

Introdução

O Instituto Brasileiro de Engenharia de Custos (IBEC) nasceu em 27 de maio de 1978 com a transformação da Seção Brasileira da *American Association of Cost Engineers* (AAACE), estabelecida no país desde 1978. Hoje, o instituto encontra-se em 14 (quatorze) estados brasileiros.

O IBEC é uma entidade sem fins políticos e/ou lucrativos que visa promover as técnicas e tecnologias da Engenharia de Custos, como ciência multidisciplinar, integrando empresas e profissionais, atuantes em todos os segmentos e promovendo encontros, palestras, reuniões técnicas, cursos, seminários, congressos, publicações e, principalmente, acervo técnico e intercâmbio com as congêneres dos demais países do mundo. Tem convênios de cooperação técnica com órgãos públicos, empresas, entidades de classe, universidades.

Desde 1981, o IBEC é membro do *International Cost Engineering Council* (ICEC) – organismo mundial sem fins políticos e/ou lucrativos –, que reúne associações de Engenharia de Custos, com o objetivo de promover:

- cooperação entre organizações nacionais e internacionais do setor;
- congressos internacionais, atividades técnicas, pesquisa cooperativa e *networking*;
- desenvolvimento de normas e padrões internacionais;
- dentre outros.

A consolidação e o fortalecimento da imagem institucional do IBEC são reforçados por meio da aprovação das legislações descritas:

- Lei nº 4.905 de 09 de novembro de 2006 do Rio de Janeiro: Dia do Engenheiro de Custos;
- Lei nº 13.453 de 21 de junho de 2017 – Dia Nacional do Engenheiro de Custos.

1. Escopo

Este Manual contém princípios e requisitos para o IBEC Certificador certificar Técnicos e Engenheiros de Custos, de acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 17024 e as demais legislações pertinentes, incluindo o desenvolvimento e a manutenção de um esquema de certificação de pessoas.

2. Referência normativa

Os documentos relacionados a seguir são indispensáveis à aplicação deste documento:

- ABNT NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos;
- ABNT NBR ISO/IEC 17024: Avaliação de conformidade – Requisitos gerais para organismos que certificam pessoas.

3. Termos, definições e siglas

3.1 Termos e Definições

3.1.1 apelação

demanda de um candidato ou pessoa certificada para reconsideração de recurso indeferido pelo organismo de certificação em relação a uma etapa do processo da certificação pretendida

3.1.2 candidato

solicitante que preencheu os pré-requisitos especificados e foi admitido no processo de certificação

3.1.3 certificado

documento emitido por um organismo de certificação indicando que a pessoa identificada atendeu aos requisitos de certificação

3.1.4 confiabilidade

indicador da amplitude dentro da qual as pontuações do exame são consistentes por meio de momentos e locais de exame, diferentes formas de exame e diferentes examinadores

3.1.5 especialista

podem ser enquadrados nesta categoria componentes da Comissão de Certificação, elaboradores de questões de provas, avaliadores independentes e profissionais de informática, dentre outros

3.1.6 esquema de certificação

sistema de certificação relacionado a produtos ou serviços específicos para os quais estão estabelecidos requisitos, regras e procedimentos

3.1.7 exame

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

3.1.8 imparcialidade

equidade; qualidade da pessoa que julga com neutralidade e justiça; característica de quem não toma partido numa situação.

3.1.9 parte Interessada

indivíduo, grupo ou organização afetado pelo desempenho de uma pessoa certificada ou do IBEC Certificador

3.1.10 processo de certificação

atividades pelas quais o organismo de certificação determina que uma pessoa atende aos requisitos de certificação, incluindo solicitação, avaliação, decisão sobre certificação, recertificação e o uso de certificados e logotipos/marcas

3.1.11 qualificação

escolaridade, treinamento e experiência profissional demonstrados, onde aplicável

3.1.12 reclamação

expressão de insatisfação, diferente de um recurso ou apelação, por qualquer indivíduo ou organização, ao organismo de certificação, relativa às atividades de apoio do organismo ou pessoa certificada, na qual se espera uma resposta

3.1.13 recurso

expressão de insatisfação, por qualquer indivíduo ou organização, ao organismo de certificação, relativa às atividades do processo de certificação, no qual se espera uma resposta

3.1.14 requisitos de certificação

critérios estabelecidos pelo esquema de certificação como condição para atingir ou manter a certificação

3.1.12 solicitante

pessoa que apresentou uma solicitação para ser admitida no processo de certificação

3.2 Siglas

- AC: Ações Corretivas
- ACD: Análise Crítica pela Direção
- AP: Ações Preventivas
- CLB: Colaborador
- IBEC: Instituto Brasileiro de Engenharia de Custos
- MCP: Manual IBEC de Certificação de Pessoas
- NG: Norma Gerencial
- PD: Presidente
- RA: Representante da Administração
- RCP: Registro do Sistema de Gestão de Certificação de Pessoas
- SG: Sistema de Gestão
- SGCP: Sistema de Gestão de Certificação de Pessoas do IBEC Certificador

4. Requisitos gerais

4.1 Aspectos legais e regularização

O IBEC Certificador, parte definida do Instituto Brasileiro de Engenharia de Custos (IBEC) destinado a implantar e desenvolver as ações do Programa de Certificação, é uma instituição sem fins econômicos e/ou políticos que busca promover a área de Engenharia de Custos por meio de ações de certificação de profissionais, normalização, eventos e publicações.

Encontra-se legalmente regularizado, desde o dia 03 (três) de fevereiro de 2014, de acordo com o Artigo 2º da ata de sua 45ª Assembleia Geral, devidamente registrada no Cartório do 1º ofício do município de Rio Bonito – RJ.

