

# Requisitos Gerais do Processo de Certificação de Pessoas



## ÍNDICE

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>APRESENTAÇÃO DO OCP</b>	<b>3</b>
3.1	Dados de contacto	3
<b>4</b>	<b>PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO</b>	<b>4</b>
4.1	Condições de acesso à Certificação	4
4.2	Candidatura	5
4.3	Exame	5
4.4	Decisão de Certificação	6
4.5	Manutenção da Certificação	7
4.6	Suspensão e Anulação da Certificação	7
4.7	Utilização do Certificado	7
<b>5</b>	<b>RECLAMAÇÕES E RECURSOS</b>	<b>8</b>
5.1	Reclamações	8
5.2	Recursos	8
<b>6</b>	<b>CONFIDENCIALIDADE</b>	<b>9</b>
<b>7</b>	<b>ALTERAÇÕES</b>	<b>9</b>
7.1	Mudança de Empregador	9
<b>8</b>	<b>DEFINIÇÕES</b>	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>REVISÃO DO DOCUMENTO</b>	<b>11</b>

## 1 INTRODUÇÃO

A certificação de pessoas é um processo objetivo de avaliação de competências e um meio para garantir que as pessoas certificadas cumprem os requisitos do esquema de certificação.

A norma NP EN ISO/IEC 17024 estabelece os requisitos gerais para organismos de certificação de pessoas, permitindo assim, o reconhecimento destes organismos e uma maior harmonização nos requisitos de desenvolvimento e manutenção de esquemas de certificação. Este reconhecimento e harmonização são fundamentais para a mobilidade dos profissionais, tanto a nível nacional, como internacional.

## 2 OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O presente documento descreve os requisitos gerais do processo de certificação de pessoas realizado pela RELACRE, através do Organismo de Certificação de Pessoas (OCP) e de acordo com o estipulado na norma NP EN ISO/IEC 17024.

Este documento é de carácter geral, sendo complementado com os **Documentos de Divulgação Externa (DDE)** específicos, que contêm os requisitos particulares de cada Esquema de Certificação, disponíveis no site da RELACRE/OCP.

## 3 APRESENTAÇÃO DO OCP

O OCP faz parte da estrutura da RELACRE – Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal e está acreditado pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC), como organismo de certificação de pessoas para o âmbito descrito no Anexo Técnico e constante na página eletrónica do IPAC.

**Nota:** Uma vez que o IPAC é signatário do Acordo de Reconhecimento Mútuo da EA ("European co-operation for Accreditation") para a certificação de pessoas, todos os certificados emitidos pela RELACRE/OCP, no âmbito acreditado, serão reconhecidos por todos os países signatários do EA Multilateral Agreement (EA-MLA).

Paralelamente, encontra-se notificado pelo IPQ para a certificação de técnicos de Ensaios Não Destrutivos (END) no âmbito da Diretiva 97/23/CE-PED e reconhecido pela EFNDT ("European Federation for Non Destructive Testing") e ICNDT ("The International Committee for Non-Destructive Testing") para certificar técnicos END, através do registo no MRA ("Multilateral Recognition Agreement").

### 3.1 Dados de contacto

**Morada:**

RELACRE – Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal  
Estrada do Paço do Lumiar, Campus do Lumiar, Edifício D, 1º Andar  
1649-038-113 Lisboa

