



**Instituto Brasileiro dos Consultores  
de Organização  
(IBCO)**

**International Council of Management  
Consulting Institutes  
(ICMCI)**

***Manual do Esquema de Certificação  
CMC (CMCBr001)***

**Outubro  
2021**

**[www.cmc-global.org](http://www.cmc-global.org)**

**[www.ibco.org.br](http://www.ibco.org.br)**

## Manual do Esquema de Certificação CMC (CMCBr001)

### ÍNDICE

**Seção 1 - O Esquema de Certificação CMC - Descrição Geral**

**Seção 2 - O Padrão CMC**

**Seção 3 - Processo de Certificação Padrão CMC do IBCO**

**Seção 4 - Acreditação dos Institutos Membros pelo ICMCI**

### APÊNDICES

**Apêndice 1 - IBCO CMCBr002 Modelo de Competências versão 4.0**

**Apêndice 2 - Histórico do Modelo de Competências ICMCI versão 4.2**

**Apêndice 3 - IBCO CMCBr 003 Código de Ética do IBCO**

**Apêndice 4 - IBCO CMCBr 004 - Corpo de Conhecimento do Consultor versão 4.0**

**Apêndice 5 - ICMCI CMCBr005 Pré-requisitos Adicionais versão 2.0**

**Apêndice 6 - IBCO CMCBr006 Matriz Técnicas de Avaliação Preferidas e Aceitáveis versão 2.0**

**Apêndice 7 - IBCO CMCBr007 Glossário versão 2.0**

**Apêndice 8 - IBCO CMCBr008 Requisitos Gerais - ISO17024 versão 2.0**

**Apêndice 9 - Visão Geral do Modelo de Competências IBCO versão 4.2**

**Ferramenta de suporte - Apresentação de Introdução ao Modelo de Competências IBCO  
versão 4.2**

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

## 1 O Esquema de Certificação CMC

### 1.1 Definição – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 8.1

Em parceria com o ICMCI, a missão do IBCO é:

- Elevar os padrões de consultoria de organização no Brasil e fornecer à comunidade nacional a confiança de que esses padrões, combinados com o processo de certificação promovido pelo ICMCI, garantirão que consultores de organização certificados sirvam os seus clientes com competência e profissionalismo de classe mundial.
- Apoiar e incentivar a troca de informações, networking e reciprocidade entre os institutos que aderem aos padrões internacionais do ICMCI e ao seu código de conduta assim como ao código de ética do IBCO.

Para esses fins, o IBCO reconhece no ICMCI a organização internacional com autoridade para o desenvolvimento de padrões profissionais de classe mundial e para criar a designação CMC como referência internacional para consultores de organização individuais.

Um **Consultor de Organização Certificado (CMC)** atende aos rigorosos requisitos de certificação do IBCO - Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização no Brasil. A sigla significa que o consultor atingiu padrões internacionais de competência, ética e independência e está apto à reciprocidade entre os institutos membros do ICMCI.

O **Esquema de Certificação CMC** adotado pelo IBCO é o meio pelo qual o ICMCI promove um padrão consistente em todos os seus institutos membros para a certificação de consultores de organização.

### 1.2 Escopo e Propósito – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 8.2a

O objetivo do Esquema é alcançar e promover nacionalmente a garantia de que as pessoas certificadas atendem aos requisitos do **Padrão de Consultor de Organização Certificado (CMC)** através da avaliação inicial e as reavaliações periódicas de competência.

A certificação é baseada no padrão de competência emitido pelo **The International Council of Management Consulting Institutes (ICMCI)**. Este escopo pode ser ampliado para incluir outros esquemas de certificação durante auditorias regulares de supervisão.

Esse esquema distingue porque a certificação de consultores de gestão é justificada e em quais situações outras formas de qualificação são mais apropriadas.

Por meio do processo de certificação CMC é conduzida uma avaliação imparcial que utiliza critérios e pontuações objetivas para medir a competência. Examinadores CMC não têm conflito de interesse.

Este esquema facilita a aceitação do CMC em níveis nacional e internacional e estabelece o ambiente para o reconhecimento mútuo e a troca global de profissionais.

#### 1.2.1 População-alvo de candidatos à consultoria

Para os propósitos deste esquema de certificação, um **Consultor de Organização** é definido como aquele que ajuda organizações a resolver problemas, criar valor, maximizar o crescimento e melhorar o desempenho através da aplicação de seus conhecimentos, técnicas e ativos para fornecer conselhos objetivos, expertise e habilidades especializadas que possam estar em falta na organização.

Esta definição inclui consultores que trabalham sozinhos, como parceiros ou empregados de uma consultoria ou empresa, e aqueles que atuam como consultores internos em uma organização ou órgão governamental cujo propósito principal não seja consultoria de organização.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

### 1.2.2 Variantes do CMC – Praticante, Emérito, Líder Profissional

O esquema de certificação se aplica também a variantes da certificação CMC, cada uma das quais será regulada por um processo de avaliação apropriado:

#### CMC Praticante

Consultores de organização que estejam atualmente em atividade serão avaliados utilizando o Processo de Certificação Padrão CMC do ICMCI principal, conforme descrito na Seção 3 deste manual.

#### CMC Emérito

O IBCO poderá autorizar os seus CMCs que cessarem a atividade profissional (seja ao mudar para outra área ou ao se aposentar), a continuar a usar a designação "CMC Emérito" após seus nomes. As seguintes condições e qualificações se aplicam:

1. Tal designação não é automática — o instituto deve concedê-la explicitamente mediante solicitação, por decisão própria.
2. A manutenção do CMC Emérito depende da continuidade da associação ao instituto (e, conseqüentemente, do pagamento de uma taxa apropriada).
3. O instituto deve manter um registro dos CMCs Eméritos.
4. Deve ser claramente indicado a todos os envolvidos (por exemplo, no site do instituto) que o CMC Emérito é diferente do CMC ativo e não indica qualificação atual para a prática.
5. Os CMCs Eméritos devem informar o instituto se em algum momento voltarem à prática profissional ativa, caso em que deverão novamente atender aos requisitos da designação CMC normal.
6. Sujeito às condições acima e à continuidade da associação ao instituto, a concessão do CMC Emérito seria permanente, sem requisitos adicionais, exceto que os CMCs Eméritos continuariam sujeitos, como membros do instituto, aos procedimentos e sanções disciplinares normais do instituto.

#### CMC Líder Profissional

O IBCO poderá conceder a designação CMC a consultores de organização seniores e experientes que sejam reconhecidos como líderes e praticantes de destaque dentro de suas comunidades profissionais. As seguintes condições e qualificações se aplicam:

1. Candidatos para a entrada como líderes profissionais devem ser indicados ou sugeridos pelo instituto, embora também possam se apresentar por conta própria.
2. A certificação será baseada em um processo de revisão e avaliação intensivo de alto nível por um "Grupo de Referência de Líderes Profissionais" – um comitê de CMCs seniores e experientes do instituto, estabelecido para esse propósito. Este grupo de referência será integrado por no mínimo 5 membros que representarão a mais ampla perspectiva possível da comunidade de consultoria do instituto e de seus clientes.

*O papel do Grupo de Referência é usar seu conhecimento combinado e o seu julgamento, apoiado por pesquisas de diligência, conforme necessário, para identificar candidatos apropriados para entrada pela rota de líderes profissionais do CMC (ou para verificar sua adequação, caso tenham se apresentado por conta própria).*

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

3. A abordagem do grupo de referência na avaliação de candidatos prospectivos, antes da convocação ou aceitação como candidatos, deve ser minuciosa e rigorosa:

- Candidatos prospectivos devem ser considerados pelo grupo de referência de acordo com os principais tópicos do Modelo de Competências, utilizando seu conhecimento, julgamento e pesquisas de diligência necessárias.
- Se algum membro do grupo tiver dúvidas sobre a adequação de um candidato, mais pesquisas devem ser realizadas para resolvê-las, ou o candidato não será aprovado para essa rota de entrada.
- Nenhum candidato será aprovado para essa rota de entrada sem o acordo unânime do grupo de referência.

Candidatos que não forem aprovados para essa rota podem, naturalmente, ser encaminhados à rota de certificação principal e devem ser incentivados a se candidatar por essa via.

