).	Conhecimento na versão vigente das normas de certificação	*Conhecimento* na versão vigente das normas de certificação
Treinamentos desejáveis	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria.
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ISO/IEC 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos. Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1	Integração com as políticas e procedimentos. Conhecimento da ABNT NBR ISO 17021-1

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Coordenar a equipe de auditores e revisores; ▪ Capacidade de responder a reclamações e apelações; ▪ Realizar o processo de qualificação de auditores e especialistas e aprovação final; ▪ Acompanhar a avaliação inicial e o monitoramento contínuo da competência e desempenho dos auditores e revisores, atuando de forma preventiva/corretiva para atingir metas e identificar possíveis melhorias nos processos; ▪ Apoiar a área de qualidade na identificação, análise e monitoramento dos riscos, objetivos/indicadores; ▪ Apoiar a área técnica e comercial na conexão com auditores e especialistas técnicos; ▪ Identificar necessidades de treinamento e monitorar o plano anual de treinamentos dos auditores e revisores; ▪ Manter registros atualizados do pessoal (auditores e revisores);	▪ Capacidade de responder a reclamações e apelações; ▪ Recrutamento e seleção dos colaboradores internos na impossibilidade do Coordenador de Relacionamento ▪ Acompanhar a avaliação inicial e o monitoramento contínuo da competência e desempenho do pessoal envolvido nas atividades de certificação (colaboradores, auditores e revisores), atuando de forma preventiva/corretiva para atingir metas e identificar possíveis melhorias nos processos em conjunto a área de qualidade; ▪ Apoio ao coordenador de relacionamento na gestão entre colaboradores e auditores, zelando pelos processos e garantindo a satisfação dos colaboradores, parceiros e clientes em cada conexão;	▪ Realizar o processo de qualificação de auditores e especialistas e enviar para aprovação final; ▪ Manter registros atualizados do pessoal (colaboradores, auditores e revisores); ▪ Apoiar a Agência de Turismo no planejamento para logísticas em auditorias. ▪ Apoio no acompanhamento e monitoramento de indicadores do setor. ▪ Apoio Análise de riscos do setor.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	▪ Secretariar o Comitê da Imparcialidade, na impossibilidade do Coordenador de Qualidade; ▪ Gestão do relacionamento entre colaboradores e auditores; ▪ Apoiar no controle de documentos; ▪ Desenvolvimento, acompanhamento e monitoramento de indicadores do setor. ▪ Tratamento de não conformidades do setor; ▪ Análise de riscos do setor; ▪ Realizar o processo, análise crítica e aprovação da qualificação de auditores e especialistas; ▪ Determinar os critérios de competência para o pessoal envolvido nas atividades de certificação (auditores e revisores);	▪ Apoio no acompanhamento e monitoramento de indicadores do setor. ▪ Apoio no tratamento de não conformidades do setor; ▪ Apoio Análise de riscos do setor.	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