**Gerais:**

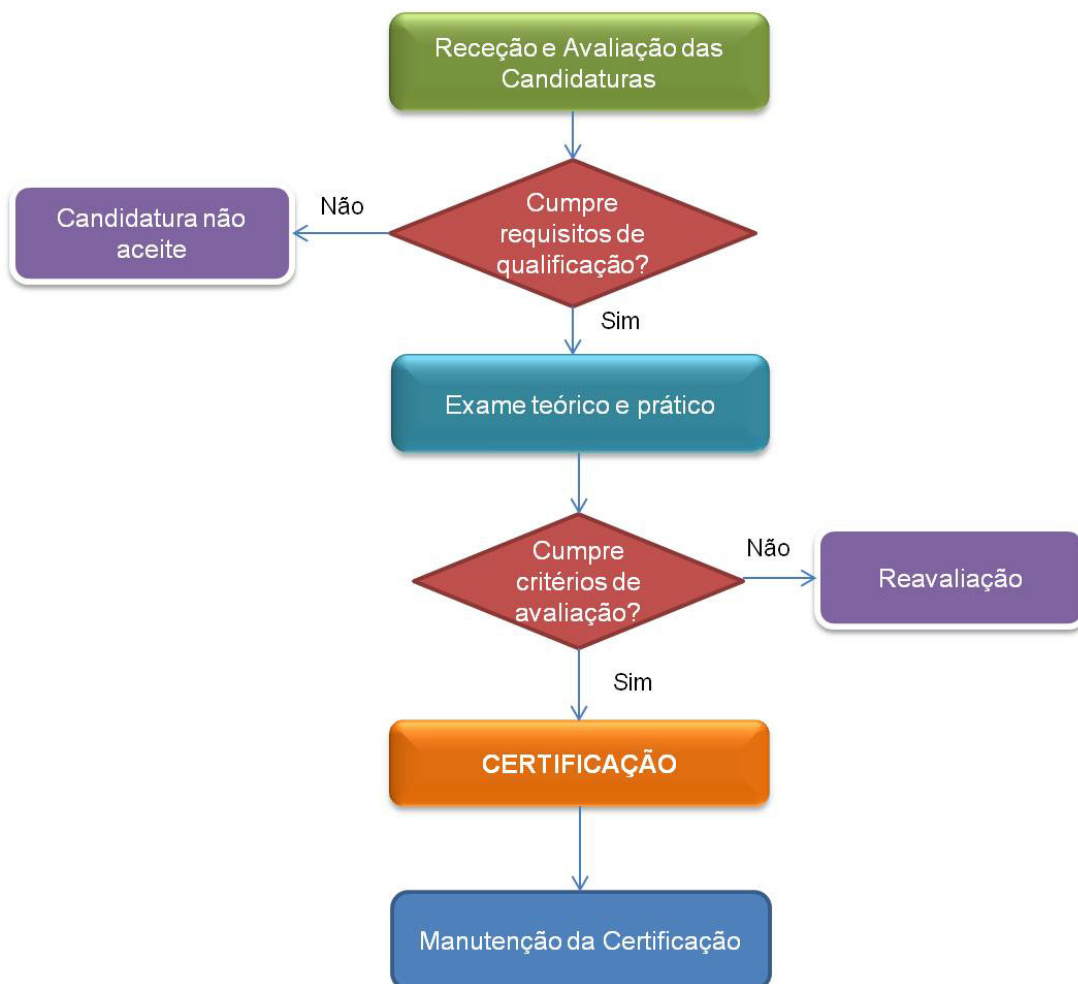
Telefone: (+351) 213 139 840  
E-mail: [geral@relacre.pt](mailto:geral@relacre.pt)  
website: <http://www.relacre.pt>

**Organismo de Certificação de Pessoas (OCP):**

Telefone: (+351) 213 191 791  
E-mail: [ocp@relacre.pt](mailto:ocp@relacre.pt)

## 4 PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

A figura seguinte descreve resumidamente o processo de certificação de pessoas da RELACRE/OCP.



Em linhas gerais, o processo de certificação compreende uma fase de **candidatura**, seguida de uma fase de **avaliação** e depois uma fase de **decisão**. Após a concessão da certificação, e dependendo dos requisitos particulares do esquema, o processo prossegue com a fase de **manutenção da certificação**, a qual pode incluir ações de acompanhamento, renovação e recertificação.

As diferentes fases do processo de certificação envolvem o pagamento dos respetivos custos, que estão disponíveis no site da RELACRE/OCP.

### 4.1 Condições de acesso à Certificação

A RELACRE/OCP disponibiliza os seus serviços de certificação a todas as pessoas de uma forma imparcial, sem restrições ou discriminações, desde que cumpram os requisitos do esquema de certificação a que se candidatam.

Podem ser aceites pessoas autónomas, empresários ou desempregados, desde que proporcionem evidências documentadas de Experiência Profissional, designadamente registos de clientes e trabalhos realizados.

A atividade de certificação de pessoas é disponibilizada, preferencialmente, em Portugal e em língua portuguesa. No entanto, poderá realizar o exame de certificação em países estrangeiros e nas seguintes línguas: espanhol, francês e inglês.

## 4.2 Candidatura

Os interessados em determinado esquema de certificação podem obter informações no site da RELACRE/OCP, nomeadamente quanto a documentação a enviar e requisitos a cumprir. No entanto, podem ser prestados esclarecimentos por contacto telefónico ou e-mail.

