	<b>NORMA DO PROCESSO OPERACIONAL COORDENAÇÃO DA CAPACITAÇÃO DOS AGENTES FISCAIS DE OBJETOS REGULAMENTADOS DA REDE BRASILEIRA DE METROLOGIA LEGAL E QUALIDADE DO INMETRO – RBMLQ-I</b>	<b>NORMA Nº</b> <b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. Nº</b> <b>04</b>
		<b>APROVADA EM</b> <b>JUL/2014</b>	<b>PÁGINA</b> <b>01/18</b>

## SUMÁRIO

- 1 Objetivo
- 2 Campo de Aplicação
- 3 Responsabilidade
- 4 Documentos Referência
- 5 Documentos Complementares
- 6 Definições
- 7 Objetivo do Processo Operacional
- 8 Interfaces do Processo
- 9 Detalhamento do Processo Operacional
- 10 Indicadores do Processo Operacional
- 11 Avaliação do Processo Operacional
- 12 Controle de Registros
- 13 Histórico da Revisão
- ANEXO – Fluxograma do Processo Operacional

## 1 OBJETIVO

Esta norma estabelece o procedimento para capacitação de agentes fiscais de objetos regulamentados da área da qualidade da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro - RBMLQ-I.

## 2 CAMPO DE APLICAÇÃO


Esta norma aplica-se à Dconf/Divec.

## 3 RESPONSABILIDADE

A responsabilidade pela elaboração, revisão e cancelamento desta norma é da Dconf/Divec.

## 4 DOCUMENTOS REFERÊNCIA

- |  |   |
|--|---|
| ABNT NBR ISO 9000                            | Sistemas de Gestão da Qualidade - Fundamentos e Vocabulário   |
| ABNT NBR ISO 9001                            | Sistema de Gestão da Qualidade - Requisitos   |
| ABNT NBR ISO 10015                           | Gestão da Qualidade - Diretrizes para Treinamento   |
| ABNT NBR ISO/IEC 17000                       | Avaliação de conformidade - Vocabulário e Princípios Gerais   |
| ABNT NBR 15419                               | Sistemas de gestão da qualidade – Diretrizes para aplicação da ABNT NBR ISO 9001:2008 nas organizações educacionais.  |
| DECRETO Nº 5.707, de 23 de fevereiro de 2006 | Institui a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional, e Regulamenta Dispositivos da Lei no 8.112, de 11 de dezembro de 1990. |
| NIG-Dplan-061                                | Organização e Participação em Evento de Capacitação   |

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 16/18</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

NIG-Dconf -004	Requisitos para Atuação da RBMLQ-I nas Atividades Relacionadas à Avaliação da Conformidade
NIT-Divec-006	Procedimento para Auditoria das Atividades da Área da Qualidade Executada na RBMLQ-I
NIT-Divec-008	Coordenação das Atividades Executadas pela RBMLQ-INMETRO na Área da Qualidade
NIT-Divop-001	Emissão de Certificados e Declarações
Portaria INMETRO nº 453, de 17 de setembro de 2013 - Vocabulário Inmetro de Avaliação da Conformidade.	
Resolução Conmetro nº 5, de 6 de maio de 2008 - Dispõe sobre a aprovação do Regulamento para o Registro de Objeto com Conformidade Avaliada Compulsória, através de Programa Coordenado pelo Inmetro.	

## 5 DOCUMENTOS COMPLEMENTARES


FOR-Dplan-023	Avaliação de Reação do Evento de Capacitação
FOR-Dplan-067	Organização de Evento de Capacitação
FOR-Dplan-068	Lista de presença para Evento de Capacitação
FOR-Dconf-024	Detalhamento do Evento de Capacitação
FOR-Dconf-038	Relatório do Evento de Capacitação

## 6 DEFINIÇÕES

### 6.1 Siglas

AFOR	Agente Fiscal de Objetos Regulamentos
Audin	Auditoria Interna
Cicma	Centro de Informação e Capacitação em Metrologia e Avaliação da Conformidade
Cored	Coordenação Geral da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade
Dconf	Diretoria de Avaliação da Conformidade
Dipac	Divisão de Regulamentação Técnica e Programas de Avaliação da Conformidade
Divec	Divisão de Fiscalização e Verificação da Conformidade
Divop	Divisão de Operacionalização de Recursos Humanos
EAD	Educação à Distância
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia
NIG	Norma Inmetro Geral
NIT	Norma Inmetro Técnica
Nucaf	Núcleo de Coordenação da Capacitação dos Agentes Fiscais de Objetos Regulamentados
OD	Órgão Delegado
RBLE	Rede Brasileira de Laboratórios de Ensaios
RBMLQ-I	Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Inmetro
UO	Unidade Operacional
UP	Unidade Principal