4. Será exigido um formulário de inscrição apropriado, um currículo detalhado e informações de contato de dois clientes, mas sem estudos de caso de compromissos e sem evidências de qualificações.
5. As referências serão obtidas dos dois clientes indicados. Isso não será na forma detalhada referente a compromissos específicas de clientes, como no processo principal. No entanto, todos os candidatos adequados terão vastas interações com clientes, pelo menos em termos de gerenciamento de relacionamentos, supervisão do trabalho realizado para o cliente e desenvolvimento e envio de propostas. As referências serão colhidas nesse nível mais alto e em termos mais gerais. Obter uma perspectiva do cliente para complementar à avaliação do grupo de pares será considerado importante.
6. A segunda etapa principal do processo será uma entrevista conduzida por pelo menos dois CMCs seniores e experientes do instituto, aprovados pelo grupo de referência (eles podem ou não ser membros do grupo).

*Esta entrevista pode ser diferente da entrevista conduzida no processo principal, devido à natureza dos candidatos. Deve ser realizada em um estilo de discussão relaxado, de pares para pares, não exigindo, por exemplo, nenhuma apresentação do candidato. E a triagem prévia pelo grupo de referência deve ter sido tão minuciosa que, essencialmente, será de natureza confirmatória, sendo improvável a reprovação do candidato neste ponto.*

*No entanto, a entrevista deve ser minuciosa e investigativa, com duração de pelo menos uma hora. Durante seu curso, os entrevistadores devem avaliar explicitamente o candidato em relação aos principais tópicos do Modelo de Competências e seguir uma estrutura que facilite isso.*

Após a conclusão da entrevista, os entrevistadores devem produzir um relatório específico de avaliação sobre o candidato em relação aos principais tópicos do Modelo de Competências, juntamente com um resumo geral e recomendação sobre a concessão do CMC. Embora, como mencionado acima, não se espere normalmente que os candidatos falhem neste ponto, isso não será descartado.

7. O relatório dos entrevistadores será submetido ao grupo de referência, que revisará e tomará a decisão final sobre a concessão do CMC. Uma decisão de conceder o CMC normalmente exigirá o acordo unânime do grupo.

### 1.2.3 Condições de filiação ao ICMCI para o IBCO

Somente Institutos de Membros Consultores de Organização poderão solicitar a filiação ao ICMCI.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

Somente Institutos Membros Plenos do ICMCI poderão conceder o CMC.

### Membro Pleno do ICMCI

Para se tornar um membro pleno, o instituto:

- Deve ser uma entidade legal e existir há quatro anos ou mais.
- Deve ser uma organização profissional reconhecida para consultores de organização independentes.
- Deve estar formalmente comprometido a manter os mais altos padrões profissionais entre seus membros.
- Deve ter um processo formal de certificação/registro que atenda aos padrões mínimos do ICMCI.
- Deve ter um Código de Conduta Profissional que atenda aos padrões mínimos do ICMCI.
- Deve ter um conselho ou comitê gestor preparado e com poder para afirmar, em nome de seus membros, o apoio aos objetivos do ICMCI e concordância, em princípio, com tais padrões internacionais (definições, códigos, diretrizes etc.) que venham a ser verificados de tempos em tempos pelo ICMCI.
- Deve ter um comitê disciplinar totalmente desenvolvido.
- Deve ser capaz de demonstrar seu planejamento para a sustentabilidade.
- Toda a correspondência e documentação relativa ao ICMCI deverá ser em inglês, o idioma oficial do ICMCI.

### Membro Provisório

A admissão como Membro Provisório do ICMCI estará aberta à entidade organizada de qualquer país que pretenda ser um instituto profissional reconhecido para consultores de organização individuais e:

- Esteja formalmente comprometida a manter os mais altos padrões profissionais entre seus membros.
- Subscreva o Código de Conduta Profissional mínimo do ICMCI e tenha instalado esse Código enquanto desenvolve o seu próprio.
- Pretenda desenvolver um processo formal de certificação/registro.
- Tenha um conselho ou comitê gestor preparado e com poder para afirmar, em nome de seus membros, o apoio aos objetivos do ICMCI e para aceitar, em princípio, os padrões internacionais (definições, códigos, diretrizes etc.) que venham a ser verificados de tempos em tempos pelo ICMCI.
- Seja capaz de demonstrar seu planejamento para a sustentabilidade.

### Atualização e Reacreditação

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

O IBCO deverá:

- Atualizar anualmente o conteúdo de seu Perfil de Membro do ICMCI no site. Responder ao pedido anual de atualizações de dados de membros e devem submeter alterações de participantes e contatos interinos à medida que ocorrerem.
- Passar por um processo obrigatório de reavaliação a cada três anos, a partir do início de sua filiação inicial.

### Restrições Provisórias

Os Membros Provisórios estarão sujeitos às seguintes restrições:

- Um Membro Provisório é um membro sem direito a voto no ICMCI.
- Até o seu primeiro aniversário como Membro Provisório, a organização deverá ter seu próprio Código de Conduta Profissional consistente com os padrões do ICMCI.
- Até o seu segundo aniversário como Membro Provisório, a organização deverá ter um processo formal de certificação/registro consistente com os padrões do ICMCI.
- Um Membro Provisório manterá seu status provisório por no máximo dois anos, momento em que deverá se qualificar para a filiação plena ou ser removido totalmente dos registros do ICMCI; exceto que um Membro Provisório que não tenha existência legal de quatro anos ao final de dois anos poderá manter seu status até completar quatro anos de existência.
- A aceitação do status de Membro Provisório está sujeita às condições acima e deverá ser aprovada pela Diretoria do ICMCI, com recomendação do Comitê de Filiação.

## 1.2.4 Processo de Garantia da Qualidade dos Padrões CMC dos Institutos Membros

### Introdução

O ICMCI, por meio de seu processo de garantia da qualidade, assegurará a conformidade dos padrões nacionais de CMC do IBCO com o Padrão do ICMCI para Consultor de Organização Certificado (CMC). O processo de garantia da qualidade será apoiado por três outros documentos, conforme segue:

- **Declaração de Equivalência com o Padrão do ICMCI:** um formulário padrão a ser preenchido pelo IBCO ao se preparar para a avaliação de garantia da qualidade de seu padrão de CMC em comparação com o Padrão do ICMCI (auditoria).
- **Avaliação da Equivalência com o Padrão do ICMCI:** o formulário correspondente usado pelos avaliadores de garantia da qualidade nomeados pelo ICMCI.
- **Diretrizes para Avaliadores de QA (Qualidade):** contendo orientações práticas para os avaliadores de garantia da qualidade (auditores) ao desempenharem seu papel.

Este processo de garantia da qualidade também será utilizado para a garantia interna da qualidade, por meio de autoavaliação pelo IBCO e para revisão por pares entre dois ou mais Institutos.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

## Padrão e Princípios de Garantia da Qualidade

- a. O ponto de referência será o padrão CMC adotado pelo ICMCI como obrigatório (sujeito a um período de transição quando necessário) para todos os Institutos Membros.
- b. Este Padrão do ICMCI será o padrão de competências em vigor no momento da avaliação.
- c. O processo de garantia da qualidade abordará tanto:
  - O padrão CMC do Instituto.
  - O processo de avaliação do Instituto para medir os candidatos em relação a esse padrão (incluindo as disposições para monitoramento da conformidade contínua com o padrão).
- d. O Instituto em avaliação terá a responsabilidade de demonstrar:
  - A equivalência de seu padrão CMC ao Padrão do ICMCI.
  - A adequação de seu processo de avaliação/monitoramento para assegurar esse padrão.
- e. **"Equivalência"** é um conceito-chave no que diz respeito à conformidade com o Padrão do ICMCI. Veja detalhamento fornecido em 1.2.5 abaixo.
- f. **"Adequação"** do processo significa adequação ao propósito de garantir o padrão CMC do Instituto; em outras palavras, o processo deve ser razoavelmente completo, coerente e relevante em relação ao padrão CMC do Instituto. Isso significa que o Instituto precisa demonstrar, em um grau razoável, que:
  - O processo de seleção de avaliadores e os padrões de qualificação/experiência exigidos deles são adequadamente rigorosos;
  - O processo de avaliação mede os candidatos de maneira apropriada e eficaz em relação ao seu padrão;
  - O processo de avaliação garante resultados justos e consistentes (por exemplo, monitoramento da avaliação e do desempenho de avaliadores individuais, provisão de um processo de apelação);
  - O comportamento ético exigido antes e depois da concessão do CMC é assegurado tanto quanto possível;
  - A manutenção contínua pelos candidatos de seu desempenho em conformidade com o padrão CMC é garantida (por exemplo, por meio de desenvolvimento profissional contínuo ou recertificação).