A documentação de candidatura exigida no respetivo DDE, deverá ser enviada, preferencialmente, por via eletrónica, com pelo menos **15 dias úteis de antecedência** em relação à data de exame pretendida e estipulada no calendário de exames, disponível no site da RELACRE/OCP.

Com a documentação deverá ser enviado o comprovativo do pagamento dos custos inerentes ao processo de certificação ou nota de encomenda/requisição para emissão da fatura respetiva. No entanto, o pagamento deverá ser efetivado até à data prevista para a realização do exame.

O **Modelo de Candidatura** deve ser assinado pelo técnico requerente à certificação e, se aplicável, por um representante autorizado da entidade empregadora, autenticando assim, sob compromisso de honra, a informação prestada, quer por parte do técnico, quer por parte da entidade.

Caso se detete posteriormente a falsidade de parte ou totalidade da informação, será anulada qualquer certificação atribuída, mesmo que tenha sido cumprido o exame com sucesso.

A RELACRE/OCP analisa a candidatura e em caso de cumprimento de todos os requisitos, confirma a aceitação da mesma, através do envio da convocatória para o exame. Caso falte algum documento, a pessoa de contacto da entidade empregadora ou o requerente serão contactados.

Exceionalmente, poderão ser enviadas convocatórias para exame sem o processo de candidatura estar completo. No entanto, os documentos em falta deverão ser entregues até à data do exame e não será tomada qualquer decisão de certificação sem que os mesmos sejam aceites.

## 4.3 Exame

Os exames são realizados nas instalações da RELACRE ou em centros de exame aprovados. Podem ainda ser realizados nas instalações do empregador/cliente, mediante acordo das condições comerciais e desde que as mesmas sejam avaliadas e cumpram os seguintes requisitos:

- Dispor e disponibilizar os equipamentos e meios técnicos necessários à realização dos exames, tendo em atenção o número de candidatos;
- Assegurar que é cumprida a confidencialidade do processo de certificação;
- Garantir que as pessoas que estão nomeadas como contacto local, estão disponíveis para cumprir as suas responsabilidades durante o tempo de permanência dos candidatos e pessoal da RELACRE/OCP.

A RELACRE/OCP disponibiliza os meios para realização do exame nas suas diferentes partes. No entanto, e dependendo da especificidade do exame, é da responsabilidade do candidato providenciar o material e equipamentos necessários para a realização do mesmo.

O uso de máquinas de calcular ou outros dispositivos similares só é autorizado no caso de modelos que não memorizem permanentemente programas, fórmulas ou outro tipo de informação relevante para a área em causa.

A partir do momento em que o exame é iniciado, os candidatos que sejam encontrados na posse de equipamento, material ou documentos, que a serem usados durante o exame, possam ser considerados fraudulentos, são automaticamente excluídos do exame. Não é admitida a realização de qualquer outra parte do exame.

Os candidatos que tenham sido eliminados por conduta fraudulenta, serão impedidos de se candidatarem a novo exame por um período de 12 meses a partir da data do exame em que foi detetada a fraude.

Não são emitidos quaisquer resultados sobre partes do exame que tenham sido entretanto concluídas e será enviada uma carta ao candidato e outra ao empregador com a apresentação do motivo da anulação do exame.

A RELACRE/OCP não se responsabiliza por qualquer acidente ocorrido durante a realização dos exames, se o candidato não estiver munido com o Equipamento de Proteção Individual aplicável e não forem respeitadas as regras de segurança.

Para a preparação, supervisão e avaliação dos exames, a RELACRE/OCP recorre a examinadores, devidamente qualificados para o efeito. Os exames podem ainda ser vigiados por pessoal do OCP, sendo mantida a confidencialidade em ambos os casos.

A caracterização de cada exame, respetivos critérios de avaliação e superação e condições de reavaliação estão definidos no DDE específico de cada esquema de certificação.

#### 4.3.1 [Resultados do Exame](#)

Após a conclusão das correções dos exames, a RELACRE/OCP emite uma **Nota de Resultados** com a classificação obtida em cada parte do exame.

Este documento contém informação sobre a aprovação ou reprovação no exame e indica as partes a repetir, se for o caso.

Independentemente do resultado, a Nota de Resultados é enviada à pessoa de contacto, indicada na candidatura, para conhecimento e entrega ao respetivo candidato, no prazo máximo de **30 dias úteis** a contar da data da conclusão do exame e desde que tenha sido efetuado o pagamento de todos os custos relativos ao processo de certificação.