### 6.2 Termos

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 3/18</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

Para os fins desta norma, são adotadas as definições a seguir, complementadas pelas contidas nas normas ABNT NBR ISO 10015, ABNT NBR ISO/IEC 9000 e ABNT NBR ISO/IEC 17000.

**Agente Fiscal de Objetos Regulamentados – AFOR** - Servidor público investido na função de agente fiscal e capacitado para realizar ações de fiscalização em objetos regulamentados no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC.

**Capacitação** - Processo permanente e deliberado de aprendizagem, com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais, por meio do desenvolvimento de competências individuais dos Agentes Fiscais de Objetos Regulamentados-AFOR.

**Competências** - Consiste na capacidade demonstrada para aplicar conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho de uma atividade, numa determinada situação.

**Conteudista** - Profissional especializado em suas áreas de conteúdo. É o responsável pela elaboração e pela validação do material didático.

**Curso** - Evento de formação inicial e/ou continuada com foco na aprendizagem conceitual.

**Evento de Capacitação** - Cursos e treinamentos ministrados na modalidade presencial, semipresencial ou à distância, aprendizagem em serviço ou leituras guiadas, que contribuam para o desenvolvimento das competências dos agentes fiscais de objetos regulamentados e que atendam aos interesses do Inmetro.

**Nota** - São também considerados eventos de capacitação: workshops, seminários, congressos, videoconferências técnicas e outras ações que visem desenvolver as competências dos agentes fiscais de objetos regulamentados.

**Gestão por Competência** - Gestão da capacitação que visa o aperfeiçoamento contínuo dos conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias ao desempenho das funções dos agentes fiscais de objetos regulamentados, estabelecido em diferentes níveis para atender aos objetivos institucionais do Inmetro.


**Guia da Capacitação** - Documento orientativo que apresenta as regras dos cursos e/ou treinamentos ao participante para auxiliá-lo no seu processo de aprendizagem.

**Interlocutor de Capacitação** - Pessoa do OD responsável por mediar os eventos de capacitação entre a Cored, o Cicma, a Divec/Nucaf e o OD.

**Instrutor** - Para fins específicos desta norma, consiste no profissional responsável por ministrar eventos de capacitação, incluindo práticas da fiscalização no âmbito da RBMLQ-I, com o intuito de promover e/ou aprimorar o desenvolvimento de competências dos Agentes Fiscais de Objetos Regulamentados, em sintonia com os objetivos institucionais do Inmetro.

**Nota** - O quadro de instrutores é constituído por profissionais da Dconf, colaboradores do Inmetro ou profissionais externos à instituição, inclusive Agentes Fiscais de Objetos Regulamentados dos OD, com competência para atuarem como instrutores.

**Objeto** - Qualquer produto (incluindo serviço), processo, sistemas, pessoas e também organismos que realizam serviços de avaliação da conformidade.

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 4/18</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

Objeto fiscalizável - Todo objeto regulamentado compulsoriamente e passível de fiscalização.

Órgão Delegado - Instituição pública nacional, federal, estadual ou municipal, integrante da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade do Inmetro – RBMLQ-I, conveniada com o Inmetro (Resolução Conmetro nº 5/2008).

Participante - É aquele que atua em um evento de capacitação como aluno. Eventualmente, poderá também ser utilizado o termo cursista para designar um participante de um evento de capacitação.

Plano de Curso - Documento pedagógico de trabalho que tem como objetivo esquematizar os conteúdos, as metodologias, os procedimentos e as técnicas a serem utilizadas no processo de ensino-aprendizagem, para o alcance dos objetivos propostos dos treinamentos e cursos ministrados pela Divec/Nucaf.