O processo de garantia da qualidade é detalhado na Seção 4 deste Manual.

### 1.2.5 O Princípio da Equivalência

A política do ICMCI é que o Padrão CMC do ICMCI está em um nível relativamente alto, deixando um grau significativo de liberdade aos países membros na especificação detalhada de seus padrões nacionais de CMC. Isso ocorre, em grande parte, em reconhecimento às diferenças válidas de histórico, cultura e contexto legal nos diversos países membros. Também tem os benefícios de uma validade a longo prazo do Padrão em um mundo em mudança e de permitir espaço para inovações nacionais em boas práticas, das quais o ICMCI pode se beneficiar.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

"Equivalência" é um conceito-chave usado para avaliar a conformidade com o Padrão CMC do ICMCI. O ICMCI respeita a diversidade histórica, cultural e legal de seus membros; consequentemente, aceita plenamente a diversidade (dentro de certos limites definidos) nos padrões e procedimentos nacionais de CMC, refletindo essas diferenças válidas.

O ICMCI exigirá que um Instituto demonstre, para a satisfação do ICMCI, que o padrão CMC do Instituto exige, no mínimo, o mesmo nível de profissionalismo e ética em seus candidatos que o Padrão do ICMCI. Isso requer que o Instituto demonstre, para cada requisito do Padrão do ICMCI, como seu padrão garante a presença de pelo menos o equivalente a esse requisito (por exemplo, uma competência equivalente em um nível equivalente) nos candidatos.

Essa política reflete o fato de que o consultor local deve ser capaz de operar dentro da cultura de seu próprio país e deve ser avaliado com base nisso. Portanto, a combinação relativa ou ênfase nas competências exigidas e a forma como essas competências são expressas podem variar de país para país, a fim de atingir os mesmos resultados de serviço desejados. O princípio da equivalência valida essas variações no modelo de competência e no processo de certificação adotado para atender às necessidades locais determinadas pela cultura local – mas ainda dentro de um quadro universal comum.

O princípio da equivalência enfatiza o resultado, ou efeito real, de uma norma, em vez da conformidade rígida e detalhada com um conjunto específico de meios para alcançá-la.

### 1.2.6 O Princípio da Reciprocidade

A marca de excelência CMC é usada mundialmente para identificar um consultor de organização certificado, cuja competência é reconhecida e certificada por um instituto membro que é parte do ICMCI. Na medida em que a marca CMC é protegida dentro de cada país, nenhum outro indivíduo ou instituto pode usá-la. No entanto, o ICMCI proporcionará reciprocidade do CMC sob as seguintes condições:

- Onde não houver restrição legal dentro da nação do instituto membro contra a reciprocidade.
- Onde o indivíduo que está solicitando a reciprocidade tenha obtido seu CMC de uma nação que atenda ao modelo internacional do ICMCI para certificação.
- Onde o indivíduo que está solicitando a reciprocidade tenha se mudado para o novo país ou passará tempo substancial ou repetido em missões nesse país.

Um instituto membro ou associação do ICMCI deve conceder reciprocidade aos CMCs de institutos membros qualificados do ICMCI, mesmo que o instituto membro concedente ou receptor tenha requisitos mais rigorosos do que o instituto membro de origem ou qualificado. A reciprocidade não será oferecida quando um instituto membro do qual o CMC se origina não seguir o modelo internacional ou não aceitar reciprocidade em seu próprio país.

Indivíduos que são CMCs poderão manter a filiação simultaneamente em mais de um instituto membro do ICMCI, com base no processo de reciprocidade descrito acima, sem ter que atender a requisitos adicionais de filiação.

Quando um indivíduo solicitar reciprocidade em um segundo ou subsequente instituto membro do ICMCI, o instituto remetente do qual a referência é obtida deverá ser sempre o instituto membro no país de residência em tempo integral.

No caso de revogação do CMC de um indivíduo por motivo justificado, o instituto membro do ICMCI que executou tal ação notificará qualquer outro instituto membro do ICMCI ao qual havia enviado anteriormente uma referência positiva para o propósito de conceder reciprocidade. O instituto membro concedente deverá então determinar que ação disciplinar, se houver, tomará de acordo com seus próprios procedimentos.

Institutos membros nacionais não deverão conceder a marca CMC a um indivíduo residente em outro país onde haja um instituto membro do ICMCI, exceto por meio do processo de reciprocidade.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

O propósito desta disposição é impedir que um indivíduo obtenha o CMC de um instituto membro com requisitos menos rigorosos do que o instituto membro do ICMCI em seu próprio país de residência e, em seguida, transfira a filiação para o instituto membro em seu país de residência.

### 1.3 Descrição do Trabalho e Tarefas do Consultor – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 8.2b

As atividades diárias dos consultores de organização são complexas e variadas. Os projetos ou compromissos podem variar em duração, dependendo do tipo de consultoria e das demandas do cliente. Eles podem envolver um indivíduo ou uma grande equipe e podem ser realizados em um local ou em vários, inclusive no exterior. As tarefas típicas incluem:

- Realizar pesquisas e coleta de dados para entender a organização do cliente e o setor em que opera.
- Conduzir análises.
- Entrevistar funcionários, a equipe de gestão e outras partes interessadas do cliente.
- Conduzir grupos de foco e facilitar workshops.
- Fornecer coaching ou mentoring.
- Preparar propostas/apresentações de negócios.
- Identificar problemas e formular hipóteses e soluções.
- Apresentar descobertas e recomendações aos clientes.
- Implementar recomendações/soluções e garantir que o cliente receba a assistência necessária para realizar tudo.
- Gerenciar projetos e programas.
- Liderar e gerenciar os membros da equipe, incluindo analistas.
- Lidar com o cliente para mantê-lo informado sobre o progresso e tomar decisões relevantes.

O Anexo C da ISO 20700:2015, 'Diretrizes para Serviços de Consultoria Organizacional', também fornece uma estrutura básica dos serviços de consultoria, incluindo as seguintes atividades exemplares:

- Compreender o contexto do negócio.
- Compreender o contexto do cliente.
- Seleção do Provedor de Serviços de Consultoria de Organização (PSCO).
- Contratação.
- Execução.
- Encerramento.
- Acompanhamento.

### 1.4 Requisitos de Certificação – ISO/IEC 17024:2012 Cláusulas 8.2c,d,e,f & 8.4c, 8.4d

Um **Consultor de Organização Certificado (CMC)** no Brasil atendeu aos rigorosos requisitos de certificação do IBCO. As iniciais significam que o consultor atendeu a padrões de classe mundial de competência, ética e independência e está apto à reciprocidade entre os institutos membros do ICMCI.

O padrão exige que o consultor demonstre:

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- Cumprimento dos requisitos do modelo de competências do IBCO.
- Qualificações educacionais relevantes.
- Experiência em sua área de consultoria.
- Capacidade de atuar de forma independente, sem supervisão.
- Referências satisfatórias de clientes.
- Adesão ao Código de Ética do IBCO.

O padrão CMC é descrito em mais detalhes na Seção 2 deste manual.

### 1.5 Processo de Certificação – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 8.3

O processo de certificação de acordo com o Padrão do ICMCI é detalhado na Seção 3 deste manual.

### 1.6 Representação das Partes Interessadas – ISO/IEC 17024:2012 Cláusulas 8.4a,b

Em qualquer desenvolvimento ou revisão deste Esquema de Certificação, o IBCO envolverá as partes interessadas, incluindo, mas não exclusivamente, a sua Diretoria, o Conselho do ICMCI, os comitês PSC e IQA, os delegados e os Institutos Membros. Quando apropriado, o IBCO consultará o ICMCI e o Fórum Internacional de Acreditação.

### 1.7 Revisão de mudanças e revisões – ISO/IEC 17024:2012 Cláusulas 8.4e & 8.5

O IBCO realizará uma revisão regular programada, atualização e publicação do Manual de Certificação CMC, Modelo de Competências, Corpo de Conhecimento, Pré-requisitos Adicionais e Métodos de Certificação. A revisão ocorrerá pelo menos uma vez a cada três anos e levará em conta as contribuições das partes interessadas listadas na seção 1.6 acima.