7.14 Quadro 14 – Coordenação de Cursos

Parâmetro	Coordenador de Cursos	Analista de Cursos	Assistente de Cursos
Educação	Curso superior em administração, qualidade, ambiental, processos e/ou gestão de pessoas.	Cursando superior em administração, qualidade, ambiental, processos e/ou gestão de pessoas.	Cursando superior em administração, qualidade, ambiental, processos e/ou gestão de pessoas.
Experiência profissional comprovada mínima total	6 (seis) meses atuando em atividades administrativas e/ou sistema de gestão	6 (seis) meses atuando em atividades administrativas e/ou sistema de gestão	6 (seis) meses atuando em atividades administrativas e/ou sistema de gestão
Treinamento complementar comprovado mínimo	Nenhum.	Nenhum.	Nenhum.
Treinamentos desejáveis	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.	Conhecimento da ISO 31000 Gestão de Riscos.
Treinamentos internos requeridos	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ISO/IEC 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ISO/IEC 17021-1.	Integração com as políticas e procedimentos; Interpretação da ISO/IEC 17021-1.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Deveres, responsabilidades e autoridades	▪ Coordenar o setor de cursos; ▪ Estabelecer o cronograma de cursos; ▪ Alinhar com o comercial e o marketing as estratégias de agenda e divulgação; ▪ Receber e confirmar as inscrições; ▪ Controlar o recebimento e distribuição dos materiais dos cursos e currículos dos instrutores; ▪ Criar e controlar os grupos das turmas; ▪ Controlar o acesso às aulas; ▪ Realizar a pesquisa de satisfação; ▪ Monitorar e documentar os riscos e indicadores relacionados. ▪ Acompanhamento e monitoramento de indicadores do setor. ▪ Tratamento de não conformidades do setor; ▪ Análise de riscos do setor.	▪ Realizar a análise dos cronogramas dos cursos para uma dupla checagem; ▪ Realizar pesquisas de estudo de mercado; ▪ Analisar criticamente os resultados das pesquisas; ▪ Realizar as confirmações das inscrições; ▪ Realizar a pesquisa de Satisfação; ▪ Compilar os dados da pesquisa de satisfação; ▪ Monitorar os riscos e indicadores do setor;	▪ Realizar a análise dos cronogramas dos cursos para uma dupla checagem; ▪ Realizar pesquisas de estudo de mercado; ▪ Analisar criticamente os resultados das pesquisas; ▪ Realizar as confirmações das inscrições; ▪ Realizar a pesquisa de Satisfação; ▪ Compilar os dados da pesquisa de satisfação; ▪ Monitorar os riscos e indicadores do setor;

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

8. APROVAÇÃO DO DOCUMENTO

Etapa	Responsável	Cargo	Data
Revisado por	Eduarda dos Santos	Coordenadora da Qualidade	04/04/2025
Aprovado por	Eduardo Archer	Diretor Técnico Administrativo	04/04/2025

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

ANEXO A – CONHECIMENTOS E HABILIDADES EXIGIDOS

Tabela A.1 – Auditando e liderando a equipe auditora

Conhecimento e habilidades	Descrição	Método de avaliação
Conhecimento de práticas de gestão de negócios	Conhecimento de tipos gerais de organização, tamanho, governança, estrutura e práticas de locais de trabalho, sistemas de informação e dados, sistemas de documentação e tecnologia da informação.	4 (quatro) anos de experiência profissional comprovada mínima total.
Conhecimento dos princípios, práticas de técnicas de auditoria	Conhecimento de princípios gerais de auditoria de sistemas de gestão, práticas e técnicas, como especificado na ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, suficientes para conduzir auditorias de certificação e avaliar processos de auditoria interna.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria.
Conhecimento de normas / documentos normativos de sistemas de gestão específicos	Conhecimento da norma de sistema de gestão ou outros documentos normativos especificados para certificação, suficiente para determinar se o sistema foi efetivamente implementado e se está conforme com os requisitos.	Treinamento na norma de certificação, mínimo 8 (oito) horas.
Conhecimento dos processos de um organismo de certificação	Conhecimento dos processos de um organismo de certificação suficiente para atuar de acordo com os procedimentos e processos do organismo de certificação.	Treinamento no procedimento de certificação.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Conhecimento do setor de negócios do cliente	Conhecimento da terminologia, práticas e processos comuns ao setor de negócios de um cliente, suficiente para entender as expectativas do setor no contexto da norma do sistema de gestão ou outro documento normativo.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Conhecimento dos produtos, processos e organização do cliente	Conhecimento relacionado aos tipos de produtos ou processos de um cliente, suficiente para entender como uma organização pode operar e como a organização pode aplicar os requisitos na norma de sistema de gestão ou outro documento normativo pertinente.	
Habilidades linguísticas apropriadas para todos os níveis dentro da organização do cliente	Capacidade de se comunicar efetivamente com pessoas em qualquer nível de uma organização, usando termos, expressões e linguagem apropriados.	4 (quatro) anos de experiência profissional comprovada mínima total.24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria; 3 (três) dias de experiência em auditoria atuando como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor líder; 1 (um) dia de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder.
Habilidades para tomar notas e escrever relatórios	Capacidade de ler e escrever com velocidade, precisão e compreensão suficientes para registrar, tomar notas e efetivamente comunicar constatações de auditoria e conclusões.	
Habilidades para apresentação	Capacidade de apresentar constatações de auditoria e conclusões para serem facilmente compreendidas. Para o líder da equipe, apresentar em um foro público (por exemplo, reunião de encerramento) constatações de	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	auditoria, conclusões e recomendações apropriadas à plateia.	
Habilidades para realizar entrevistas	Capacidade de entrevistar para obter informações pertinentes, usando perguntas abertas e bem formuladas e ouvindo para entender e avaliar as respostas.	
Habilidades para gestão de auditorias	Capacidade de conduzir e gerenciar uma auditoria para atingir os objetivos da auditoria dentro do período de tempo acordado. Para o líder da equipe, capacidade de conduzir reuniões para a troca eficaz de informações e capacidade de fazer atribuições ou reatribuições de tarefas, quando necessário.	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Tabela A.2 – Conhecimento para auditoria de SGQ