4.2 Responsabilidade pela decisão sobre certificação

O IBEC Certificador é o responsável pelas decisões referentes à certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos, incluindo a concessão, manutenção, recertificação, extensão ou redução do escopo da certificação, bem como sua suspensão ou cancelamento, quando for o caso.

4.3 Gestão da imparcialidade

4.3.1 O IBEC Certificador deve: documentar sua estrutura, políticas e procedimentos para gerenciar a imparcialidade e para garantir que as atividades de certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos são realizadas de forma imparcial; ter o comprometimento da Alta Direção com a imparcialidade nas atividades de certificação; ter uma declaração acessível ao público, sem necessidade de solicitação, de que compreende a importância da imparcialidade no exercício das suas atividades de certificação, que gerencia o conflito de Interesses e que assegura a objetividade de suas atividades de certificação.

4.3.2 O IBEC Certificador deve agir com imparcialidade em relação aos seus solicitantes, candidatos e pessoas certificadas.

4.3.3 As políticas e procedimentos do IBEC Certificador para a certificação de pessoas devem ser justas para todos os solicitantes, candidatos e pessoas certificadas.

4.3.4 A certificação não pode ser limitada por razões financeiras ou outras condições restritivas indevidas, como filiação a uma associação ou grupo. O IBEC Certificador não pode utilizar procedimentos para injustamente impedir ou inibir o acesso de solicitantes e candidatos.

4.3.5 O IBEC Certificador deve ser responsável pela imparcialidade de suas atividades de certificação e não pode permitir que pressões comerciais, financeiras ou outras venham a comprometer a imparcialidade.

4.3.6 O IBEC Certificador deve identificar ameaças à sua imparcialidade de forma contínua. Isto inclui as ameaças que surgem de suas atividades, de seus órgãos relacionados, a partir de suas relações, ou a partir dos relacionamentos do seu pessoal.

4.3.7 O IBEC Certificador deve analisar, documentar e eliminar ou minimizar o potencial conflito de interesses decorrente das atividades da certificação de pessoas. Assim como, deve documentar e ser capaz de demonstrar como elimina, minimiza ou gerencia estas ameaças. Todas as fontes potenciais de conflito de interesse que forem identificadas devem estar cobertas, independentemente de elas surgirem de dentro do IBEC Certificador ou das atividades de outras pessoas, organismos ou organizações.

4.3.8 As atividades de certificação devem estar estruturadas e gerenciadas de forma a salvaguardar a imparcialidade. Isso deve incluir a participação equilibrada das partes interessadas.

4.4 Finanças e responsabilidade civil

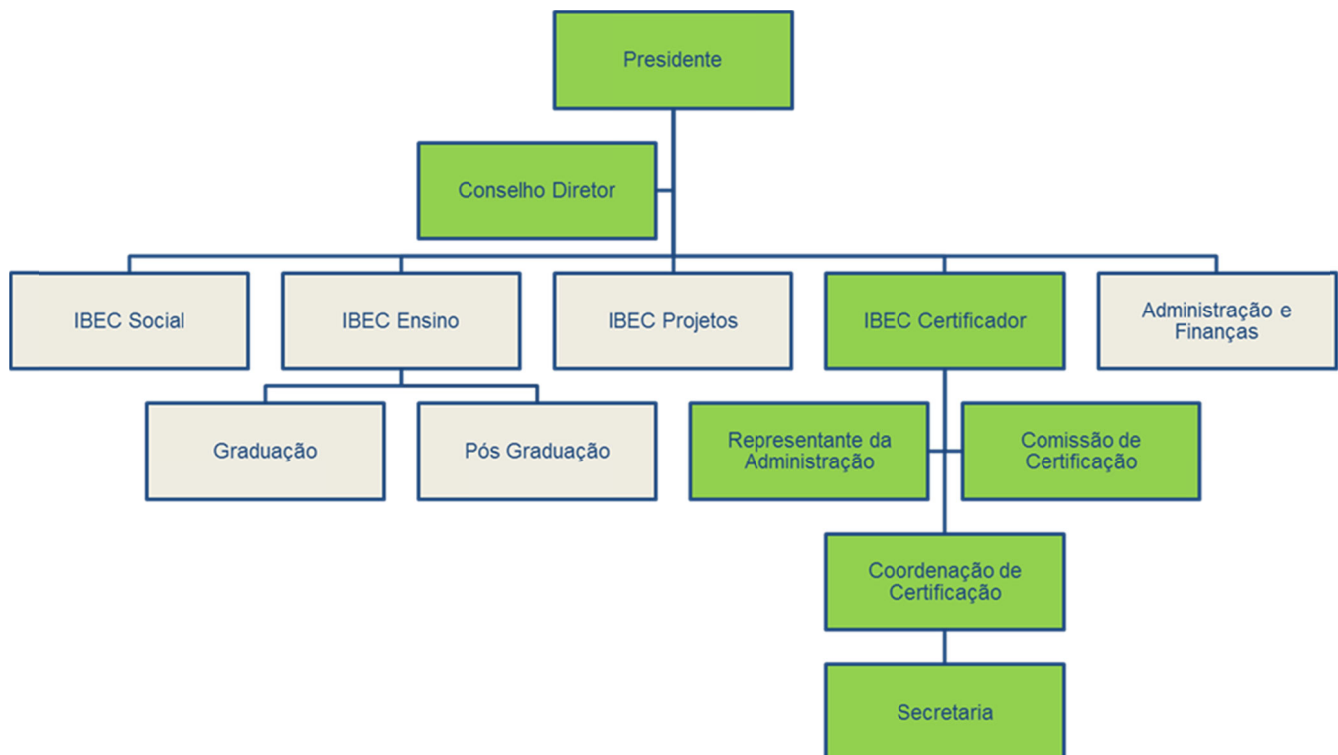
O IBEC Certificador deve ter os recursos financeiros necessários para a operação de um processo de certificação e deve ter mecanismos adequados (por exemplo, seguro ou reservas) para cobrir responsabilidades associadas.