O IBCO acompanhará mudanças semelhantes promovidas pelo ICMCI.

Os resultados da revisão e as mudanças resultantes no Esquema serão comunicados ao ICMCI, juntamente com detalhes sobre o período de transição permitido.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

## 2 O Padrão CMC - ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 8.2

### 2.1 Modelo de Competências - ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 8.2c

O Modelo de Competências CMC especifica o conjunto de habilidades relacionadas, compromissos, conhecimentos e competências que um consultor de organização deve demonstrar na prática para completar com sucesso uma missão de forma independente e sem supervisão. Todos esses elementos estão sob a égide de um código de conduta e ética profissional — comportamentos profissionais.

Ela estabelece um padrão para aqueles que atuam na profissão que é igualmente relevante para profissionais autônomos, consultores especializados, consultores internos, bem como para grandes empresas e práticas. Ela pode ser usada como referência para clientes no desenvolvimento de suas expectativas em relação aos consultores, bem como por instituições acadêmicas e provedores de treinamento para alinhar suas ofertas ao mercado.

O Modelo de Competências CMC e as Declarações de Alcance que a acompanham estão descritas no Apêndice 1, **Modelo de Competências CMC (CMCB002)** deste manual.

### 2.2 Corpo de Conhecimentos do Consultor - ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 8.2b

O **Corpo de Conhecimentos** do IBCO é uma declaração abrangente de tópicos que cobre o escopo do trabalho de um consultor de organização. Cada instituto membro do ICMCI deve possuir seu próprio Corpo de Conhecimento, desenvolvido para incorporar os materiais relevantes do ICMCI apresentados aqui, além de requisitos locais.

O Corpo de Conhecimentos do Consultor se aplica a todos os consultores de organização. Além disso, espera-se que os consultores possuam conhecimento funcional na forma de sua expertise específica em determinadas áreas. Esse conhecimento especializado está fora do escopo do Corpo de Conhecimentos, que se refere ao processo de entregar essa expertise para o benefício do cliente.

Os institutos membros do ICMCI podem utilizar este Corpo de Conhecimentos do ICMCI para:

- Ajudar a definir o corpo de conhecimentos em seu próprio país
- Avaliar o escopo de seu próprio corpo de conhecimentos
- Determinar os tópicos que devem ser incluídos no treinamento para consultores de organização

O **Corpo de Conhecimentos Sumarizado** está descrito no Apêndice 4, **Corpo de Conhecimento Sumarizado (CMCB004)** deste manual.

Merecem especial atenção as referências no Corpo de Conhecimentos à **ISO 20700:2017 Diretrizes para Serviços de Consultoria Organizacional**

### 2.3 Código de Conduta Profissional - ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 8.2f

O IBCO deverá possuir um **Código de Conduta Profissional** e deverá ter em vigor disposições para garantir que o Código seja divulgado e que esteja acessível aos consultores e a outras partes interessadas na consultoria de organização. O Código deve, por exemplo, ser facilmente acessível no site do IBCO.

Os membros do instituto que atuam como consultores de organização devem afirmar regularmente seu entendimento, concordância e conformidade com o Código. Eles também devem ser

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

incentivados a se referir ao Código de Ética ao contratar com clientes.

O IBCO deve buscar promover o seu Código de Ética por meio de treinamentos oferecidos a consultores e gestores.

O IBCO deverá ter disposições para ajudar os membros a resolverem dilemas éticos decorrentes da aplicação do Código.

Deve haver disposições para revisar periodicamente o escopo e a redação do Código.

O **Código de Ética do IBCO** está descrito no Apêndice 3, **Fatores a Considerar em um Código de Conduta Profissional (CMCBr003)** deste manual.

2.4 Pré-requisitos Adicionais - ISO/IEC 17024:2012 Cláusulas 8.2d & 8.2e

Os pré-requisitos adicionais incluem:

- Educação.
- Requisitos de Associação.
- Conhecimento Funcional Especializado.
- Conhecimento Setorial Especializado.
- Desenvolvimento Pessoal Contínuo.

As declarações detalhadas dos pré-requisitos estão descritas no Apêndice 5, **Pré-requisitos Adicionais (CMCBr005)** deste manual.

3 Processo de Certificação Padrão CMC do IBCO – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9

|          |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Política | Abordagem Geral   | Este é o Padrão do IBCO para o processo de certificação na avaliação de candidatos para a concessão do CMC. Seu objetivo é codificar o Padrão completamente em termos das práticas reconhecidas de certificação CMC e segue a política do ICMCI de que o padrão CMC deve estar em um nível relativamente alto, deixando um grau significativo de liberdade aos países membros na especificação detalhada de seus padrões nacionais de CMC.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|          | Requisitos Gerais | <p>Cada padrão e processo de certificação CMC dos institutos membros, juntamente com a aplicação do padrão e a operação do processo de certificação, deve ser controlado e supervisionado por um comitê profissional (ou equivalente), composto predominantemente por CMCs, que deve reportar diretamente a Diretoria do IBCO.</p> <p><i>Nota de Orientação: Os membros do comitê profissional que controlam o padrão CMC e o processo de certificação do IBCO serão selecionados dentre os membros profissionais do instituto pela sua Diretoria.</i></p> <p>O IBCO não deve terceirizar decisões de concessão, manutenção, recertificação, extensão, redução, suspensão ou retirada de certificação.</p> <p>O IBCO deve limitar sua decisão sobre a certificação às questões especificamente relacionadas aos requisitos de seu esquema de certificação.</p> <p>A decisão sobre a certificação de um candidato deve ser tomada exclusivamente pelo IBCO com base nas informações reunidas durante o processo de certificação.</p> |

O pessoal que toma a decisão sobre a certificação não deve ter participado do exame ou treinamento do candidato.

*Nota de Orientação: A decisão será normalmente tomada pelo comitê profissional responsável pelo processo de certificação.*

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

A certificação não deve ser concedida até que todos os requisitos de certificação sejam cumpridos.

### 3.1 Candidatura – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9.1

- 3.1.1 Visão geral da certificação
- Como parte do processo de candidatura, uma visão geral dos processos de certificação CMC será disponibilizada a todos os candidatos.
- A visão geral incluirá, no mínimo: escopo e requisitos da certificação, uma descrição do processo de avaliação, os direitos do candidato, as taxas, os deveres da pessoa certificada e um aviso ao candidato sobre a oportunidade de declarar uma solicitação de acomodação de necessidades especiais.*
- 3.1.2 A candidatura
- Os candidatos ao CMC devem preencher e assinar um formulário de candidatura que incluirá, no mínimo, as seguintes informações:
- a Informações necessárias para identificar o candidato.
  - b O escopo da certificação desejada.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- c Uma declaração do candidato confirmando que ele concorda em cumprir os requisitos de certificação e fornecer qualquer informação necessária para a avaliação.
- d Informações de apoio para demonstrar conformidade com os requisitos do padrão, conforme detalhado em 3.3.2 abaixo.

### 3.1.3 Revisão da candidatura

A candidatura será revisada por uma pessoa qualificada do instituto para verificar sua integridade antes da aceitação no processo de certificação. Uma pessoa qualificada do instituto verificará as qualificações acadêmicas e profissionais do candidato com base em evidências documentais fornecidas de acordo com os requisitos específicos do instituto — isso pode incluir diplomas, certificados e creditações.

## 3.2 Avaliação – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9.2

- 3.2.1 Para manter o Padrão CMC em um nível relativamente alto, mas deixar um grau significativo de liberdade aos países membros na especificação detalhada de seus padrões nacionais de CMC, é importante que o Processo de Certificação Padrão CMC mantenha um equilíbrio entre requisitos obrigatórios, por um lado, e diretrizes de boas práticas, por outro — com requisitos tornados obrigatórios apenas onde isso seja considerado essencial. Consequentemente, a estrutura do Processo Padrão compreende dois elementos principais:

### Requisitos obrigatórios

Estes são elementos ou características que o processo de certificação CMC de um país membro deve conter para estar em conformidade com o Padrão do ICMCI.

No processo de avaliação trienal do IBCO, os avaliadores esperarão que o país demonstre que seu processo de certificação atenda a todos esses requisitos obrigatórios, como mínimo, para estar em conformidade com o Padrão do ICMCI.