Conhecimento	Descrição	Método de avaliação
Conceitos fundamentais e princípios de gestão da qualidade	Conhecimento de: a) conceitos fundamentais e princípios de gestão da qualidade e sua aplicação; b) termos e definições relacionados ao gerenciamento de qualidade; c) abordagem de processo, incluindo monitoramento e mensuração relacionados; d) o papel da liderança em uma organização e seu impacto no SGQ; e) aplicação de pensamento baseado em risco, incluindo a determinação de riscos e oportunidades; f) aplicação do ciclo PDCA; g) estruturas e interrelações de informações documentadas específicas para o gerenciamento de qualidade; h) ferramentas, métodos, técnicas e suas aplicações.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria; Treinamento na norma ABNT NBR ISO 9001, versão vigente, mínimo 8 (oito) horas.
Contexto da organização	Conhecimento do setor empresarial para determinar se uma organização determinou apropriadamente: a) as questões externas e internas, relevantes para o propósito e a direção estratégica e que	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	afetam sua capacidade de alcançar o(s) resultado(s) pretendido(s) do seu SGQ; b) as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes para o SGQ da organização, incluindo os requisitos para os produtos e serviços da organização; c) os limites e a aplicabilidade do SGQ para estabelecer seu escopo. NOTA: entende-se um setor empresarial para ser as atividades econômicas abrangendo uma ampla gama de áreas técnicas relacionadas.	
Produtos, serviços, processos e organização de clientes	Conhecimento de: a) terminologia e tecnologia específica para a área técnica; b) requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao produto ou serviço específico da área técnica; NOTA Requisitos legais e regulamentares podem ser expressos como requisitos legais. c) características de produtos, serviços e processos específicos da área técnica; d) infraestrutura e ambiente para operação de processos que afetam a qualidade do produto e serviço; e) a provisão de processos, produtos e serviços fornecidos externamente; f) o impacto do tipo, tamanho, governança, estrutura, funções e relacionamentos de	4 (quatro) anos de experiência profissional comprovada mínima total; 24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria; 3 (três) dias de experiência em auditoria atuando como auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor líder; 1 (um) dia de experiência em auditoria atuando como auditor líder supervisionado sob a direção e orientação de um auditor líder.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	organização no desenvolvimento e implementação do SGQ, suas informações documentadas e atividades de certificação.	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Tabela A.3 – Conhecimento para auditoria de SGA e conhecimento para aspecto específico