#### 4.4 **Decisão de Certificação**

Após a conclusão do processo de avaliação, a RELACRE/OCP toma a respetiva decisão, baseada nas evidências objetivas produzidas durante o processo e tendo em conta os requisitos e critérios estabelecidos em cada esquema de certificação.

No caso de decisão favorável, será emitido um certificado de competência, com a seguinte informação mínima:

- Nome completo do indivíduo certificado
- N.º do documento de identificação civil do indivíduo certificado
- Documentos de referência (Normas e/ou DDE's) aplicáveis
- Data efetiva da Certificação
- Data de fim de validade da Certificação
- Âmbito de certificação (área, método, setor e categoria, consoante o esquema de certificação)
- Número do certificado
- Espaço para a assinatura do indivíduo certificado
- Assinatura do responsável pelo Organismo de Certificação
- Carimbo da RELACRE

O Certificado é enviado à pessoa de contacto indicada na candidatura, juntamente com a Nota de Resultados, no prazo máximo de **30 dias úteis** a contar da data da conclusão do exame e desde que tenha sido efetuado o pagamento de todos os custos relativos ao processo de certificação.

O Certificado só é válido se apresentado na forma de original, com o carimbo da RELACRE sobre a assinatura de validação. Qualquer averiguação sobre a autenticidade deste documento pode ser conseguida através da consulta do site da RELACRE/OCP ou contacto direto, desde que seja mencionado o número do certificado.

#### 4.5 Manutenção da Certificação

Após a certificação ter sido concedida, e em intervalos definidos em cada esquema, a RELACRE/OCP avalia a manutenção da competência da pessoa certificada e o cumprimento com os requisitos do esquema de certificação em vigor.

É da responsabilidade do técnico certificado solicitar a manutenção da certificação, enviando a documentação solicitada no DDE específico e dentro dos prazos estipulados.

Com a documentação deverá ser enviado o comprovativo do pagamento dos custos inerentes ao processo de manutenção da certificação ou nota de encomenda/requisição para emissão da fatura respetiva. Caso o pagamento não seja efetuado, a RELACRE/OCP pode iniciar o processo de suspensão da certificação.

#### 4.6 Suspensão e Anulação da Certificação

A RELACRE/OCP pode proceder à suspensão ou anulação de certificados, dentro do período de validade, nas seguintes situações:

- A pedido do próprio ou na ausência de resposta ao pedido de manutenção da certificação – Suspensão ou Anulação Voluntárias;
- Por incumprimento dos requisitos de manutenção da certificação descritos no DDE aplicável, como por exemplo, se o indivíduo certificado apresentar uma incapacidade física para a realização das atividades cobertas pela certificação ou ocorrer uma Interrupção Significativa da atividade, por parte do indivíduo certificado;
- Após evidência comprovada de quebra de princípios éticos por parte do indivíduo certificado;
- Após reclamação, devidamente fundamentada e comprovada pelo OCP, sobre a conduta do indivíduo certificado.

Em ambos os casos, o técnico deve cessar imediatamente a utilização dos direitos da certificação, incluindo a referência ao organismo de certificação ou à certificação propriamente dita e a RELACRE/OCP retira a referência ao técnico da “Lista de Técnicos Certificados”, constante do site.

Após a anulação da certificação, o técnico deve devolver o certificado emitido pelo organismo de certificação.

#### 4.7 Utilização do Certificado

A emissão de um certificado pela RELACRE/OCP atesta que o indivíduo demonstrou competência para realizar determinada tarefa, avaliada de acordo com os requisitos especificados neste documento e nos documentos específicos, aplicáveis ao esquema de certificação em questão. Não deve ser dada qualquer outra interpretação que não a descrita anteriormente.

Os indivíduos detentores de certificados emitidos pela RELACRE/OCP, não devem fazer uso ou referência à certificação, de modo considerado fraudulento ou desrespeitador. O comprometimento da reputação do organismo de certificação pode dar origem à anulação de todos os certificados emitidos em nome desse indivíduo e impedir o acesso a qualquer tipo de atividade no âmbito da certificação de pessoas.

Os certificados devem ser conservados em local seguro. Qualquer suspeita de falsificação deve ser de imediato reportada à RELACRE/OCP, assim como a perda ou roubo dos mesmos.