### Diretrizes formais

Estas não são obrigatórias para conformidade, mas incorporam práticas recomendadas pelo ICMCI no processo de certificação para orientação dos países membros. Cada uma delas está associada ao requisito obrigatório com o qual está relacionada. Embora essas diretrizes não sejam obrigatórias, os avaliadores do país as levarão em consideração ao realizar as avaliações trienais. Algumas das diretrizes podem, com a evolução do Padrão ao longo do tempo, tornar-se também requisitos obrigatórios.

- 3.2.2 Complementando, O Apêndice 6, **Matriz de Técnicas de Avaliação Preferidas e Aceitáveis (CMCB006)** contém a definição das técnicas de avaliação de candidatos a CMC reconhecidas pelo IBCO, juntamente com uma matriz que mostra as técnicas "preferidas" e "aceitáveis" para avaliar cada subconjunto de competência no **Modelo de Competências** do IBCO.

## 3.3 Avaliação – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9.3

- 3.3.1 Obrigatório O processo de certificação deve ter, no mínimo, duas etapas separadas: uma revisão de evidências documentais e um elemento presencial estruturado com o candidato. Juntas, essas duas etapas devem testar explicitamente cada subconjunto de competências. Outros elementos, como exame escrito ou estudo de caso detalhado, também podem ser incluídos, a critério do IBCO.
- Diretrizes Associadas
- a Os resultados da avaliação documental devem estar disponíveis para os avaliadores que conduzirão a avaliação presencial, juntamente com quaisquer indicações de áreas particulares a serem exploradas mais detalhadamente na avaliação presencial, para que possam fazer um julgamento equilibrado e total.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- b O elemento presencial do processo de certificação deve incluir tanto uma apresentação do candidato (preferencialmente sobre um compromisso específico ou, caso contrário, sobre uma área profissional) quanto uma entrevista estruturada com os avaliadores. As constatações específicas dos avaliadores e o resultado geral devem ser registrados formalmente.
- 3.3.2 Obrigatório As evidências documentais exigidas dos candidatos devem incluir, no mínimo, um formulário de candidatura, um currículo detalhado, certificados de diplomas e outras qualificações acadêmicas e profissionais, conforme apropriado, pelo menos 3 descrições detalhadas de compromissos por escrito em um formato definido (que devem incluir pontos de aprendizado) e informações de contato de clientes para cada descrição de compromisso.
- 3.3.3 Obrigatório Referências devem ser obtidas pelo IBCO de pelo menos dois dos clientes envolvidos nos estudos de caso submetidos pelo candidato, seja oralmente por telefone, por questionário confidencial por escrito ou outra técnica adequada. Um avaliador qualificado do instituto avaliará as referências dos clientes e outros testemunhos.
- 3.3.4 Obrigatório O processo de certificação deve ser definido por diretrizes escritas explícitas, apoiadas conforme apropriado por listas de verificação e por formulários padrão para registrar os resultados.
- 3.3.5 Obrigatório A revisão das evidências documentais deve ser realizada por pelo menos um examinador qualificado, e o elemento presencial por pelo menos dois examinadores qualificados.  
Para serem considerados qualificados, os examinadores devem ser CMCs do IBCO ou profissionais externos qualificados em avaliação e, em ambos os casos, devem ter sido treinados no padrão CMC nacional e no processo de certificação
- 3.3.6 Obrigatório Um modelo de competências que seja, no mínimo, equivalente ao **Modelo de Competências CMC do ICMCI** deve ser um elemento central de qualquer padrão CMC nacional, e os candidatos ao CMC devem ser explicitamente e principalmente avaliados em relação a ele.
- Diretriz Associada A definição de competências, conforme fornecida no **Modelo de Competências do ICMCI**, deve ser usada como orientação formal pelos países membros na criação de seu próprio modelo de competências
- 3.3.7 Obrigatório Na avaliação de candidatos ao CMC, cada subconjunto de competência no Modelo de Competências do ICMCI (ou seu equivalente no modelo de competências do país membro) deve ser avaliado pelo menos duas vezes, utilizando diferentes técnicas. Essas técnicas devem ser "aceitáveis" ou "preferidas" para o subconjunto de competência relevante, de acordo com a **Matriz de Técnicas de Avaliação Preferidas e Aceitáveis** do IBCO, anexada no Apêndice E deste documento, sendo que pelo menos uma dessas deve ser uma técnica "preferida".
- 3.3.8 Obrigatório Cada candidato ao CMC deve formalmente se comprometer a respeitar e pautar as suas ações em conformidade com o Código de Ética do IBCO, que deve ser consistente com o Código de Conduta Profissional do ICMCI.

### 3.4 Decisão – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9.4

- 3.4.1 Obrigatório Os examinadores garantirão que as informações reunidas durante o processo de certificação sejam suficientes para:
- O IBCO decidir sobre a certificação;
  - Rastreabilidade em caso de, por exemplo, apelação ou reclamação.
- Obrigatório O resultado do exame será comunicado ao candidato e mantido pelo instituto como registro. O resultado será um dos seguintes:

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- a O exame foi bem-sucedido e o candidato será premiado com o status CMC.
- b O exame foi amplamente bem-sucedido, mas o candidato só será premiado com o status CMC mediante a condição de que informações ou esclarecimentos adicionais específicos sejam fornecidos. A certificação não será concedida até que todos os requisitos de certificação sejam atendidos.
- c O exame foi malsucedido. Os avaliadores fornecerão feedback ao candidato sobre os aspectos da avaliação que não atenderam aos requisitos.

### 3.5 Sanções: Suspensão, Redução e Retirada – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9.5

#### 3.5.1 Obrigatório

O IBCO deve ter uma política e um procedimento documentado para ações disciplinares, incluindo, mas não se limitando a, suspensão ou retirada da certificação no caso de qualquer consultor de organização certificado não cumprir os requisitos de competência ou não aderir ao Código de Ética do IBCO.

A política e o procedimento de reclamações ou queixas devem estar disponíveis publicamente sem necessidade de solicitação, e deve haver um mecanismo para tratar diretamente consultas ao instituto sobre essas questões. *Nota de orientação: Isso pode ser declarado no site do instituto.*

O procedimento disciplinar incluirá cláusulas que incluam:

- a Como uma reclamação ou queixa será tratada e as disposições organizacionais e financeiros para fazê-lo.
- b Como as reclamações ou queixas que estejam fora do escopo do Modelo de Competências ou do Código de Ética (por exemplo, um desacordo comercial) serão identificadas e tratadas.
- c A base sobre a qual as evidências serão coletadas e uma decisão será tomada, de forma transparente e justa para todas as partes envolvidas.
- d Quais são as disposições, se houver, para apelar de uma decisão.
- e Uma declaração clara do leque de sanções e, quando apropriado, dos remédios.
- f Disposições sobre qual publicidade deve ser dada a uma reclamação, seja ela fundamentada ou não.
- g Disposições para a retirada da certificação ou redução do escopo da certificação no caso de falha em resolver as questões que resultaram na suspensão dentro de um período estabelecido pelo instituto.
- h Disposições específicas aplicáveis ao consultor certificado CMC para garantir que, em caso de suspensão da certificação, ele ou ela deixe de promover sua certificação enquanto estiver suspenso.
- i Disposições específicas aplicáveis ao consultor certificado CMC para garantir que, em caso de retirada da certificação, ele ou ela deixe de usar todas as referências ao status de certificado.