5. Requisitos estruturais

5.1 Gestão e estrutura da organização

5.1.1 As atividades do IBEC Certificador devem ser estruturadas e gerenciadas de forma a salvaguardar a imparcialidade.

5.1.2 A estrutura organizacional do IBEC Certificador é demonstrada no organograma abaixo:



O IBEC Certificador, parte definida de uma pessoa jurídica – IBEC –, deve documentar e descrever as funções, responsabilidades e autoridades da direção, do pessoal de certificação e da Comissão de Certificação.

Parte(s) ou indivíduos responsáveis pelas ações abaixo devem ser identificados:

- políticas e procedimentos relativos ao funcionamento do IBEC Certificador;
- implementação das políticas e procedimentos;
- finanças do IBEC Certificador;

- d) recursos para as atividades de certificação;
- e) desenvolvimento e manutenção dos esquemas de certificação;
- f) atividades de avaliação;
- g) decisões sobre certificação, incluindo a concessão, manutenção, recertificação, extensão, redução, suspensão ou cancelamento da certificação;
- h) disposições contratuais.

5.2 Estrutura do IBEC Certificador em relação ao treinamento

5.2.1 Não aplicável.

5.2.2 O IBEC Certificador não pode afirmar ou sugerir que a certificação seria mais simples, mais fácil ou menos dispendiosa se determinados serviços de formação/treinamento forem utilizados.

5.2.3 Oferecer treinamento e certificação para as pessoas dentro da mesma entidade legal constitui uma ameaça à imparcialidade.

O IBEC Certificador que é parte de uma entidade legal que oferece treinamento deve:

- a) identificar e documentar as ameaças associadas à sua imparcialidade de forma contínua: o organismo deve ter um processo documentado para demonstrar como ela elimina ou minimiza as ameaças;
- b) demonstrar que todos os processos executados pelo IBEC Certificador são independentes do treinamento para assegurar que a confidencialidade, a segurança da informação e a imparcialidade não estão comprometidas;
- c) não dar a impressão de que o uso de ambos os serviços poderia oferecer qualquer vantagem ao solicitante;
- d) não exigir que os candidatos realizem sua própria formação ou treinamento como um pré-requisito exclusivo, quando a formação ou treinamento com um resultado equivalente existir;
- e) garantir que o pessoal não atue como examinador de um candidato específico que tenham treinado, por um período de dois anos a partir da data da conclusão das atividades de treinamento: este intervalo pode ser reduzido se o IBEC Certificador demonstrar que não compromete a imparcialidade.

6. Requisitos de recursos

6.1 Requisitos gerais de pessoal

6.1.1 O IBEC Certificador deve gerenciar e ser responsável pelo desempenho de todo o pessoal envolvido no processo de certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos.

6.1.2 O IBEC Certificador deve ter pessoal suficiente disponível com a competência necessária para desempenhar as funções de certificação.

6.1.3 O IBEC Certificador deve definir os requisitos de competência para o pessoal envolvido no processo de certificação. O pessoal deve ter competência para as suas tarefas e responsabilidades específicas.

6.1.4 Instruções documentadas devem ser fornecidas ao pessoal, descrevendo seus deveres e responsabilidades. Estas instruções devem ser mantidas atualizadas.

6.1.5 O IBEC Certificador deve manter registros atualizados do pessoal, incluindo informações relevantes, como, por exemplo, qualificações, treinamento, experiência, afiliações profissionais, *status* profissional, competência e os conflitos de interesse conhecidos.

6.1.6 O pessoal que atua em nome do IBEC Certificador deve manter a confidencialidade de todas as informações obtidas ou geradas durante a condução das atividades de certificação do organismo, exceto quando exigido por lei ou quando autorizado pelo solicitante, candidato ou pessoa certificada.

6.1.7 O IBEC Certificador deve requerer de seu pessoal a assinatura, eletrônica ou não, de um documento pelo qual se compromete a estar de acordo com as regras definidas pelo IBEC Certificador, incluindo aquelas relativas à confidencialidade, imparcialidade e conflito de interesses.

6.1.8 O IBEC Certificador deve adotar procedimentos para manter a imparcialidade, mesmo em caso de certificação de seus colaboradores.

6.2 Pessoal envolvido nas atividades de certificação

6.2.1 Generalidades

O IBEC Certificador deve exigir que seu pessoal declare qualquer conflito de interesse potencial em relação aos candidatos.

6.2.2 Requisitos para examinadores

6.2.2.1 Os examinadores devem atender aos requisitos do IBEC Certificador. O processo de seleção e aprovação deve garantir que os examinadores:

- a) entendam a relevância do esquema de certificação;
- b) sejam capazes de aplicar os procedimentos e documentos do exame;

- c) tenham competência na área a ser examinada;
- d) sejam fluentes, tanto na escrita, quanto oralmente, no idioma do exame. Nos casos em que um intérprete ou um tradutor é utilizado, o IBEC Certificador deve ter procedimentos estabelecidos para assegurar que a validade do exame não seja afetada;
- e) ao identificarem quaisquer conflitos de interesse conhecidos, manifestem-se para assegurar que julgamentos imparciais sejam realizados.

6.2.2.2 O IBEC Certificador deve monitorar o desempenho dos examinadores e a confiabilidade de seus julgamentos. Quando deficiências forem encontradas, ações corretivas devem ser tomadas.