Programa Anual de Capacitação na Área da Qualidade da RBMLQ-I - Conjunto de ações pedagógicas planejadas para o desenvolvimento e aprimoramento dos conhecimentos, habilidades e atitudes, necessários para o exercício da função de um AFOR.

Repasse - Ato de o AFOR retransmitir os conhecimentos adquiridos nos eventos de capacitação presenciais realizados pela Dconf, quando permitido.

Nota - É vedado o repasse de:

- a) Eventos de capacitação ministrados na modalidade EAD.
- b) Eventos de capacitação relacionados à concessão de registros por parte do Inmetro.
- c) Cursos denominados “de formação”, ainda que ministrados na modalidade presencial.

Treinamento - Processo para desenvolver e prover conhecimentos, habilidades e comportamentos para atender requisitos, com foco na aprendizagem procedimental.

Tutor - Instrutor que atua na modalidade de educação a distância (EAD).

## **7 OBJETIVO DO PROCESSO OPERACIONAL**

O Núcleo de Capacitação dos Agentes Fiscais-Nucaf é responsável por coordenar, desenvolver e executar as ações de qualificação e capacitação dos agentes fiscais de objetos regulamentados, que atuam na área da qualidade da RBMLQ-I, em articulação com o Centro de Informação e Capacitação em Metrologia e Avaliação da Conformidade-Cicma, e com a Coordenação-Geral da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade - Corel e por promover e realizar eventos relacionados ao tema acompanhamento no mercado.

**7.1** Para o exercício da atividade de fiscalização na área da qualidade é requisito obrigatório ao profissional da RBMLQ-I ter concluído com aproveitamento curso específico para formação de agentes fiscais de objetos regulamentados ou ter competência reconhecida pela Divec.

**7.2** Para o reconhecimento da competência, o candidato deve encaminhar ao Nucaf documentação oficial, validada por sua chefia, que comprove estar atuando ou ter atuado como fiscal de objetos regulamentados por um período mínimo de 10 anos, e não tenham se afastado da atividade de fiscalização ou gestão da fiscalização nos últimos 3 (três) anos.

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 5/18</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

**7.2.1** O Nucaf avaliará a documentação e emitirá parecer. Baseado no parecer do Nucaf, a chefia da Divec poderá autorizar o profissional a realizar uma prova de conhecimentos, elaborada pelo Nucaf. Se o profissional for aprovado nesta prova, o Nucaf concederá o reconhecimento do profissional como AFOR, em substituição à certificação concedida como resultado do curso de formação.

**7.3** Além da formação, o AFOR deve ser capacitado para fiscalização de objetos regulamentados. Essa capacitação pode se dar por meio de diferentes eventos de capacitação, e consequentes processos de aprendizagem:

- a)** cursos (6.5) ou treinamentos (6.19), promovidos pelo Inmetro, que envolvem tradicionalmente especialistas que repassam conhecimento teórico/prático e subseqüente aplicação de habilidades;
- b)** aprendizagem em serviço – capacitação que se dá pela observação, por um determinado período, em situação de trabalho e/ou trabalho compartilhado. Aplicado normalmente quando da necessidade de desenvolvimento, com experiências práticas. Pode envolver trabalho com especialistas internos ou externos ao OD. Nesse tipo de evento, é possível adquirir o conhecimento acompanhando a execução pelo especialista, mas pode estender-se a execução de suas tarefas enquanto observado, de forma a compartilhar o trabalho com um colega em um nível semelhante, para experimentar diferentes atividades e ganhar uma compreensão mais ampla de papéis.
- c)** leituras guiadas – capacitação que se dá por meio de acesso a material educativo (regulamentos, procedimentos, livros, artigos científicos, vídeos, guia visual de objetos regulamentados, dentre outros) disponível de forma impressa, on-line ou em formato digital como um DVD. Esse método permite o controle completo sobre o ritmo de aprendizagem do participante e flexibilidade sobre quando e onde ele é feito.

**7.4** Os cursos e treinamentos são sempre promovidos e formalizados pelo Inmetro.

**7.5.** Os demais tipos de eventos de capacitação (aprendizagem em serviço e leituras guiadas) podem ser promovidos pelos Órgãos Delegados por decisão do Inmetro. Nestes casos, os OD devem, obrigatoriamente, formalizar e apresentar registros oficiais ao Nucaf, num prazo de 10 dias após realização, de forma a validar a capacitação de sua equipe. Os registros devem conter:

- a)** o conteúdo programático ministrado e a carga horária da capacitação;
- b)** uma lista de presença, com nome da capacitação, nome dos instrutores, período de realização, carga horária, horário e local de realização, nome dos participantes, CPF, lotação, contatos telefônicos e e-mails dos participantes.