Conhecimento	Descrição	Método de avaliação
Termos ambientais	Conhecimento de termos ambientais, definições e conceitos utilizados em uma área técnica do SGA.	16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 14001; 8 (oito) horas de treinamento na norma ABNT NBR ISO 14001, versão vigente, mínimo.
Métricas ambientais	Conhecimento da quantificação de resultados (*outputs*) ambientais aplicáveis à área técnica do SGA e aos requisitos regulatórios aplicáveis.	
Monitoramento ambiental e técnicas de medição	Conhecimento de monitoramento ambiental, de técnicas de medição, de métodos analíticos (incluindo calibração e manutenção de equipamentos).	
Aspectos e impactos ambientais	Conhecimento para identificar aspectos e impactos ambientais e a origem de sua significância ambiental.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Perspectiva do ciclo de vida	Conhecimento dos conceitos de ciclo de vida e como uma organização pode aplicar uma perspectiva de ciclo de vida a seus produtos e serviços.	
Avaliação de desempenho ambiental	Conhecimento de avaliação de desempenho ambiental, incluindo indicadores, suficiente para determinar se o desempenho ambiental de uma organização está atendendo aos objetivos e às metas estabelecidas pelo SGA.	
Requisitos legais	Conhecimento para determinar se uma organização determinou seus requisitos legais	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	relacionados ao SGA e avaliou o cumprimento desses requisitos legais.	
Preparação e resposta a emergências	Conhecimento suficiente para determinar se uma organização identificou potenciais situações de emergência e planejou respostas adequadas. Conhecimento suficiente para avaliar a eficácia de uma organização em testar suas respostas a emergências e respostas a emergências reais, se aplicável.	
Controle operacional	Conhecimento dos processos usados para o planejamento e controle operacional, incluindo o gerenciamento de mudanças relacionadas a um SGA.	
Fatores relacionados ao local	Conhecimento de fatores relativos ao local que possam influenciar os potenciais impactos de aspectos de uma organização nas áreas do entorno, ecossistemas e comunidades. Fatores locais incluem geografia, clima, hidrogeologia, topografia, solo e outras condições físicas relacionadas ao local.	
Escopo	Conhecimento para determinar se o escopo de um SGA é apropriado dentro do contexto de uma organização e suas atividades, produtos e serviços.	16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 14001; 8 (oito) horas de treinamento na norma ABNT NBR ISO 14001, versão vigente, mínimo.
Informação comunicada	Conhecimento relacionado à auditoria das informações comunicadas para permitir a	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	confiabilidade das informações ambientais relevantes relacionadas ao SGA.	
Contexto da organização	Conhecimento para determinar se uma organização identificou as questões externas e internas, incluindo as condições ambientais relevantes para o contexto em que ela opera e que têm potencial para afetar a capacidade da organização de alcançar os resultados pretendidos de seu SGA. Conhecimento para determinar se uma organização identificou as necessidades e expectativas das partes interessadas relevantes para o seu SGA.	
Riscos e oportunidades	Conhecimento dos métodos para determinar riscos e oportunidades e como os métodos podem ser aplicados no contexto de uma organização. Conhecimento para determinar se uma organização identificou e tratou adequadamente os riscos e oportunidades relacionados ao seu contexto, aspectos ambientais e requisitos legais.	
Conhecimento para aspectos específicos		
Emissões para o ar		
Gases e partículas	Conhecimento dos tipos de emissões para o ar (fugitiva, pontual ou difusa) de gases, aerossóis ou material particulado.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou**

Controle operacional	Conhecimento de técnicas utilizadas para controlar emissões para o ar como: técnicas de filtragem, purificadores, controle de névoa de água e oxidantes térmicos.	Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Monitoramento e medição	Conhecimento de técnicas utilizadas para monitorar emissões para o ar, por exemplo, observação de emissões por chaminé, monitoramento contínuo ou baseado em amostragem da chaminé, amostragem do ar e balanço de massa baseado em análises e cálculos, contagem de microrganismos e teste de odores.	
Lançamentos para o solo		
Lançamentos de líquidos ou sólidos	Conhecimento de lançamentos para o solo incluindo, mas não limitado a, metais pesados, hidrocarbonetos aromáticos policíclicos (HAP), produtos à base de petróleo, hidrocarbonetos halogenados, pesticidas, herbicidas e resíduo animal.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Controle operacional	Conhecimento de técnicas utilizadas para controlar lançamentos para o solo, como contenção primária ou secundária (represamento) e dispersão (taxas de aplicação do solo).	
Monitoramento e medição	Conhecimento de técnicas utilizadas para monitorar, medir e analisar água e solo associados a lançamentos para o solo.	
Lançamento para a água		

