

Glossário de abreviações e termos

Norma

ABNT ISO/IEC Guia 2:2006, definição 3.2 define uma norma como:

'Documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece, para uso comum e repetitivo, regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando à obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto'.

Uma norma é uma maneira acordada e repetível de fazer algo. É um documento publicado que contém uma especificação técnica ou outros critérios precisos projetados para serem usados de forma consistente como regra, diretriz ou definição

Avaliação

Uma avaliação é uma revisão abrangente e sistemática da governança, gestão, atividades e resultados de uma organização referenciados em relação a uma norma para um sistema de gestão ou um modelo de gestão.

A avaliação pode fornecer uma visão geral do desempenho da organização, da robustez de sua governança e do grau de maturidade do sistema de gestão. Também pode ajudar a identificar áreas na organização que precisam ser melhoradas e a determinar prioridades.

Normalmente é realizada por meio de um processo de avaliação que coleta informações de várias fontes, a fim de desenvolver uma compreensão da organização e obter evidências suficientes para formar uma visão objetiva

Auditoria

Auditorias – de acordo com a ISO 9000:2005 – é um processo sistemático, independente e documentado para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar até que ponto os critérios de auditoria são atendidos.

As auditorias são essenciais para verificar a existência de evidências objetivas que demonstrem conformidade com as normas exigidas, para avaliar o sucesso com que os processos foram implementados, para julgar a eficácia de atingir quaisquer níveis-alvo definidos, fornecendo evidências sobre redução e eliminação de áreas problemáticas e são uma ferramenta prática de gerenciamento para alcançar a melhoria contínua em uma organização

Auditor - de acordo com a ISO 9000:2005 – pessoa com atributos pessoais e a competências demonstrados para realizar uma auditoria. Os atributos pessoais relevantes para um auditor são descritos na ISO 19011.

Exame –no contexto do ICMCI, este é o processo de verificação de um candidato em relação aos requisitos exigidos pela norma CMC, para decidir se ele atende de forma suficiente aos requisitos para receber a designação CMC. O termo é usado para fazer a distinção entre esse processo para a certificação de uma pessoa com o de uma avaliação de uma organização realizada em relação a uma norma de sistema de gestão – por exemplo, no caso a de um instituto membro ao ser avaliado de acordo com a ISO 17024 ou um ACP ser avaliado por um instituto membro de acordo com a Norma ICMCI ACP ou de acordo com um modelo de gestão tal como o Modelo EFQM.

Examinador - no contexto do ICMCI - pessoa com os atributos pessoais e a competência demonstrados para poder realizar um exame CMC.

Certificação - Atestado emitido por terceiros relacionado a produtos, processos, sistemas ou pessoas, que transmite a garantia de que os requisitos especificados foram evidenciados. No caso de um instituto membro do ICMCI, isso significaria a certificação pelo ICMCI, ou por um organismo nacional de acreditação, para a ISO 17024.

Título do Documento	Manual do Esquema de Certificação CMC– Apêndice 7 - Glossário	Versão #	3
Autoridade Responsável	PSC	Status	Aprovado
Referência no Sistema	IBCO CMCBr007	Date	Outubro 2021

CAB - Conformity Assessment Body - Órgão de Avaliação de Conformidade (também CB - Certification Body for Persons – Órgão Certificador de Pessoas) –um órgão que executa serviços de avaliação de conformidade para evidenciar que os requisitos especificados relativos a um produto, serviço, processo, sistema, pessoa ou organização estão sendo cumpridos

Acreditação - Atestado emitido por terceiros relacionado com um órgão de avaliação de conformidade (CAB) fornecendo o reconhecimento formal da sua competência para executar tarefas de avaliação da conformidade específicas.

Órgão de Acreditação (AB – Accreditation Body)- órgão autorizado que realiza o credenciamento

ISO - International Standards Organisation - é a maior desenvolvedora e editora mundial de Normas Internacionais. A ISO é uma rede de institutos de normas técnicas nacionais de 164 países, um membro por país, com um Secretariado Central sediado em Genebra, Suíça, que coordena o sistema. A ISO é uma organização não governamental que estende uma ponte entre os setores público e privado. Por um lado, muitos dos seus institutos membros fazem parte de uma estrutura governamental de seus respectivos países ou com mandato outorgado por seu governo. Por outro lado, outros membros têm as suas raízes exclusivamente no setor privado, tendo sido criados por parcerias nacionais de associações industriais

CEN - European Committee for Standardisation (Comite Europeén de Normalisation) Comitê Europeu de Normatização

O Comité Europeu de Normatização (CEN) foi oficialmente criado como uma associação internacional sem fins de lucro, com sede em Bruxelas, em 30 de Outubro de 1975. O CEN é um facilitador de negócios na Europa, eliminando as barreiras comerciais a que eram submetidos a indústria e os consumidores europeus. A sua missão é promover a economia europeia no comércio global, o bem-estar dos cidadãos europeus e o seu meio ambiente. Através dos seus serviços, fornece uma plataforma para o desenvolvimento de normas europeias e outras especificações técnicas. O CEN é um importante gerador de normas europeias e especificações técnicas. É a única organização europeia reconhecida de acordo com a Diretiva 98/34/CE para o planejamento, elaboração e adoção de Normas Europeias em todas as áreas de atividade econômica, com exceção da eletrotecnologia (CENELEC) e telecomunicações (ETSI). Os 32 membros nacionais do CEN trabalham em conjunto para desenvolver normas europeias (EN) voluntárias.