**7.5.1** O OD deve também emitir uma declaração/certificado formal para cada participante capacitado que deve conter ao menos: nome do evento de capacitação; período de realização; carga horária; tipo de evento de capacitação (ver item 6.6) nome do participante; nome e assinatura do instrutor e conteúdo programático.

Nota 1 - As Superintendências (SURRS e SURGO) devem formalizar o treinamento de acordo com a NIT-DIVOP-001, para fins de certificação, devendo encaminhar ao Nucaf os registros gerados, conforme os itens **a)** e **b)** acima.

Nota 2 - O nome do evento de capacitação realizado pelo OD deve conter a modalidade em que foi ofertado (leitura guiada ou aprendizagem em serviço), de acordo com a orientação do Nucaf.

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 6/18</b>
---	----------------------	--------------------	------------------------

## 8 INTERFACES DO PROCESSO OPERACIONAL

**8.1.** Quando as capacitações são coordenadas apenas pelo Nucaf cabe ao mesmo toda a etapa de organização do evento, conforme a NIG-Dplan-061, além do planejamento, a criação, a elaboração de materiais de referência (guia do treinamento, comunicado, detalhamento do evento de capacitação-FOR-Dconf-024, dentre outros), a implementação da capacitação, como também a assessoria aos instrutores para a produção de todo material didático e avaliação do participante.


**8.2** Quando as capacitações são realizadas por meio de uma parceria entre Dconf/Divec/Nucaf e Cicma, a coordenação técnica é de responsabilidade do Dconf/Divec/Nucaf e a coordenação educacional é de responsabilidade do Cicma.

**8.3** Para todas as capacitações cabe a Cored a divulgação para toda a RBMLQ-I. A certificação do participante cabe à Divop, conforme NIT-DIVOP-001.

**8.4** O item 9 apresenta detalhadamente as ações de interface do Nucaf com as demais UP.

Tabela 1 - PROCESSO OPERACIONAL

Fornecedores	Insumos	Produtos	Clientes
UO Dconf e outras UP	Guia para a Elaboração do Plano de Trabalho da Área da Qualidade da RBMLQ-I (Divec)  Matriz Geral dos Programas de Avaliação da Conformidade (Dipac)  Programa Auditoria Técnica na Área da Qualidade (Divec)  Calendário das Reuniões com os Órgãos da RBMLQ-I (Cored)  Calendário da Dconf	Programa Anual de Capacitação na Área da Qualidade da RBMLQ-I	RBMLQ-I
Cored	Demandas de capacitação para RBMLQ-I	Programa Anual de Capacitação na Área da Qualidade da RBMLQ-I  Calendário de treinamentos da RBMLQ-I  Comunicados das capacitações pelo Nucaf	RBMLQ-I

 <b>INMETRO</b>	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 7/18</b>
<b>Cicma</b>	<b>Coordenação educacional</b>	<b>Execução das capacitações</b> Planos de cursos; Guias dos participantes; Ambiente Virtual de Aprendizagem das capacitações; Tutorial do ambiente virtual de aprendizagem; Produção de Materiais didáticos. Acompanhamento do aproveitamento dos alunos (quadro de notas, planilha de participação etc)	<b>RBMLQ-I</b>
<b>Divop</b>	<b>FOR-Dconf-024, notas e frequências dos participantes nos eventos de capacitação</b> <b>Avaliações de Reação do Evento de Capacitação</b>	<b>Emissão de certificados e envio aos OD</b> <b>Consolidação das Avaliações de Reação do Evento de Capacitação</b>	<b>RBMLQ-I</b>


## 9 DETALHAMENTO DO PROCESSO OPERACIONAL

### 9.1 Planejamento

**9.1.1** O processo de capacitação dos agentes fiscais de objetos regulamentados é planejado anualmente pelo Nucaf, a partir de demandas identificadas pelo mesmo ou originadas da RBMLQ-I e encaminhadas pela Coref ao Nucaf.