6.2.2.3 Se um examinador tem um conflito de interesse no exame de um candidato, o IBEC Certificador deve tomar medidas para assegurar que a confidencialidade e a imparcialidade do exame não estão comprometidas. Estas medidas devem ser registradas.

6.2.3 Requisitos para outro pessoal envolvido na avaliação

6.2.3.1 O IBEC Certificador deve ter uma descrição documentada das responsabilidades e das qualificações de outras pessoas envolvidas no processo de avaliação.

6.2.3.2 Se outro pessoal envolvido no processo de avaliação tiver um conflito de interesse potencial no exame de um candidato, o IBEC Certificador deve tomar medidas para assegurar que a confidencialidade e imparcialidade do exame não sejam comprometidas. Estas medidas devem ser registradas.

6.3 Terceirização

6.3.1 O IBEC Certificador deve ter um contrato legalmente válido cobrindo as disposições, incluindo confidencialidade e conflito de interesses, com cada organismo que forneça trabalho terceirizado relacionado com o processo de certificação.

6.3.2 Quando o IBEC Certificador terceiriza trabalho relacionado à certificação, ele deve:

- a) assumir responsabilidade total sobre essa atividade;
- b) garantir que o terceirizado é competente e que atende às disposições aplicáveis deste Manual;
- c) avaliar e monitorar o terceirizado de acordo com os procedimentos documentados;
- d) ter registros para demonstrar que os terceirizados atendam aos requisitos pertinentes ao trabalho; e
- e) manter uma lista dos terceirizados.

6.4 Outros recursos

O IBEC Certificador deve usar instalações adequadas, incluindo centros de exame, equipamentos e recursos para conduzir suas atividades de certificação.

7. Requisitos para registros e informação

7.1 Registros de solicitantes, candidatos e pessoas certificadas

7.1.1 O IBEC Certificador deve manter registros que confirmem o *status* dos solicitantes, dos candidatos e das pessoas certificadas. Os registros devem demonstrar que o processo de certificação ou recertificação foi efetivamente atendido, particularmente com respeito aos formulários de solicitação, relatórios de avaliação e outros documentos relacionados à concessão, manutenção, recertificação, extensão ou redução de escopo, e suspensão ou cancelamento da certificação.

7.1.2 Os registros devem ser identificados, gerenciados e descartados, de modo a assegurar a integridade do processo e a confidencialidade das informações. Os registros devem ser mantidos por um período de, no mínimo, 4 (quatro) anos, tendo em vista que um ciclo completo de certificação tem a duração de 3 (três) anos ou, ainda, como requerido por acordos de reconhecimento, obrigações contratuais, legais ou outras.

7.1.3. O IBEC Certificador deve ter acordos exequíveis para exigir que a pessoa certificada informe, sem demora, sobre questões que possam afetar sua capacidade em continuar a atender aos requisitos de certificação.

7.2 Informação pública

7.2.1 O IBEC Certificador deve verificar e fornecer informações, quando solicitado, se um indivíduo detiver, no momento, uma certificação válida e o escopo dessa certificação, exceto se for exigido por lei que tais informações não possam ser divulgadas.

7.2.2 O IBEC Certificador deve tornar disponível ao público, sem a necessidade de solicitação, informações sobre o escopo do esquema de certificação e uma descrição geral do processo de certificação.

7.2.3 Todos os requisitos do esquema de certificação devem ser listados e disponibilizados ao público, sem necessidade de solicitação.

7.2.4 As informações fornecidas pelo IBEC Certificador, incluindo a publicidade, devem ser precisas e não enganosas.

7.3 Confidencialidade

7.3.1 O IBEC Certificador deve estabelecer políticas e procedimentos documentados para a manutenção e divulgação de informações.

7.3.2 O IBEC Certificador deve, por meio de acordos legalmente exequíveis, manter confidencial toda informação obtida durante o processo de certificação. Estes acordos devem abranger todo o pessoal.

7.3.3 As informações obtidas durante o processo de certificação, ou de outras fontes que não o solicitante, candidato ou pessoa certificada, não podem ser divulgadas a uma parte não autorizada, sem o consentimento por escrito do solicitante, candidato ou pessoa certificada, exceto quando a lei exigir.

7.3.4 Quando exigido por lei para liberar informações confidenciais, o IBEC Certificador deve comunicar à pessoa interessada sobre quais informações devem ser fornecidas, a menos que esta lei proíba.

7.3.5 O IBEC Certificador deve assegurar que as atividades dos organismos relacionados não comprometam a confidencialidade.

7.4 Segurança

7.4.1 O IBEC Certificador deve desenvolver e documentar as políticas e os procedimentos necessários para garantir a segurança ao longo de todo o processo de certificação e, quando ocorrerem falhas de segurança, deve ter medidas definidas para tomar ações corretivas.

7.4.2 Políticas e procedimentos de segurança devem incluir disposições para garantir a segurança de materiais de exame, levando em consideração:

- a) os locais dos materiais (por exemplo, o transporte, a entrega eletrônica, descarte, armazenagem, centro de exame);
- b) a natureza dos materiais (por exemplo, eletrônico, papel, equipamento de teste);
- c) as etapas do processo de exame (por exemplo, desenvolvimento, administração, relato de resultados);
- d) as ameaças oriundas da utilização repetida de materiais de exame.

7.4.3 O IBEC Certificador deve evitar que os candidatos adotem práticas fraudulentas de exame, de modo a:

- a) solicitar a assinatura de um acordo de confidencialidade, ou outro acordo, indicando o seu compromisso de não liberar materiais confidenciais de exame ou participar de práticas fraudulentas na realização dos exames;
- b) disponibilizar a presença de um supervisor de exame;
- c) confirmar a identidade do candidato;
- d) evitar que quaisquer ajudas não autorizadas sejam introduzidas na área de exame;
- e) impedir o acesso a ajudas não autorizadas durante o exame;

f) monitorar os resultados dos exames, para indícios de fraude.