### 3.6 Recertificação – ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9.6

#### 3.6.1 Obrigatório

IBCO deve ter um procedimento documentado disponível para todos os CMCs, para implementação de um processo de recertificação que assegure a confirmação da competência contínua do consultor certificado CMC e de sua conformidade contínua com os

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- requisitos atuais do esquema, incluindo a adesão ao Código de Ética.
- 3.6.2 Obrigatório As atividades de recertificação selecionadas pelo IBCO devem ser adequadas para garantir que haja uma avaliação imparcial que confirme a competência contínua do consultor certificado CMC.
- Obrigatório O instituto membro deve prever a retirada do título de CMC de qualquer CMC que não atenda aos requisitos de recertificação.
- Diretriz Formal O instituto membro deve basear o período de recertificação em uma justificativa que leve em conta, quando relevante, requisitos regulatórios locais, frequência de alterações em documentos normativos, riscos resultantes de uma pessoa incompetente, requisitos de partes interessadas e a frequência e conteúdo das atividades de supervisão do ICMCI. **O período de recertificação não deve ser superior a 3 anos.**
- O processo de recertificação deve incluir, pelo menos, os seguintes elementos:
- a Confirmação de trabalho contínuo satisfatório e registros de experiência de trabalho.
  - b Evidências de desenvolvimento profissional contínuo.
  - c Confirmação por escrito ou juramento assinado de conformidade com o Código de Ética do IBCO.
  - d Referências satisfatórias de clientes
- Adições opcionais podem ser incluídas conforme listadas na Política de Recertificação – as seguintes devem ser particularmente consideradas:
- d Entrevistas estruturadas
  - e Avaliação presencial
  - f Exame
- Os institutos membros podem adotar outras técnicas inovadoras de avaliação, como:
- Documentos de aprendizado reflexivo
  - Revisão de compromissos assumidos por seus pares.
  - Avaliação presencial

### 3.7 Apelações – ISO/ IEC 17024:2012 Cláusula 9.8

- 3.7.1 Obrigatório O IBCO deve ter um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre apelações contra os resultados do processo de certificação. As políticas e procedimentos devem garantir que todas as apelações sejam tratadas de maneira construtiva, imparcial e em tempo hábil.
- Um resumo do processo de tratamento de apelações deve estar acessível ao público sem necessidade de solicitação.
- O IBCO deve reconhecer o recebimento da apelação e fornecer ao apelante relatórios de progresso e o resultado, além de notificar formalmente o apelante sobre o término do processo de apelação.
- 3.7.2 Obrigatório O processo de tratamento de apelações deve incluir, pelo menos, os seguintes elementos e métodos:

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- a O processo para receber, validar e investigar a apelação e para decidir quais ações devem ser tomadas em resposta a ela, levando em conta os resultados de apelações semelhantes anteriores;
- b Acompanhamento e registro das apelações, incluindo ações realizadas para resolvê-las;
- c Garantir que, se aplicável, as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

3.7.3 Obrigatório O IBCO deve ser responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações e deve garantir que o pessoal responsável pela tomada de decisões no processo de apelações seja diferente daqueles que estiveram envolvidos na decisão que está sendo apelada.

3.7.4 Obrigatório A submissão, investigação e decisão sobre apelações não devem resultar em ações discriminatórias contra o apelante.

### 3.8 Reclamações - ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9.9

3.8.1 Obrigatório O IBCO deve ter um processo documentado para receber, avaliar e tomar decisões sobre reclamações.  
Um resumo do processo de tratamento de reclamações deve estar acessível ao público sem necessidade de solicitação. Os procedimentos devem tratar todas as partes de maneira justa e equitativa. As políticas e procedimentos devem garantir que todas as reclamações sejam tratadas e processadas de maneira construtiva, imparcial e em tempo hábil. O processo de tratamento de reclamações estará sujeito aos requisitos de confidencialidade relacionados ao reclamante e ao objeto da reclamação.

3.8.2 Obrigatório O processo de tratamento de reclamações deve incluir, pelo menos, os seguintes elementos e métodos:

- a Um esboço do processo para receber, validar, investigar a reclamação e decidir quais ações serão tomadas em resposta a ela;
- b Acompanhamento e registro das reclamações, incluindo ações realizadas em resposta a elas;
- c Garantir que, se aplicável, as correções e ações corretivas apropriadas sejam tomadas.

3.8.3 Obrigatório Após o recebimento de uma reclamação, o instituto membro deverá confirmar se a reclamação está relacionada às atividades de certificação CMC e, se estiver, deverá responder de acordo.  
Sempre que possível, o IBCO deverá confirmar o recebimento da reclamação, fornecer relatórios de progresso e o resultado ao reclamante.

Sempre que possível, o IBCO deverá notificar formalmente o final do processo de tratamento de reclamações ao reclamante.

A decisão a ser comunicada ao reclamante deverá ser tomada ou revisada e aprovada por pessoal que não tenha participado do objeto da reclamação.

3.8.4 Obrigatório O IBCO ao receber a reclamação deverá ser responsável, por meio de um grupo de pessoas devidamente qualificadas, pela coleta e verificação de todas as informações necessárias para validar a reclamação.

3.8.5 Obrigatório Qualquer reclamação comprovada sobre um consultor certificado CMC também deverá ser encaminhada pelo IBCO ao consultor certificado CMC em questão, em um momento apropriado.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

**3.9 Controle de Marcas de Certificação e Logos– ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 9.7**

- 3.9.1 Obrigatório O IBCO deverá fornecer um certificado a todos os consultores certificados CMC e deverá manter a propriedade exclusiva dos certificados. O certificado deverá ter uma forma autorizada pelo ICMCI.
- Diretriz Formal Os certificados devem conter, no mínimo, as seguintes informações:
- O nome do consultor certificado CMC;
  - Um número de identificação único;
  - O nome do IBCO;
  - Uma referência ao padrão CMC, incluindo a data de emissão
  - O escopo da certificação, incluindo, se aplicável, condições de validade e limitações;
  - A data de efetivação da certificação e a data de validade.
- O certificado deve ser projetado para reduzir os riscos de falsificação.
- 3.9.2 Obrigatório O instituto membro deverá exigir que o consultor certificado CMC assine um acordo pelos seguintes motivos:
- Cumprir com as disposições relevantes do esquema de certificação;
  - Fazer declarações sobre a certificação apenas em relação ao escopo para o qual a certificação foi concedida;
  - Não usar a certificação de forma a prejudicar a reputação do IBCO, nem fazer qualquer declaração sobre a certificação que o IBCO considere enganosa ou não autorizada;
  - Descontinuar o uso de todas as declarações referentes à certificação que contenham qualquer referência ao instituto membro ou à certificação em caso de suspensão ou retirada da certificação e devolver quaisquer certificados emitidos pelo IBCO;
  - Não usar o certificado de forma enganosa.
- Diretriz Formal Onde permitido por lei, outros métodos, incluindo assinatura eletrônica, são aceitáveis.
- 3.9.3 Obrigatório O instituto membro deverá ter arranjos para tratar, por meio de medidas corretivas, qualquer uso indevido de sua marca de certificação ou logotipo.

**3.10 Recursos para a Avaliação CMC - ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 6**

- 3.10.1 Obrigatório O IBCO deverá gerenciar e ser responsável pelo desempenho de todo o pessoal envolvido no processo de certificação, seja interno ou externo ao instituto, e deverá garantir que o pessoal responsável pela tomada de decisões de certificação tenha conhecimento e experiência suficientes com o processo de certificação para determinar se os requisitos de certificação foram cumpridos.
- 3.10.2 O IBCO deverá definir os requisitos de competência para o pessoal envolvido no processo de certificação e deverá fornecer a seu pessoal instruções documentadas descrevendo suas funções e responsabilidades.
- 3.10.3 Obrigatório O IBCO deverá manter registros atualizados de pessoal, incluindo informações relevantes, como qualificações, treinamento, experiência, afiliações profissionais, status profissional, competência e conflitos de interesse conhecidos.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- 3.10.4 Obrigatório O pessoal que atua em nome do IBCO deverá manter confidenciais todas as informações obtidas ou criadas durante a realização das atividades de certificação do instituto, exceto quando exigido por lei ou quando autorizado pelo candidato ou pessoa certificada.
- 3.10.5 Obrigatório O IBCO deverá exigir que seu pessoal assine um documento pelo qual se comprometam a cumprir as regras definidas pelo instituto, incluindo aquelas relacionadas à confidencialidade, imparcialidade e conflitos de interesse.
- Diretriz Formal Onde permitido por lei, outros métodos, incluindo assinatura eletrônica, são aceitáveis.
- 3.10.6 Obrigatório Quando o IBCO certificar uma pessoa que emprega, deverá adotar procedimentos para manter a imparcialidade.
- 3.10.7 Obrigatório O IBCO deverá exigir que o pessoal envolvido nas atividades de certificação declare qualquer potencial conflito de interesse em qualquer candidato.
- 3.10.8 Obrigatório Os examinadores devem atender aos requisitos do IBCO. Os processos de seleção e aprovação devem garantir que os examinadores:
- a Entendam o esquema de certificação relevante;
  - b Sejam capazes de aplicar os procedimentos e documentos da avaliação;
  - c Tenham competência no campo a ser examinado;
  - d Sejam fluentes, tanto na escrita quanto oralmente, no idioma do exame; em circunstâncias onde um intérprete ou tradutor for usado, o IBCO deverá ter procedimentos para garantir que isso não afete a validade da avaliação;
  - e Tenham identificado quaisquer conflitos de interesse conhecidos para garantir que julgamentos imparciais sejam feitos.
- 3.10.9 Obrigatório O IBCO deve monitorar o desempenho dos examinadores e a confiabilidade de seus julgamentos. Caso sejam encontradas deficiências, devem ser tomadas ações corretivas.
- Diretriz Formal Os procedimentos de monitoramento para examinadores podem incluir, por exemplo, observação no local, revisão de relatórios dos examinadores e feedback dos candidatos.
- 3.10.10 Obrigatório Se um examinador tiver um potencial conflito de interesse na avaliação de um candidato, o IBCO deve adotar medidas para garantir que a confidencialidade e a imparcialidade do exame não sejam comprometidas. Essas medidas devem ser registradas.
- 3.10.11 Obrigatório O IBCO deve ter uma descrição documentada das responsabilidades e qualificações de outros membros envolvidos no processo de avaliação. Se outras pessoas envolvidas no processo de avaliação tiverem um potencial conflito de interesse na avaliação de um candidato, o IBCO deve adotar medidas para garantir que a confidencialidade e a imparcialidade do exame não sejam comprometidas. Essas medidas devem ser registradas.
- 3.10.12 Obrigatório Se o IBCO contratar serviços terceirizados no processo de certificação, ele deve ter um acordo juridicamente vinculante cobrindo as disposições, incluindo confidencialidade e conflitos de interesse, com cada entidade que fornece trabalho terceirizado relacionado ao processo de certificação.
- Nota: Para os fins do Padrão CMC, os termos "terceirização" e "subcontratação" são considerados sinônimos.*
- 3.10.13 Obrigatório Quando um instituto membro terceiriza o trabalho relacionado à certificação, ele deve:

|                        |                                              |          |              |
|------------------------|----------------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | <b>Manual do Esquema de Certificação CMC</b> | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                                   | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                               | Data     | Outubro 2024 |

## 3.10.14 Obrigatório

- a Assumir total responsabilidade por todo o trabalho terceirizado;
  - b Garantir que a entidade que realiza o trabalho terceirizado seja competente e cumpra as disposições aplicáveis do Esquema de Certificação CMC do IBCO;
  - c Avaliar e monitorar o desempenho das entidades que realizam o trabalho terceirizado, de acordo com seus procedimentos documentados;
  - d Manter registros para demonstrar que as entidades que realizam o trabalho terceirizado atendem a todos os requisitos relevantes para o trabalho terceirizado;
  - e Manter uma lista das entidades que realizam o trabalho terceirizado.
- O instituto membro deverá utilizar, e assegurar que qualquer prestador de serviços terceirizado utilize, instalações adequadas, incluindo locais de exame, equipamentos e recursos para a realização de suas atividades de certificação.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

## 4 Acreditação dos Institutos Membros pelo ICMCI

Para ICMCI – ISO/IEC 17011:2017 Cláusula 7

Como parte de sua missão de promover e manter padrões profissionais internacionais na consultoria de organização, o ICMCI deverá realizar uma avaliação ou auditoria trienal dos padrões CMC dos institutos membros em relação ao padrão do Esquema de Certificação CMC do ICMCI. A conclusão bem-sucedida deste processo também será um requisito antes que membros provisórios possam se tornar membros plenos do ICMCI.

*Nota: O ICMCI respeita a legitimidade de abordagens variadas aos padrões profissionais de consultoria de organização em seus institutos membros, dependendo de diferenças culturais e históricas válidas. No entanto, um padrão profissional comum é essencial para refletir as melhores práticas internacionais, assegurar o entendimento comum entre todos os membros do ICMCI, assegurar consistência na concessão do CMC e fornecer uma base sólida para o reconhecimento recíproco da qualificação internacional do CMC entre todos os membros.*

*O Esquema de Certificação CMC do ICMCI representa este padrão profissional internacional básico. A avaliação dos padrões CMC dos institutos membros é feita em relação a este Esquema de Certificação CMC do ICMCI. O objetivo da avaliação é garantir a conformidade com esse padrão por todos os motivos mencionados acima; e é igualmente compartilhar ativamente as melhores práticas internacionais e ajudar os institutos a desenvolverem e melhorarem seus padrões e processos profissionais.*

### 4.1 Processo de Avaliação

Para o ICMCI – ISO/IEC 17011:2017 Cláusula 7

#### Programa de Avaliação

O ICMCI deve realizar avaliações de institutos membros e candidatos a membros para ajudá-los a se preparar para e manter seu status internacional como membro do ICMCI. O objetivo é orientar os institutos em seu papel como certificadores de consultores de organização.

*NOTA: Essas avaliações pretendem ser construtivas, e um instituto que passou em uma avaliação do ICMCI ou fez alterações para cumprir as recomendações de avaliação pode legitimamente se apresentar ao público como atendendo a um padrão internacional de profissionalismo; e seus membros podem se orgulhar igualmente de sua certificação como CMCs.*

#### Tipos de Avaliações

Haverá quatro tipos de avaliações, revisões ou sessões de garantia de qualidade:

1. Verificação pré-admissão
2. Verificação de Certificação Original
3. Verificação de Certificação Renovada – Trienal de Alta Confiança
4. Verificação de Certificação Renovada – Avaliação Trienal no Local

#### Processo para todas as Avaliações (no Local ou Virtual):

1. O instituto candidato ou membro solicita uma avaliação por meio da Secretaria do ICMCI.
2. O presidente do IQA (Instituto Garantia da Qualidade) designa uma equipe de avaliação do ICMCI composta por avaliadores (auditores) aprovados. Os avaliadores são aprovados de acordo com os requisitos para se tornar um avaliador. Normalmente, dois avaliadores são designados, mas apenas um é necessário para viajar até o instituto que será avaliado. O papel do segundo avaliador é revisar os documentos de avaliação do primeiro.
3. A Secretaria do ICMCI notifica o instituto sobre os membros da equipe de avaliação e as informações de contato, envia-lhes um kit de pré-avaliação e explica as obrigações financeiros atuais:

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- **As taxas de serviço** estão incluídas na taxa de filiação anual, exceto no caso de um novo candidato a membro, onde a taxa de avaliação está incluída na taxa de inscrição e deve ser paga antecipadamente ao ICMCI. No caso de um membro provisório que está se candidatando à filiação plena, a taxa está incluída na taxa de avaliação antecipada.
  - **O custo de viagem** para um avaliador é coberto na taxa anual, conforme o item de Reavaliação Trienal. O ICMCI reembolsará os custos relacionados, de acordo com a Política de Reembolso de Despesas do ICMCI.

Se o instituto e os avaliadores concordarem em ter o segundo avaliador viajando, o instituto será responsável pelos custos de viagem relacionados e isso deve ser acordado antecipadamente. O instituto reembolsará o custo de viagem diretamente ao segundo avaliador.
  - **O instituto** é responsável pelo alojamento e refeições do segundo avaliador
  - **Não há taxa pelo tempo** dos avaliadores
  - **O instituto** pode negociar um acordo de honorários para qualquer avaliador solicitado a fornecer treinamento. Essa taxa será paga diretamente ao avaliador.
4. **A equipe de avaliação** organiza com o instituto o horário e o local da avaliação. Pessoas chave do instituto devem estar disponíveis para se encontrar com os avaliadores durante esse período. Isso se aplica a avaliações no local e virtuais.
  5. **O avaliador visitante** realiza a avaliação usando o processo padrão de avaliação aprovado do ICMCI. O conteúdo e o processo são descritos na Seção 3.
  6. **O avaliador visitante** consulta-se com o avaliador revisor.
  7. **A equipe de avaliação** reporta suas descobertas oralmente aos dirigentes do instituto ao final da visita e por escrito algumas semanas após a visita. O relatório por escrito é copiado para todos os membros do IQA para sua informação e possível questionamento.
  8. **Os dirigentes do instituto** têm 30 dias para enviar uma resposta.
  9. Se a resposta for considerada satisfatória, a equipe de avaliação arquiva seu relatório junto com a resposta do instituto na Secretaria; os passos 11 e 12 são executados. Se não for satisfatória, siga os passos 13 a 15.
  10. O presidente do IQA passa a recomendação ao Comitê de Filiação sobre o resultado da verificação de pré-admissão e se um membro provisório pode ser admitido como membro do ICMCI. O Comitê de Filiação passa a recomendação à Diretoria para a aprovação final.
  11. O presidente do IQA notifica o Comitê de Filiação sobre o resultado de todas as avaliações posteriores e passa a recomendação à Diretoria para aprovação.
  12. **A Secretaria** oficialmente parabeniza o instituto, com cópias para a Diretoria, o Comitê de Filiação e o comitê Instituto Garantia da Qualidade por completar e passar na avaliação. Se for obtida a filiação provisória ou plena, um certificado declarando isso é enviado ao instituto.
  13. Quando a resposta do instituto não for satisfatória, a equipe de avaliação arquiva um relatório confidencial com a Secretaria, identificando as condições desqualificantes, e envia seu relatório original mais a resposta do instituto à Secretaria.
  14. O Comitê de Filiação recomenda à Diretoria que, no caso de uma candidatura à filiação provisória, determine se aceita um novo membro provisório ou, no caso de um instituto membro pleno, se adia a ação pendente a correção por parte do instituto, coloca o instituto em regime probatório ou cancela sua filiação ao ICMCI.
  15. A Secretaria informa o Instituto sobre o resultado da avaliação e a ação da Diretoria.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