**9.1.2** O Nucaf organiza o Programa Anual de Capacitação na Área da Qualidade da RBMLQ-I, em articulação com o Cicma e a Coref, levando em conta:

- a) o Guia para a Elaboração do Plano de Trabalho da Área da Qualidade da RBMLQ-I (Divec);
- b) a Matriz Geral dos Programas de Avaliação da Conformidade (Dipac);
- c) o Programa Auditoria Técnica na Área da Qualidade (Divec);
- d) o Calendário das Reuniões com os Órgãos da RBMLQ-I (Coref);
- e) o Calendário da Dconf;
- f) o Calendário de feriados nacionais, estaduais e municipais;
- g) a disponibilidade de conteudistas, instrutores e da equipe do Nucaf e do Cicma.

 <b>INMETRO</b>	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV.</b> <b>04</b>	<b>PÁGINA</b> <b>8/18</b>
---	----------------------	--------------------------	------------------------------

**9.1.3** O programa é consolidado por meio de um Calendário de Treinamentos da RBMLQ-I, apresentado pela Cored à Rede, para aprovação em plenária e encaminhamento à Divop que é responsável pela certificação dos eventos de capacitação da RBMLQ-I.

**9.1.4** Durante o planejamento o Nucaf, se necessário, mantém contato com outras UP que participarão das atividades de planejamento da capacitação, tais como elaboração de plano de curso, desenvolvimento de material didático, apoio à infraestrutura e certificação.

Nota - Durante o ano, havendo qualquer eventual necessidade de alteração no calendário, o Nucaf apresenta o mesmo à Cored para aprovação. Quando a modificação diz respeito a eventos de capacitação em EAD, o Nucaf também trata essas alterações com o Cicma.

## **9.2 Execução**

**9.2.1 Plano de curso, guia da capacitação e detalhamento do evento de capacitação** - Antes do início de cada evento, o Nucaf elabora o plano de curso, o guia da capacitação e o formulário Detalhamento do Evento de Capacitação (FOR- Dconf -024). Nos casos de eventos em EAD, esses documentos são elaborados em parceria com o Cicma.

**9.2.2 Divulgação** - O Nucaf elabora um texto para divulgar o evento de capacitação à RBMLQ-I, em parceria com a Cored. Quando o evento é EAD o Cicma também é convidado a contribuir com o texto e validá-lo. O texto é encaminhado pela Cored aos interlocutores de capacitação dos OD, junto com o Detalhamento de Capacitação (FOR- Dconf -024) e, sempre que possível, com o guia da capacitação.

**9.2.3 Formalização** - O Nucaf formaliza o evento à Divop por meio do formulário de Organização de Evento de Capacitação (FOR-Dplan-067), conforme previsto na NIG-Dplan-061.

**9.2.4 Inscrições dos participantes** – O Nucaf recebe as indicações de participantes dos OD de acordo com o perfil e pré-requisitos estabelecidos no formulário Detalhamento do Evento de Capacitação (FOR-DCONF-024). As indicações são encaminhadas pelo OD por meio de seus interlocutores de capacitação. O Nucaf analisa o perfil dos indicados e, se aprovado, confirma a inscrição do participante junto ao interlocutor do OD. Em caso de não aprovação, informa ao mesmo o motivo da recusa. A lista dos participantes é encaminhada à Divop para posterior certificação e, nos eventos EAD, o Nucaf também encaminha a lista ao Cicma, com a devida antecedência, para cadastro no ambiente virtual de aprendizagem (AVA).

**9.2.5 Execução de eventos de capacitação na modalidade presencial** - Quando o evento de capacitação for realizado no Rio de Janeiro, o Nucaf é o responsável por executar toda a logística do evento. A logística de preparação de um evento presencial inclui a elaboração de material didático, transporte dos participantes, indicação de hotel e reserva de salas e equipamentos.

Nota 1 - Quando o evento de capacitação é ministrado em outro estado, o Nucaf solicita ao interlocutor de capacitação onde o evento será realizado o apoio logístico do OD, de forma a prover estrutura necessária, como organização do espaço físico, equipamentos e materiais de apoio, inclusive distribuição de material didático, indicação de hotel e transporte dos participantes.

Nota 2 - Quando é necessário definir local para treinamento prático, o Nucaf solicita a indicação e contato ao instrutor.