8. Esquemas de Certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos

8.1 Deve existir um esquema de certificação para cada nível de certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos.

8.2 Um esquema de certificação deve conter os seguintes elementos:

- a) escopo de certificação;
- b) descrição de função e de tarefas;
- c) a competência requerida;
- d) habilidades (não aplicável à certificação do IBEC Certificador);
- e) pré-requisitos;
- f) Código de Ética e Conduta.

8.3 Um esquema de certificação deve incluir os seguintes requisitos:

- a) critérios para a certificação inicial e recertificação;
- b) métodos de avaliação para a certificação inicial e recertificação;
- c) métodos e critérios de supervisão (não aplicável ao esquema de certificação);
- d) critérios para a suspensão e cancelamento da certificação;
- e) critérios para alterar o escopo ou o nível de certificação.

8.4 No desenvolvimento e na análise do esquema de certificação, o IBEC Certificador deve ter documentos para demonstrar:

- a) o envolvimento de especialistas apropriados;
- b) a utilização de uma estrutura apropriada que represente de forma justa os interesses de todas as partes significativamente interessadas, sem predomínio de qualquer interesse;
- c) a identificação e alinhamento de pré-requisitos com os requisitos de competência;
- d) a identificação e alinhamento dos mecanismos de avaliação com os requisitos de competência;
- e) uma análise de função ou prática que seja conduzida e atualizada para:
 - identificar pré-requisitos;

- confirmar os mecanismos de avaliação e o conteúdo do exame;
- identificar os requisitos e intervalo para a recertificação.

8.5 O IBEC Certificador deve assegurar que o esquema de certificação é analisado e validado de forma contínua e sistemática.

8.6 Não aplicável ao IBEC Certificador.

9. Requisitos do processo de certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos

9.1 Processo de solicitação

9.1.1 Após a solicitação, o IBEC Certificador deve disponibilizar uma visão geral do processo de certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos, de acordo com seu respectivo esquema. No mínimo, a visão geral deve incluir:

- os requisitos para a certificação e seu escopo;
- uma descrição do processo de avaliação;
- os direitos dos solicitantes;
- os deveres de uma pessoa certificada; e
- as taxas.

9.1.2 O IBEC Certificador deve requerer o preenchimento completo de um formulário de inscrição, assinado pelo solicitante, eletronicamente ou não, que inclua, no mínimo:

- a) informação necessária para identificar o solicitante, como nome, seu CPF, endereço e outras informações requeridas pelo esquema de certificação;
- b) o escopo da certificação desejada;
- c) uma declaração de que o solicitante se compromete a atender aos requisitos de certificação e a fornecer qualquer informação necessária para a avaliação;
- d) qualquer informação complementar de apoio para demonstrar objetivamente o cumprimento com os pré-requisitos do esquema;
- e) aviso ao solicitante de sua oportunidade para declarar, com justificativa, um pedido para acomodação de necessidades especiais (ver 9.2.5).

9.1.3 O IBEC Certificador deve analisar o pedido para confirmar que o solicitante atende aos requisitos do esquema de certificação.

9.2 Processo de avaliação

9.2.1 O IBEC Certificador deve implementar os métodos e mecanismos específicos de avaliação, como definido no esquema de certificação.

9.2.2 Quando houver uma mudança no esquema de certificação, que exija avaliação adicional, o IBEC Certificador deve documentar e tornar publicamente acessível, sem

necessidade de pedido, os métodos e mecanismos específicos necessários para verificar se as pessoas certificadas atendem aos requisitos alterados.

9.2.3 A avaliação deve ser planejada e estruturada, de modo a garantir que os requisitos do esquema de certificação sejam verificados de forma objetiva e sistemática, com evidência documentada para confirmar a competência do candidato.

9.2.4 O IBEC Certificador deve verificar os métodos de avaliação dos candidatos, assegurando que eles sejam justos e válidos.

9.2.5 Considerando a legislação nacional e a integridade da avaliação, o IBEC Certificador deve verificar e acomodar necessidades especiais justificadas. [ver 9.1.2 (item e)]

9.2.6 Caso o trabalho seja desenvolvido por outro organismo, o IBEC Certificador deve obter os relatórios, dados e registros apropriados para demonstrar que os resultados sejam equivalentes e estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos pelo esquema de certificação.

9.3 Exame

9.3.1 Os exames para avaliar a competência devem ser desenvolvidos de forma consistente e com base no esquema de certificação, podendo ser:

- meio escrito;
- de forma oral;
- de modo prático;
- observacional; ou
- outros meios confiáveis e objetivos.

Os requisitos de exame devem ser desenvolvidos de forma a assegurar a comparabilidade dos resultados, do conteúdo, da dificuldade e, inclusive, a validade das decisões de reprovação/aprovação de cada exame.

9.3.2 O IBEC Certificador deve ter procedimentos para assegurar uma administração de exames consistentes.

9.3.3 Critérios para condições de administração de exames devem ser estabelecidos, documentados e monitorados.

9.3.4 O equipamento técnico, caso seja utilizado no processo, deve ser verificado ou calibrado, quando apropriado.

9.3.5 A metodologia e os procedimentos apropriados devem ser documentados e implementados para reafirmar, em intervalos definidos e justificados, a equidade, validade, confiabilidade e desempenho geral de cada exame, para que todas as deficiências identificadas sejam corrigidas.