Águas superficiais ou subterrâneas	Conhecimento do escoamento e características de mananciais superficiais e subterrâneos, incluindo colunas d'água, sólidos em suspensão e sólidos dissolvidos, sedimentação, viscosidade e densidade do fluente, evaporação, acidificação e eutrofização.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; ou Ensino superior em andamento na área do escopo de certificação e 1 (um) ano de experiência profissional no escopo de certificação; ou Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Controle operacional	Conhecimento dos fluxos típicos de resíduos líquidos (por exemplo, orgânico, inorgânico) e das técnicas utilizadas para tratar o resíduo líquido (por exemplo, tratamento aeróbio e anaeróbio). Conhecimento de técnicas utilizadas para controlar descartes em águas superficiais (por exemplo, previsão do tempo) e para remediar águas superficiais e subterrâneas.	
Monitoramento e medição	Conhecimento dos parâmetros medidos e das técnicas utilizadas para monitorar os processos de tratamento de efluentes e/ou outros descartes (por exemplo, indicadores, incluindo Demanda Biológica de Oxigênio (BOD) ou Demanda Química de Oxigênio (COD), amostragem e análise, dispositivos de monitoramento em processo e inspeções).	
Uso de matéria-prima, energia e recursos naturais		
Gestão a montante – Uso de recursos naturais (por exemplo, combustíveis fósseis, flora e fauna aquáticas, terra)	Conhecimento de questões sobre esgotamento de recursos, incluindo utilização de fontes de materiais renováveis ou não, escassez de água, perda de floresta e degradação de solo.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou**

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	Conhecimento de fontes de energia renováveis e não renováveis, as técnicas para convertê-las em energia útil e seus impactos ambientais, incluindo mudanças climáticas, impacto na biodiversidade e nos ecossistemas e limitações em sua aplicação.	Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Gestão a jusante (redução da fonte, minimização, reutilização, reciclagem e práticas e processos de tratamento)	Conhecimento de tecnologia e técnicas relacionadas à redução, ao consumo, à minimização de recursos, aos processos e às práticas de tratamento e recuperação de recursos. Conhecimento do impacto que as atividades de uma organização têm no meio ambiente, incluindo a biodiversidade e ecossistemas.	
Controle operacional	Conhecimento das técnicas utilizadas para controlar o uso eficiente de recursos.	
Monitoramento e medição	Conhecimento de técnicas de monitoramento e medição relacionadas ao uso de recursos.	
Energia emitida (calor, luz e radiação ionizante, vibração, ruído)		
Fontes de emissões de energia	Conhecimento de fontes de emissões de calor, luz, eletromagnéticas e radiação ionizante, ruído e vibração, e seus potenciais impactos ambientais.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou**
Controle operacional	Conhecimento de métodos de gestão e controle de emissões, incluindo gestão de processos e redução e abatimento de emissões.	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Monitoramento e medição	Conhecimento de técnicas de monitoramento e medição relacionadas às emissões de energia, como imagens térmicas (calor), medição de luz (luz), *gauss meter* (força eletromagnética), contadores de radiação e emblemas de filme (radiação ionizante), medição (ruído e vibração).	Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Desperdício		
Fontes de resíduos	Conhecimento dos resíduos gerados pelas atividades de uma organização, incluindo as características dos resíduos e seus potenciais impactos ambientais.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação. .
Controle operacional	Conhecimento de metodologias de eliminação, redução de fontes e minimização de resíduos, incluindo reaproveitamento, segregação e reciclagem. Conhecimento de manuseio, armazenamento, transporte, tratamento e destinação final de resíduos.	
Monitoramento e medição	Conhecimento de técnicas de monitoramento e medição de resíduos, como cálculos de balanço de massa, pesagem, medição volumétrica e critérios de armazenamento de resíduos (por exemplo, temperatura para materiais inflamáveis, tempo de armazenamento).	
Uso do espaço		

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Atributos físicos	Conhecimento das interações dos atributos físicos (tamanho, forma e cor) de edifícios, estruturas e equipamentos com o meio ambiente local.	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Controle operacional	Conhecimento de técnicas de gerenciamento de atributos físicos, como planejamento e projeto, paisagismo, uso de cores para reduzir o impacto intrusivo no meio ambiente.	
Monitoramento e medição	Conhecimento do monitoramento do território em volta, requisitos prediais e de equipamentos, bem como sistemas de manutenção e paisagismo.	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Tabela A.4 – Conhecimento para auditoria de Sistema de Gestão Antissuborno