## 5 RECLAMAÇÕES E RECURSOS

### 5.1 Reclamações

Qualquer indivíduo ou organização pode manifestar insatisfação relativamente às atividades desenvolvidas pela RELACRE/OCP, devendo dirigir uma reclamação escrita, identificando o reclamante e os dados de contacto.

A RELACRE/OCP acusará a receção da reclamação ao reclamante, no prazo máximo de **5 dias úteis** após a receção, e se possível, indicará as ações previstas, com vista à análise e resolução da situação que lhe deu origem.

O reclamante receberá uma resposta, por escrito, no prazo máximo de **30 dias úteis** após a receção da reclamação.

Também podem ser apresentadas reclamações sobre pessoas certificadas. No entanto, estas devem primeiro ser dirigidas à própria pessoa ou ao empregador, e apenas no caso de tratamento insatisfatório por estes, deve então ser dado conhecimento à RELACRE/OCP. Se o organismo de certificação considerar necessário, poderá desencadear uma investigação detalhada da situação e se for provada a quebra de princípios éticos e má conduta, por parte do indivíduo certificado, procederá à anulação do certificado.

A possibilidade de o indivíduo requerer novamente a certificação, fica dependente de decisão da RELACRE/OCP.

### 5.2 Recursos

Qualquer requerente, candidato ou pessoa certificada pode apresentar um recurso (contestação), solicitando a reconsideração de qualquer decisão do organismo de certificação, relacionada com o estatuto de certificação pretendido.

O recurso deve ser apresentado por escrito, detalhando as razões, no prazo máximo de **30 dias** após a comunicação da decisão.

Os recursos são apreciados por uma Comissão de Recurso, nomeada pela RELACRE/OCP e composta por, pelo menos, 3 elementos independentes do processo em análise, nomeadamente:

- um elemento do Conselho de Administração;
- um (ou mais) membros da Comissão Técnica de Certificação do esquema em questão, que não tenha tido intervenção no processo que originou o Recurso;
- outros peritos adicionais julgados necessários.

A RELACRE/OCP informa o recorrente da composição da comissão de recurso. Caso o recorrente tenha razões justificadas para discordar do envolvimento de um ou mais membros propostos, deverá solicitar a sua substituição, no prazo máximo de 5 dias.



A comissão de recurso procederá a uma análise detalhada da situação, envolvendo todas as partes interessadas, se considerar necessário.

A decisão da comissão de recurso será enviada, por escrito, no prazo máximo de **30 dias úteis** após a receção do recurso.

Os eventuais custos envolvidos neste processo serão imputados à parte envolvida, cujo parecer da Comissão de Recurso seja desfavorável.

## 6 CONFIDENCIALIDADE

A RELACRE/OCP garante a confidencialidade de toda a informação e registos obtidos durante o processo de certificação, a todos os níveis da sua estrutura, incluindo examinadores e membros de comissões, exceto quando esteja em causa o cumprimento de uma obrigação legal ou ordem vinculativa emitida por autoridades competentes.

## 7 ALTERAÇÕES

A RELACRE/OCP reserva-se do direito de alterar o presente documento, ou os DDE's específicos de cada esquema de certificação, sempre que as circunstâncias o determinarem e, designadamente, sempre que ocorra uma alteração nos requisitos definidos pelo organismo de acreditação ou alterações das normas e/ou outros documentos de referência aplicáveis.

Qualquer revisão a este documento ou aos DDE's específicos, é comunicada aos técnicos certificados e aos empregadores. No entanto, é obrigação dos mesmos manterem-se atualizados acerca dos requisitos de certificação, através da consulta do site da RELACRE/OCP.

Paralelamente, as pessoas certificadas deverão informar a RELACRE/OCP de toda e qualquer alteração, que possa, direta ou indiretamente, influenciar o exercício das atividades certificadas e afetar o cumprimento dos requisitos de certificação.

Compete aos técnicos certificados a atualização dos dados de contacto. A RELACRE/OCP não se responsabiliza por falhas de comunicação entre as partes, sempre que os mesmos não tenham sido devidamente atualizados.

### 7.1 Mudança de Empregador

A mudança de Empregador não é motivo para anulação da certificação, nem de qualquer reavaliação. No entanto, a RELACRE/OCP deverá ser informada de tal situação, com indicação dos dados de contacto da nova entidade.