9.4 Decisão sobre a certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos

9.4.1 A informação coletada durante o processo de certificação deve ser suficiente para o IBEC Certificador:

- a) tomar uma decisão sobre a certificação; ou
- b) rastrear, por exemplo, um recurso, uma apelação ou uma reclamação.

9.4.2 As decisões relativas à concessão, manutenção, recertificação, suspensão ou cancelamento da certificação não podem ser terceirizadas.

9.4.3 O IBEC Certificador deve limitar sua decisão sobre certificação aos requisitos do esquema de certificação.

9.4.4 A decisão sobre a certificação de um candidato deve ser feita pelo IBEC Certificador unicamente com base nas informações obtidas durante esse processo. O pessoal que tem função decisória não pode ter participado do exame ou treinamento do candidato.

9.4.5 O pessoal que toma decisões de certificação deve ter conhecimento e experiência suficientes sobre o processo para determinar se os requisitos foram atendidos.

9.4.6 A certificação não pode ser concedida até que todos os requisitos sejam atendidos.

9.4.7 O IBEC Certificador deve:

- a) fornecer um certificado para as pessoas habilitadas;
- b) manter a propriedade exclusiva sobre os certificados, que devem ter o formato de carta, cartão ou outro meio, assinado ou autorizado por um membro responsável da organização.

9.4.8 Os certificados devem conter, no mínimo:

- a) nome completo da pessoa certificada;
- b) identificação única da certificação concedida;
- c) nome e logomarca do IBEC Certificador;
- d) referência ao esquema de certificação, data de emissão, incluindo norma ou outros documentos relevantes, se for o caso;
- e) escopo da certificação;
- f) data efetiva da certificação e da expiração.

9.4.9 O certificado deve ser elaborado de forma a reduzir os riscos de falsificação.

9.5 Suspensão ou cancelamento de certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos

9.5.1 O IBEC Certificador deve ter políticas e procedimentos documentados para suspensão ou cancelamento da certificação, que devem especificar as ações subsequentes a serem tomadas.

9.5.2 A não solução dos problemas que originaram a suspensão, no prazo estabelecido pelo IBEC Certificador, por parte da pessoa certificada, deve resultar no cancelamento da certificação.

9.5.3 O IBEC Certificador deve ter acordos exequíveis com a pessoa certificada para garantir que, em caso de suspensão da certificação, ela cesse a divulgação da sua certificação, enquanto estiver suspensa;

9.5.4. O IBEC Certificador deve ter acordos exequíveis com a pessoa certificada para garantir que, em caso de cancelamento da certificação, ela abstenha-se de utilizar todas as referências ao seu *status* de certificada.

9.6 Processo de recertificação de Técnicos e Engenheiros de Custos

9.6.1 O IBEC Certificador deve ter procedimentos documentados para a implementação do processo de recertificação de acordo com os requisitos do esquema de certificação.

9.6.2 O IBEC Certificador deve assegurar, durante o processo de recertificação, que seja confirmada a manutenção da competência e a continuidade da conformidade com os requisitos vigentes do esquema, por parte da pessoa certificada.

9.6.3 O período de recertificação deve basear-se nos requisitos do esquema. A justificativa para o período de recertificação deve levar em consideração, quando aplicável:

- a) requisitos regulatórios (não aplicável ao processo de certificação);
- b) Mudanças em documentos normativos (não aplicável ao processo de certificação);
- c) mudanças nos requisitos pertinentes do esquema;
- d) a natureza e a maturidade da indústria ou do campo no qual a pessoa certificada trabalha;
- e) os riscos de uma pessoa incompetente;
- f) mudanças contínuas na tecnologia, e nos requisitos para pessoas certificadas;
- g) requisitos das partes interessadas;
- h) Não aplicável ao processo de certificação.

9.6.4 As atividades de recertificação devem ser adequadas para garantir que haja avaliação imparcial e confirmação da continuidade da competência da pessoa certificada.

9.6.5 A recertificação deve considerar, no mínimo:

- a) avaliação;
- b) desenvolvimento profissional;
- c) entrevistas estruturadas (Não aplicável ao processo de certificação);
- d) confirmação de trabalho satisfatório contínuo e registro de experiência profissional;
- e) exames;
- f) declaração da capacidade física em relação à competência em questão;
- g) cursos e treinamentos profissionais;
- h) participação em eventos e congressos;
- i) publicações em mídias, eventos ou periódicos.

9.7 Uso de certificados, logotipos e marcas

9.7.1 O IBEC Certificador, ao fornecer uma marca ou logotipo de certificação, deve documentar as condições para uso e administrar apropriadamente os direitos para utilização e representação.

9.7.2 O IBEC Certificador deve assegurar que a pessoa certificada assine um contrato, eletronicamente ou não, para:

- a) atender às disposições pertinentes do esquema de certificação;
- b) fazer reivindicações somente com relação ao escopo para o qual a certificação foi concedida;
- c) não utilizar a certificação de maneira prejudicial à reputação do IBEC Certificador e não fazer nenhuma declaração considerada enganosa ou não autorizada relativa à certificação;
- d) interromper todas as menções à certificação e devolver quaisquer certificados emitidos, em caso de suspensão ou cancelamento;
- e) não utilizar o certificado de maneira enganosa.

9.7.3 O IBEC Certificador deve tratar com medidas corretivas, qualquer uso indevido da sua marca ou logotipo de certificação.

9.8 Apelações contra decisões de certificação de Técnicos e Engenheiros de Custos

9.8.1 O IBEC Certificador deve ter um processo documentado de tratamento de apelações, incluindo as atividades de:

- a) receber, avaliar, validar, investigar e identificar as ações corretivas apropriadas que devem ser assumidas em resposta, tendo em vista os resultados obtidos anteriormente;
- b) rastrear e registrar as apelações e as respectivas ações corretivas tomadas;
- c) garantir que, se aplicável, as ações corretivas apropriadas são tomadas.