Conhecimento	Descrição	Método de avaliação
Conceitos de suborno	Conhecimento dos conceitos de suborno incluindo pagamentos diretos e indiretos, pagamentos de facilitação, vantagens e benefícios não financeiros, e conflito de interesses. Conhecimento dos riscos de suborno associado com terceiros, tais como funcionários públicos, agentes, consultores, subcontratados, familiares ou relações. Conhecimento dos cenários de suborno, pelo menos pessoal, recrutamento, contratação e remuneração, atividades comerciais, viagens, presentes e hospitalidade, doações e patrocínios, aquisição e contratação, vendas e marketing; manufatura e cadeia de suprimentos, processos terceirizados, fusões e aquisições. Conhecimento dos indicadores de suborno (red flags). Conhecimento dos controles usados para prevenir, detectar e responder ao suborno e das consequências de controles inadequados ou ausentes.	Ensino superior em Direito (*considerado especialista, sem necessidade de cumprir os requisitos abaixo*). Em casos de ensino superior em outras áreas, são necessários os seguintes requisitos: • **Curso de especialização** em compliance ou antissuborno; **ou** • **Curso de extensão** em compliance ou antissuborno com carga horária mínima de 40 horas; **ou** • **1 ano de experiência** comprovada com compliance ou antissuborno. 16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 37001; 8 (oito) horas de treinamento na norma ABNT NBR ISO 37001, versão vigente, mínimo.

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Contexto da organização	Conhecimento do contexto em que a organização opera incluindo ISO 37001 Cláusula 4. Conhecimento e as habilidades necessárias para conduzir pesquisas independentes relacionados à organização para identificar e compreender, por exemplo alegações ou questões de suborno recentes, riscos de suborno relacionados ao setor ou níveis de interação ou regulamentação governamental. Conhecimentos das estruturas corporativas, por exemplo, fusões e aquisições, empreendimentos conjuntos, e veículos de investimento.	
Leis, regulamentos e outros requerimentos	Conhecimento para determinar os procedimentos de uma organização, para identificar e avaliar se sua conformidade com os requisitos legais aplicáveis e outros requisitos aplicáveis a seu sistema de gestão antissuborno são adequados e foram implementados.	
Avaliação de risco de suborno e devida diligência	Conhecimento sobre como as avaliações de risco de suborno, conforme descrito na ISO 37001, 4.5 são realizadas, incluindo a compreensão de diferentes metodologias e suas limitações e desafios associados, bem como uma compreensão da devida diligência	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	(8.2) e os riscos associados a associados de negócios (8.5).	
Riscos do suborno	Conhecimento dos métodos e habilidades para avaliar e controlar os riscos de suborno que estão descritos na ISO 37001, cláusulas 7 e 8.	
Controles antissuborno	Conhecimento e habilidades na concepção e avaliação de controles antissuborno e investigando suborno.	
Sistema de gestão antissuborno (ABMS)	Conhecimento e habilidades na concepção ou implementação de um ABMS ou sistema de gestão de conformidade semelhante ou um sistema de controle interno.	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Tabela A.5 – Conhecimento para auditoria de SSO

Conhecimento	Descrição	Método de avaliação
Terminologia de SSO, princípios, processos e conceitos	Conhecimento da terminologia, princípios, processos e conceitos da gestão de SSO, que incluem, mas não são limitados a: resultados pretendidos do sistema de gestão de SSO, perigos e riscos de SST, minimizar ou reduzir riscos, hierarquia de controle, aquisição (incluindo terceirização e contratados), controle compartilhado sobre o trabalho realizado.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria e 16 (dezesseis) horas de treinamento sobre a ABNT NBR ISO 45001 ou normas similares Treinamento na versão vigente da norma ABNT NBR ISO 45001, mínimo de 8 (oito) horas
Contexto da organização	Conhecimento de questões potenciais relevantes para o contexto de uma organização, a fim de determinar se organização identificou problemas externos e internos que podem afetar a capacidade da organização de alcançar os resultados pretendidos do seu sistema de gestão de SSO, potenciais outras partes interessadas, além dos trabalhadores, a fim de determinar se uma organização identificou as necessidades e expectativas relevantes dos trabalhadores e outras partes interessadas.	
Liderança, consulta e participação de trabalhadores	Conhecimento do papel e impacto de liderança e cultura em uma organização, que deve ser aplicado para avaliar se a alta direção de uma organização está demonstrando seu	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou**