## 8 DEFINIÇÕES

**Acompanhamento** – monitorização periódica, durante o período de certificação, do desempenho de uma pessoa certificada, para garantir o cumprimento em contínuo com o esquema de certificação.

**Anulação** – Cancelamento, por parte do OCP, de uma certificação concedida.

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

**Candidato** – Requerente que tenha cumprido os pré-requisitos especificados e tenha sido admitido ao processo de certificação.

**Certificado** – Documento emitido por um organismo de certificação de acordo com as disposições da Norma NP EN ISO/IEC 17024, indicando que a pessoa designada cumpriu os requisitos de certificação.

**Comissão Técnica de Certificação (CTC)** – Grupo de técnicos peritos em determinada área de certificação, que cooperam com o OCP na definição e desenvolvimento dos requisitos de certificação.

**Competência** – capacidade de aplicar conhecimentos e perícias para alcançar os resultados pretendidos.

**Documento de Divulgação Externa (DDE)** – Documento que define a metodologia e os requisitos aplicáveis a cada esquema de certificação.

**Esquema de Certificação** – Competência e outros requisitos relativos a categorias profissionais específicas de pessoas ou com perícias específicas.

**Exame** – Mecanismo que é parte da avaliação, que mede as competências do candidato, através de um ou mais meios, como sejam, escrito, oral, prático e observacional, tal como definido no esquema de certificação.

**Examinador** – Pessoa competente para conduzir e classificar um exame, onde o exame requiera julgamento profissional

**Interrupção significativa** – Interrupção ou mudança de atividade que não permite ao indivíduo certificado praticar as tarefas correspondentes ao âmbito para o qual está certificado, em um ou mais períodos definidos no DDE específico.

**Processo de Certificação** – atividades pelas quais um organismo de certificação determina que uma pessoa cumpre requisitos de certificação, incluindo de candidatura, avaliação, decisão de certificação, recertificação e uso de certificados e logótipos/marcas.

**Qualificação** – Escolaridade, formação e experiência profissional demonstradas, quando aplicável.

**Reavaliação** – Processo de avaliação respeitante à repetição de uma parte falhada.

**Recertificação** – Processo para confirmar a manutenção da competência e o cumprimento dos requisitos do esquema de certificação em vigor, pela pessoa certificada.

**Reclamação** – Manifestação de insatisfação, que não um recurso, por parte de qualquer indivíduo ou organização a um organismo de certificação, relativa às atividades desse organismo ou da pessoa certificada, onde é esperada uma resposta.

**Recurso** – Pedido do requerente, candidato ou pessoa certificada para a reconsideração de qualquer decisão do organismo de certificação, relacionada com o estatuto de certificação pretendido.

**Renovação da Certificação** – processo de comprovação que o indivíduo certificado continua a cumprir os requisitos da certificação, expirado o período de validade da certificação inicial.

**Requerente** – Pessoa que tenha apresentado uma candidatura para ser admitido ao processo de certificação.

**Requisitos de Certificação** – conjunto de requisitos especificados, incluindo os requisitos do esquema a serem cumpridos, a fim de estabelecer ou manter a certificação.

**Suspensão** – Invalidação temporária, por parte do OCP, de uma certificação concedida.

## 9 REFERÊNCIAS

- **NP EN ISO/IEC 17000**: Avaliação da conformidade – Vocabulário e princípios gerais
- **NP EN ISO/IEC 17024**: Avaliação da conformidade – Requisitos gerais para organismos de certificação de pessoas
- **EN ISO 9712**: Non-destructive testing - Qualification and certification of NDT personnel
- **DDE-CER-010**: Certificação de Técnicos de Ensaios Não Destrutivos de acordo com a Norma EN ISO 9712:2012
- **DDE-CER-013**: Certificação de Técnicos de Colheita de Amostras de Água destinada ao Consumo Humano

## 10 REVISÃO DO DOCUMENTO

Edição	Data	Descrição
12	2010-07-01	Alterações de redação em todo o documento. Alterações de conteúdo, principalmente nas secções 2; 5; 7; 9, 12; 13 e 16.
13	2011-06-28	Alteração dos pontos 7.2; 13.1 e 15.3.
14	2013-07-16	Revisão integral do documento para se ajustar à nova edição da norma NP EN ISO/IEC 17024.
15	2016-04-15	Alteração do ponto 3 e 4.2 (alterações assinaladas a azul).