9.8.2 As políticas e procedimentos devem assegurar que todas as apelações sejam tratadas de uma forma construtiva, imparcial e em tempo hábil.

9.8.3 Uma descrição do processo de tratamento de apelações deve estar acessível publicamente.

9.8.4 O IBEC Certificador deve ser responsável pelas decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações e assegurar que o pessoal tomador de decisão seja distinto do envolvido no processo de tratamento de apelações.

9.8.5 A submissão, investigação e decisão sobre as apelações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o apelante.

9.8.6 O IBEC Certificador deve acusar o recebimento da apelação e deve fornecer ao apelante relatórios de progresso e o resultado final.

9.8.7 O IBEC Certificador deve notificar formalmente o apelante quanto ao final do processo de tratamento de apelações.

9.9 Reclamações

9.9.1 O IBEC Certificador deve ter um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações.

9.9.2 Uma descrição do processo de tratamento de reclamações deve estar acessível sem necessidade de solicitação. Os procedimentos devem tratar todas as partes de forma justa e equitativa.

9.9.3 As políticas e procedimentos devem assegurar que todas as reclamações sejam tratadas e processadas de forma construtiva, imparcial e em tempo hábil. O processo de tratamento de reclamações deve incluir os seguintes elementos e métodos:

- a) um esboço do processo de recebimento, validação, investigação da reclamação, para decidir quais ações devem ser tomadas em sua resposta;
- b) rastreamento e registro, incluindo as ações empreendidas em sua resposta;

- c) a segurança de que, se aplicável, as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

9.9.4 Ao receber uma reclamação, sendo pertinente, o IBEC Certificador deve responder de forma apropriada.

9.9.5 O IBEC Certificador deve acusar o recebimento da reclamação e fornecer ao reclamante relatórios de progresso e os resultados finais.

9.9.6 Ao receber a reclamação, o IBEC Certificador deve ser responsável por reunir e verificar todas as informações necessárias para validá-la.

9.9.7 Sempre que possível, o IBEC Certificador deve notificar, formalmente, ao reclamante o fim do processo de tratamento de reclamações.

9.9.8 Qualquer reclamação fundamentada a uma pessoa certificada, realizada por outrem, o IBEC Certificador deve comunicar à pessoa em questão, em prazo apropriado.

9.9.9 O processo de tratamento de reclamações deve ser sujeito a requisitos de confidencialidade, no que se refere ao reclamante e ao objeto da reclamação.

9.9.10 A decisão a ser comunicada ao reclamante deve ser feita ou ser analisada e aprovada por pessoal não envolvido anteriormente no assunto da reclamação.

10. Requisitos do Sistema de Gestão de Certificação de Pessoas do IBEC Certificador (SGCP)

10.1 Generalidades

O IBEC Certificador deve estabelecer, documentar, implementar e manter um sistema de gestão que seja capaz de apoiar e demonstrar o cumprimento consistente dos requisitos deste Manual.

10.2 Requisitos gerais do SGCP

10.2.1 Liderança e comprometimento

O objetivo do IBEC Certificador é consolidar-se como referência na área de certificação de pessoas, focando no reconhecimento do profissional na área de Engenharia de Custos, propiciando o alavancamento na sua carreira e maior retorno às organizações e à sociedade.

A Alta Administração demonstra liderança e comprometimento com relação ao SGCP ao:

- a) Responsabilizar-se por prestar contas pela sua eficácia;
- b) Assegurar que a Política e o objetivo do SGCP sejam compatíveis com o contexto e a direção estratégica da organização;

Política do Sistema de Gestão de Certificação de Pessoas

Para melhorar continuamente o processo de certificação, temos o compromisso de assegurar nossas diretrizes institucionais:

- aprimoramento do SGCP;
- confiabilidade, credibilidade, responsividade e imparcialidade;
- confidencialidade, preservação e segurança da informação;
- ética, transparência e *compliance*;
- satisfação, competência e reconhecimento profissional de clientes e colaboradores;
- promoção do desenvolvimento sustentável.

- c) Assegurar a integração dos requisitos do SGCP nos processos de negócio da organização;
- d) Promover o uso da abordagem de processo e da mentalidade de risco;
- e) Assegurar que os recursos necessários para o SGCP estejam disponíveis;
- f) Comunicar a importância de uma gestão eficaz e de estar conforme com os requisitos do SGCP;
- g) Assegurar que o SGCP alcance seus resultados pretendidos;
- h) Engajar, dirigir e apoiar pessoas a contribuir para a eficácia do SGCP;
- i) Promover melhoria;
- j) Apoiar outros papéis pertinentes da gestão a demonstrar como sua liderança se aplica as áreas sob sua responsabilidade;
- k) Demonstrar foco no cliente assegurando que os requisitos do cliente, os requisitos estatutários e regulamentares sejam atendidos consistentemente;
- l) Assegurar que, quando mudanças forem efetuadas, estas devem ser realizadas de forma planejada e sistemática, incluindo suas potenciais consequências;
- m) Assegurar que os riscos e oportunidades que afetem os serviços e a capacidade de fomentar a satisfação do cliente sejam determinados e atendidos.

A Alta Administração do IBEC Certificador deve nomear um Representante da Administração (RA) que, independentemente de outras responsabilidades, deve ter responsabilidade e autoridade que incluem:

- a) assegurar que os processos e procedimentos necessários para o sistema de gestão sejam estabelecidos, implementados e mantidos;

- b) relatar à Alta Administração sobre o desempenho do SGCP e qualquer necessidade de melhoria.