## 4.2 Regras que regem o Procedimento Pós-avaliação Detalhado

### Para o ICMCI – ISO/IEC 17011:2017 Cláusula 7

As Declarações de Equivalência devem ser consideradas declarações oficiais dos institutos para o ICMCI. Após uma avaliação, o relatório de avaliação e a declaração devem ser enviados apenas ao instituto, aos avaliadores e ao IQA. A avaliação detalhada permanece confidencial entre os avaliadores (e, por implicação, o IQA) e o instituto em questão.

Se o IQA quiser distribuir uma Declaração de Equivalência para a Diretoria, para Grupos de Trabalho do ICMCI ou para Compartilhamento de Conhecimento Interno do ICMCI, o IQA poderá solicitar permissão ao instituto, esperando que o instituto conceda essa permissão.

Se e quando um instituto que não estiver totalmente em conformidade for dado um período para planejar e mudar seus procedimentos para poder cumprir totalmente, a avaliação não deve ser informada em detalhes a pessoas fora dos avaliadores, IQA e o próprio instituto. Mas a Diretoria deve receber algumas informações — marcadas como confidenciais — sobre as retificações exigidas e o período acordado.

No raro caso em que um instituto não cumpra, a Diretoria deve ser informada sobre os motivos da não conformidade.

A Diretoria atua como a autoridade de apelação para qualquer reclamação apresentada por um IMC (Instituto de Consultoria de Gestão) sobre o processo ou resultado da avaliação. No caso de não conformidade total, o instituto pode querer apelar à Diretoria e, nesse caso, deve anexar uma cópia de toda a documentação recebida dos avaliadores. Assim, o próprio instituto informará à Diretoria sobre o conteúdo completo da Declaração de Avaliação e o relatório de avaliação.

Em algum estágio posterior, o IQA estará preparado para informar os institutos membros de forma anônima sobre as conclusões das avaliações.

Itens de melhores práticas identificados podem ser compartilhados com outros institutos membros e usados de outras maneiras, dando total crédito ao instituto de origem.

## 4.3 Obrigações dos Institutos

### ISO/IEC 17024:2012 Cláusula 4.4

O ICMCI exigirá que o instituto membro esteja em conformidade com o seguinte.

- O ICMCI exigirá que o instituto membro cumpra continuamente os requisitos para a acreditação definidos pelo organismo de acreditação para as áreas em que a acreditação é buscada ou concedida. Isso inclui o acordo de adaptar-se às mudanças nos requisitos para a acreditação.
- Quando solicitado, o instituto membro deverá proporcionar a acomodação e cooperação necessárias para permitir que o organismo de acreditação verifique o cumprimento dos requisitos para a acreditação. Isso se aplica a todas as instalações onde os serviços de avaliação de conformidade são realizados.
- O instituto membro deverá fornecer acesso a informações, documentos e registros conforme necessário para a avaliação e manutenção da acreditação.
- O instituto membro deverá fornecer acesso a documentos que ofereçam percepção sobre o nível de independência e imparcialidade do instituto membro em relação a suas entidades relacionadas, quando aplicável.
- O instituto membro deverá organizar a observação dos serviços realizados pelo instituto membro, quando solicitado pelo organismo de acreditação.
- O instituto membro deverá reivindicar a acreditação somente em relação ao escopo para o qual lhe foi concedida a acreditação.
- O instituto membro não deverá usar sua acreditação de maneira que comprometa a reputação do organismo de acreditação.
- O instituto membro deverá pagar as taxas conforme determinado pelo organismo de acreditação.

O ICMCI exigirá ser informado pelo instituto membro acreditado, sem demora, sobre alterações significativas relevantes para sua acreditação, em qualquer aspecto de seu status ou operação relacionadas a:

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

- a) Seu status legal, comercial, de propriedade ou organizacional,
- b) A organização, gestão superior e pessoal-chave,
- c) Políticas principais,
- d) Recursos e instalações,
- e) Escopo da acreditação, e
- f) Outros assuntos que possam afetar a capacidade do instituto de cumprir os requisitos para a acreditação.

#### 4.4 Obrigações do ICMCI

##### ISO/IEC 17011:2017 Cláusula 8.2

O ICMCI deverá tornar publicamente disponíveis informações sobre o status atual das creditações que concedeu aos institutos membros. Essas informações devem ser atualizadas regularmente. As informações devem incluir os seguintes dados:

- a) Nome e endereço de cada instituto membro acreditado;
- b) Datas de concessão e expiração da acreditação, conforme aplicável;
- c) Escopos da acreditação, de forma condensada e/ou completa. Se apenas escopos condensados forem fornecidos, as informações devem explicar como obter os escopos completos.

O ICMCI deverá fornecer ao instituto membro informações sobre maneiras adequadas de obter rastreabilidade dos resultados de medições em relação ao escopo para o qual a acreditação foi concedida.

O ICMCI deverá, quando aplicável, fornecer informações sobre acordos internacionais nos quais está envolvido.

O ICMCI deverá notificar com antecedência quaisquer alterações em seus requisitos para a acreditação. Ele deverá levar em consideração as opiniões expressas pelas partes interessadas antes de decidir sobre a forma exata e a data efetiva das mudanças. Após a decisão e publicação dos requisitos alterados, o ICMCI deverá verificar se cada organismo acreditado realiza os ajustes necessários.

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |

## Registro de Alterações

| Version/Date          | Change                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | By       |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1.0 / circa 2005-2009 | Vários documentos compunham o padrão CMC: notadamente o Padrão Profissional 3, a Matriz de Técnicas de Avaliação Preferidas e Aceitáveis e o processo de avaliação de membros do QAC, publicado em <a href="http://www.icmci.org">www.icmci.org</a> .                                                           | PSC, IQA |
| 1.1 January 2014      | Reedição consolidando a documentação anterior usando o formato de documento de esquema de certificação ISO.                                                                                                                                                                                                     | PSC      |
| 1.1a - December 2014  | Edições: erros de digitação, sequência de numeração de parágrafos e formatos de referência de título. Conteúdo inalterado..                                                                                                                                                                                     | IQA      |
| 1.2 – August 2018     | Adição da Política de Recertificação como Apêndice 9 e referências à Política na Cláusula 3.6. Adição de referência à ISO 20700 na Cláusula 1.3 e 2.2. Substituição de referências a 'ExCom' por 'O Conselho'. Alteração da Cláusula 4.1-parte 3 – pagamento da taxa de avaliação para refletir novos arranjos. | PSC      |
| 2.0 / August 2021     | Documento revisado e verificado para consistência com os apêndices e detalhes corrigidos, revisão atualizada.                                                                                                                                                                                                   | PSC      |

|                        |                                       |          |              |
|------------------------|---------------------------------------|----------|--------------|
| Título do Documento    | Manual do Esquema de Certificação CMC | Versão # | 2            |
| Autoridade Responsável | DDP - IBCO                            | Status   | Aprovado     |
| Referência no Sistema  | IBCO-CMCBr-001                        | Data     | Outubro 2024 |