IAF - International Accreditation Forum - Fórum Internacional de Acreditação - A

O IAF é a associação mundial de Órgãos de Acreditação de Avaliação de Conformidade (ABs) e outros organismos interessados na avaliação de conformidade nas áreas de sistemas de gestão, produtos, serviços, pessoal e outros programas similares de avaliação de conformidade. Sua principal função é desenvolver um único programa mundial de avaliação de conformidade que reduza o risco para as empresas e para os seus clientes, garantindo-lhes que os certificados acreditados são confiáveis. A acreditação garante aos usuários a competência e imparcialidade do órgão credenciado.

IRCA – International Register of Certificated Auditors - Registro Internacional de Auditores Certificados

O IRCA foi formado em 1984 como parte da iniciativa empresarial do governo do Reino Unido, projetada para tornar a indústria e os negócios mais competitivos, por meio da implementação de princípios e práticas de qualidade. Os métodos de avaliação e certificação desenvolvidos e usados pelo IRCA foram adotados como o modelo padrão da indústria usado por outros organismos de certificação de auditores. Mais de 35.000 auditores receberam a certificação desde 1984 e mais de 150 países estão representados no registro do IRCA.

ISO/IEC 17011:2004 - especifica os requisitos gerais aplicáveis aos órgãos de acreditação que avaliam e acreditam os órgãos de avaliação de conformidade. É igualmente adequado como documento de requisitos para o processo de avaliação pelos pares necessários para implementar acordos de reconhecimento mútuo entre órgãos de acreditação. Os órgãos de acreditação que operam em conformidade com a norma ISO/IEC 17011:2004 não têm de oferecer acreditação a todos

© 2021 International Council of Management Consulting Institutes / © 2024 Instituto Brasileiro dos Consultores de Organização

Título do Documento	Manual do Esquema de Certificação CMC– Apêndice 7 - Glossário	Versão #	3
Autoridade Responsável	PSC	Status	Aprovado
Referência no Sistema	IBCO CMCBr007	Date	Outubro 2021

os tipos de órgãos de avaliação de conformidade. Para efeitos da norma ISO/IEC 17011:2004, as entidades competentes em conformidade são organizações que prestam os seguintes serviços de avaliação de conformidade: ensaios, inspeção, certificação do sistema de gestão, certificação de pessoal, certificação de produtos.

ISO/IEC 17024:2012 - especifica os requisitos aplicáveis a um organismo de certificação de pessoas em relação a requisitos específicos, incluindo o desenvolvimento e a manutenção de um sistema de certificação para o pessoal.

ISO/IEC 19011:2011 - fornece orientação sobre a realização de auditorias internas ou externas de sistemas de gestão, bem como sobre a gestão de programas de auditoria. Se incluem entre os usuários previstos desta Norma os auditores, líderes de equipes de auditoria, gerentes de programas de auditoria, organizações que implementam sistemas de gestão e organizações que precisam realizar auditorias de sistemas de gestão por razões contratuais ou regulatórias.

ISO 20700:2017 – ‘Diretrizes para Serviços de Consultoria Organizacional’ fornece uma estrutura básica para a prestação de serviços de consultoria que abranjam as três fases de um compromisso de consultoria.

- Contratação
- Execução
- Encerramento

A norma foi publicada pela ISO em 2017. A adoção da Norma contribuirá para melhorar a competitividade e o desempenho empresarial tanto dos prestadores de serviços de consultoria organizacional quanto dos seus clientes, com base na transparência das ofertas comerciais, nos critérios de qualidade, as responsabilidades e os resultados acordados conjuntamente assim como na prestação de serviços de consultoria organizacional de elevada qualidade, rentáveis e inovadores que proporcionem valor agregado às empresas e corporações

Registro de Mudanças

Versão/Data	Mudança realizada	Por
1.0 / Janeiro 2014	Inicial	PSC
2.0 / Novembro 2019	EN16114 substituída pela ISO 20700	PSC
3.0 / Julho 2021	O termo mudou para modelo de gestão, o termo processo mudou para norma e o modelo EFQM foi adicionado como exemplo para modelo de gestão	PSC

Título do Documento	Manual do Esquema de Certificação CMC– Apêndice 7 - Glossário	Versão #	3
Autoridade Responsável	PSC	Status	Aprovado
Referência no Sistema	IBCO CMCBr007	Date	Outubro 2021