10.2.2 Documentação do SGCP

Requisitos aplicáveis neste Manual devem ser documentados. O IBEC Certificador deve assegurar que a informação documentada do SGCP seja fornecida para todo o pessoal relevante.

10.2.3 Controle de documentos do SGCP

O IBEC Certificador deve estabelecer procedimentos para controlar os documentos (internos e externos) que se relacionam com o atendimento deste Manual, podendo estar em qualquer forma ou tipo de mídia. Os procedimentos devem definir os controles necessários para:

- a) aprovar documentos quanto à adequação antes de sua emissão;
- b) revisar, atualizar e reaprovar documentos;
- c) assegurar que alterações e a situação atual da revisão dos documentos estejam identificadas;
- d) assegurar que as versões pertinentes de documentos aplicáveis estejam disponíveis nos locais de uso;
- e) assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- f) assegurar que os documentos de origem externa sejam identificados e que sua distribuição seja controlada;
- g) impedir o uso não intencional de documentos obsoletos e utilizar identificação adequada se estiverem retidos para qualquer finalidade.

10.2.4 Controle de registros

O IBEC Certificador deve estabelecer e manter registros, inclusive os de origem externa, para prover evidências da conformidade com os requisitos e da operação eficaz do SGCP. Os registros devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Devem ser estabelecidos procedimentos para definir os controles necessários para identificação, armazenagem, proteção, recuperação, tempo de retenção e descarte de seus registros.

10.2.5 Análise crítica pela direção

10.2.5.1 Generalidades

A Alta Administração do IBEC Certificador deve estabelecer procedimentos para revisar o SGCP em intervalos planejados a fim de garantir sua contínua pertinência, adequação e eficácia, incluindo as políticas e os objetivos estabelecidos relacionados ao atendimento deste Manual. Estas análises devem ser realizadas pelo menos uma vez a cada 12 meses e devem ser documentadas.

10.2.5.2 Entradas para análise crítica

As entradas para a análise crítica pela direção (ACD) devem incluir informações relacionadas com o seguinte:

- a) resultados de auditorias internas e externas (por exemplo, avaliação por organismo de acreditação);
- b) comentários de solicitantes, candidatos, pessoas certificadas e das partes interessadas relacionados com o atendimento deste Manual;
- c) salvaguarda da imparcialidade;
- d) a situação das ações preventivas e corretivas;
- e) ações de acompanhamento de análises críticas anteriores;
- f) o cumprimento dos objetivos;
- g) mudanças que possam afetar o SGCP;
- h) apelações e reclamações.

10.2.5.3 Saídas da análise crítica

As saídas da análise crítica pela direção devem incluir no mínimo decisões e ações relacionadas ao seguinte:

- a) melhoria da eficácia do SGCP e dos seus processos;
- b) melhoria dos serviços de certificação relacionados ao cumprimento deste Manual;
- c) necessidades de recursos.

10.2.6 Auditorias internas do SGCP

10.2.6.1 O IBEC Certificador deve estabelecer procedimentos para auditorias internas a fim de verificar se os requisitos deste Manual sejam atendidos e efetivamente implementados e mantidos.

10.2.6.2 Um programa de auditoria deve ser planejado, levando em consideração a importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores.

10.2.6.3 As auditorias internas devem ser realizadas pelo menos uma vez a cada 12 meses. A frequência das auditorias internas pode ser reduzida se o IBEC Certificador demonstrar que seu SGCP continua a ser efetivamente implementado de acordo com este Manual e possui comprovada estabilidade.

10.2.6.4 O IBEC Certificador deve assegurar que:

- a) as auditorias internas sejam conduzidas por pessoal competente, com conhecimento do processo de certificação, de auditorias e dos requisitos deste Manual;
- b) auditores não auditem seu próprio trabalho;
- c) o pessoal responsável pela área auditada seja informado quanto ao resultado da auditoria;
- d) quaisquer ações resultantes de auditorias internas sejam tomadas de maneira oportuna e apropriada;
- e) quaisquer oportunidades de melhoria sejam identificadas.

10.2.7 Ações corretivas

O IBEC Certificador deve estabelecer procedimentos para identificação e tratamento de não conformidades em suas operações.

O IBEC Certificador deve também, se necessário, tomar medidas para eliminar as causas de não conformidades, a fim de prevenir a reincidência. Ações corretivas devem ser apropriadas ao impacto dos problemas encontrados. Os procedimentos devem definir os requisitos para o seguinte:

- a) identificação de não conformidades;
- b) determinação das causas da não conformidade;
- c) correção de não conformidades;
- d) avaliação da necessidade de ações para assegurar que não conformidades voltem a ocorrer;
- e) determinação e implementação, em tempo hábil, das ações necessárias;
- f) registro dos resultados das ações tomadas; e
- g) análise da eficácia das ações corretivas.

10.2.8 Ações preventivas

O IBEC Certificador deve estabelecer procedimentos para a tomada de ações preventivas para eliminar as causas de potenciais das não conformidades. As ações preventivas tomadas devem ser adequadas ao impacto provável dos potenciais problemas. Os procedimentos para ações preventivas devem definir requisitos para:

- a) identificação de potenciais não conformidades e suas causas;
- b) avaliação da necessidade de ações para evitar a ocorrência de não conformidades;

- c) determinação e implementação da ação necessária;
- d) registro dos resultados das ações tomadas;
- e) análise da eficácia das ações preventivas tomadas.

11. Relação das Normas Gerenciais do SGCP

Abaixo estão descritas as NG que operacionalizam o SGCP:

NG	Título
01	Implementação do SGCP
02	Controle da Informação Documentada
03	Auditorias Internas
04	Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações Preventivas
05	Gestão e Estrutura da Organização
06	Recursos Humanos
07	Processo de Certificação