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	compromisso com a SSO sistema de gestão e alcançar os resultados pretendidos. Conhecimento metodologias de consulta e participação, incluindo obstáculos e barreiras, a fim de determinar se uma organização possui processos eficazes de consulta e participação de trabalhadores e, quando existem, representantes dos trabalhadores.	Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Requisitos legais e outros requerimentos	Conhecimento de requisitos e outros requisitos no domínio da saúde e segurança no trabalho, incluindo os que são para a área técnica de SSO, a fim de avaliar se uma organização tem um processo para determinar, aplicar e revisar periodicamente seus requisitos legais e outros requisitos, incluindo aqueles relacionados a consulta e participação de representantes de trabalhadores e trabalhadores, onde eles existam, a privacidade da informação médica pessoal, criação de comissões de saúde e segurança.	
Riscos de SSO, oportunidades de SSO e outros riscos e outras oportunidades		
Risco e oportunidades	Conhecimento dos riscos e oportunidades, incluindo aqueles relevantes para a área técnica de SSO, a fim de avaliar se uma organização aplicou métodos apropriados para identificar perigos e determinar os riscos de SSO, oportunidades de SSO e outros riscos e outras	Ensino médio completo e 2 (dois) anos de experiência profissional no escopo de certificação; **ou** Ensino superior em andamento e 6 (seis) meses de experiência profissional no escopo de certificação; **ou**

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	oportunidades em um contexto organizacional e o escopo do sistema de gerenciamento de SSO.	Ensino superior concluído na área do escopo de certificação.
Identificação de perigo	Conhecimento dos riscos, incluindo aqueles relevantes para a área técnica de SSO, a fim de avaliar se uma organização tem métodos apropriados aplicados para identificar perigos em um contexto organizacional e dentro do escopo do sistema de gestão de SSO. Conhecimento dos perigos deve incluir, mas não se limitar a, aqueles nas seguintes categorias: física, químico, biológico, fisiológico, mecânica, elétrico, psicossocial, baseado em movimento e energia. Conhecimento dos perigos e suas fontes deve incluir, mas não se limitar a: fontes ou situações internas ou externas, potenciais situações de emergência, locais de trabalho multiempregadores, local de trabalho e instalação, concepção de produtos e serviços, investigação, desenvolvimento, ensaio, produção, montagem, construção, prestação de serviços, manutenção e descarte, contratação, contratados e terceirização, novas tecnologias e sua aplicação, mudanças planejadas ou não intencionais, organização do trabalho, fatores humanos e sociais.	
Avaliação dos riscos de SSO	Conhecimento do metodologias e critérios para a identificação de perigos e avaliação dos riscos	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	de SSO, incluindo aqueles relevantes para a área técnica de SSO, a fim de avaliar se uma organização aplicou metodologias e critérios de forma apropriada, proativa e sistemática em uma organização contexto e no âmbito do sistema de gestão da SST.	
Oportunidades de SSO	Conhecimento do tipo de processos que podem levar à melhoria do desempenho de OH&S. Conhecimento dos processos deve incluir, mas não se limitar a: adaptar o trabalho aos trabalhadores, mudar a organização do trabalho, mudando o layout do local de trabalho.	
Preparação para emergências e resposta	Conhecimento do potencial situações de emergência e as suas respostas habituais, incluindo os relevantes para a área técnica de SST em um contexto organizacional, a fim de avaliar se uma organização tem apropriadamente: identificou suas potenciais situações de emergência, planejou e testou suas respostas de emergência, inclusive em relação a respondentes externos, avaliou sua eficácia em testar suas respostas de emergência planejadas e respostas dadas a emergências reais, se aplicável.	
Avaliação de desempenho	Conhecimento do desempenho avaliação, a fim de avaliar se uma organização aplicou o desempenho adequado de SSO métodos de	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

	avaliação, incluindo indicadores proativos e reativos, qualitativos e quantitativos, e determinar se está atingindo os resultados pretendidos de seu sistema de gerenciamento de SSO.	
Eliminando perigos e reduzindo os riscos de SSO	Conhecimento do medidas de controlo ou métodos de controlo utilizados para eliminar perigos e reduzir os riscos de SSO, incluindo os relevantes para a área técnica de SSO, a fim de avaliar se uma organização aplicou: o conceito de hierarquia de controlo, incluindo a adaptação do trabalho aos trabalhadores e o sua aplicação; as medidas de controlo adequadas e eficazes, incluindo a identificação de qualquer potencial efeitos adversos, que foram selecionados pela organização, incluindo aqueles aplicados ao fornecedores.	
Investigação de incidentes	Conhecimento de métodos de investigação, incluindo aqueles relevantes para a área técnica de SSO, a fim de avaliar se uma organização conduziu a investigação efetivamente em um contexto organizacional e dentro do escopo do sistema de gestão de SSO. Isso inclui: os métodos e práticas relevantes para investigações de incidentes, tais como análise de causa raiz, falha análise de árvores; a identificação de ações para eliminar a(s) causa(s).	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Tabela A.6 – Conduzindo a análise crítica da solicitação para determinar a competência requerida para a equipe de auditoria, para selecionar os membros da equipe, e para determinar a duração da auditoria

Conhecimento e habilidades	Descrição	Método de avaliação
Conhecimento de normas / documentos normativos de sistemas de gestão específicos	Conhecimento de quais normas ou outros documentos normativos estão sendo especificados para certificação.	Treinamento na norma de certificação, mínimo 8 (oito) horas.
Conhecimento dos processos de um organismo de certificação	Conhecimento dos processos de um organismo de certificação suficiente para designar membros da equipe de auditoria competentes e determinar o tempo de auditoria com exatidão.	Treinamento no procedimento de certificação.
Conhecimento do setor de negócios do cliente	Conhecimento da terminologia, práticas e processos comuns ao setor de negócios de um cliente, suficiente para designar membros da equipe de auditoria competentes e determinar o tempo de auditoria com exatidão.	Ensino médio completo e 6 (seis) meses atuando com processos de certificação. Interpretação da ABNT NBR ISO 17021-1, IAF MD 5:2019
Conhecimento dos produtos, processos e organização do cliente	Conhecimento relacionado aos tipos de produtos ou processos de um cliente, suficiente para designar membros da equipe de auditoria competentes e determinar o tempo de auditoria com exatidão.	

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA

Tabela A.7 – Analisando criticamente relatórios de auditoria e decidindo sobre certificações

Conhecimento e habilidades	Descrição	Método de avaliação
Conhecimento dos princípios, práticas de técnicas de auditoria	Conhecimento de princípios gerais de auditoria de sistemas de gestão, práticas e técnicas, como especificado na ABNT NBR ISO/IEC 17021-1, suficientes para entender um relatório de auditoria de certificação.	24 (vinte e quatro) horas de treinamento em princípios, práticas e técnicas de auditoria.
Conhecimento de normas / documentos normativos de sistemas de gestão específicos	Conhecimento da norma de sistema de gestão ou outros documentos normativos especificados para certificação, suficiente para tomar uma decisão com base em um relatório de auditoria de certificação.	Treinamento na norma de certificação, mínimo 8 (oito) horas.
Conhecimento dos processos de um organismo de certificação	Conhecimento dos processos de um organismo de certificação suficiente para determinar se as expectativas do organismo de certificação foram atendidas com base na informação submetida para análise crítica.	Treinamento no procedimento de certificação.
Conhecimento do setor de negócios do cliente	Conhecimento da terminologia, práticas e processos comuns ao setor de negócios de um cliente, suficiente para entender um relatório de auditoria no contexto da norma do sistema de gestão ou outro documento normativo.	Ter atuado com sistemas de gestão por 5 (cinco) anos e/ou processos de certificação (operações, análises).

ESTE DOCUMENTO IMPRESSO SERÁ CONSIDERADO CÓPIA NÃO CONTROLADA