 <b>INMETRO</b>	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV.</b> <b>04</b>	<b>PÁGINA</b> <b>9/18</b>
---	----------------------	--------------------------	------------------------------

Nota 3 - O material didático do evento de capacitação é previamente enviado pelo Nucaf ou pelo parceiro do evento ao interlocutor de capacitação do OD onde o evento será realizado, podendo ser de forma impressa ou eletrônica, para possível reprodução aos participantes.

**9.2.6 Execução de eventos de capacitação na modalidade educação a distância** - São capacitações normalmente realizadas em parceria Nucaf e Cicma.

- a) Quando as capacitações são realizadas por meio de uma parceria entre Dconf/Divec/Nucaf e Cicma a coordenação técnica é de responsabilidade do Dconf/Divec/Nucaf e a coordenação educacional é de responsabilidade do Cicma;
- b) À coordenação técnica fica a responsabilidade de formalizar o evento de capacitação, conforme a NIG-Dplan-061, a elaboração de comunicado para a RBMLQ-I, bem como o processo seletivo e de inscrições dos alunos, além de disponibilizar e convocar os conteudistas para elaboração e validação técnica do material didático;
- c) À coordenação educacional fica a responsabilidade de elaborar o planejamento de criação e implementação da capacitação, elaborar os materiais de referência (guia do treinamento, tutorial do ambiente virtual de aprendizagem, dentre outros), a produção de todo material didático – em parceria com os conteudistas - e a disponibilização de recursos de conteúdo complementares à potencialização do aprendizado, bem como a implementação do curso na modalidade EAD, com a criação e a implementação no Ambiente Virtual de Aprendizagem-AVA, inclusive da etapa da avaliação de aprendizagem, com acompanhamento dos participantes e dos tutores;
- d) Às duas coordenações cabe a elaboração do plano de curso da capacitação, do detalhamento do evento de capacitação-FOR-Dconf-024, bem como adotar procedimentos de avaliação e de análise de melhorias para o mesmo.


Nota - Quando necessária alguma orientação técnica, o Cicma reporta-se ao Nucaf para tratamento.

**9.2.7. Atividades dos conteudistas, tutores e instrutores dos eventos de capacitação:**

- a) Nas capacitações EAD, cabe ao conteudista, com apoio educacional do Cicma, o desenvolvimento e a validação técnica do material didático do evento de capacitação, incluindo o banco de questões para utilizar em exercícios e avaliações de aprendizagem. Nas capacitações presenciais, essas atividades são desenvolvidas pelo instrutor;
- b) Cabe ao instrutor (tutor, nas capacitações EAD) a apresentação do conteúdo didático, o acompanhamento dos participantes, esclarecendo dúvidas e monitorando as atividades programadas. Nas capacitações presenciais, o instrutor também é responsável pela aplicação das avaliações de aprendizagem.

**9.2.8. São atividades do interlocutor de capacitação:**

- a) gerir os processos de capacitação promovidos pelo Inmetro no seu Órgão Delegado;
- b) manter o Inmetro informado sobre a atualização do cadastro de agentes fiscais de objetos regulamentados de seu OD e suas respectivas capacitações;
- c) prestar informações ao Inmetro sobre capacitação, quando solicitadas;

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 10/18</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

- d) propiciar a comunicação entre as áreas do Inmetro responsáveis por capacitação e o corpo funcional de seu OD;
- e) divulgar os eventos de capacitação ofertados pelo Inmetro;
- f) manter contato com a área de fiscalização de seu OD para informar eventuais atualizações do calendário de treinamentos da RBMLQ-I e melhor indicação do participante de acordo com o perfil do participante, definido no evento de capacitação;
- g) informar ao Inmetro as indicações de participantes do seu Órgão Delegado para inscrição nos eventos de capacitação, considerando o objetivo da capacitação, o público alvo definido e os pré-requisitos solicitados;
- h) acompanhar participantes durante a realização dos eventos semipresenciais ou a distância, que inclui o monitoramento das atividades no Ambiente Virtual de Aprendizagem-AVA na Plataforma *Moodle*;
- i) apresentar documento (atestado médico, comprovantes de viagem e comprovantes de férias) que justifique a não realização de avaliação de aprendizagem pelo participante, nas datas programadas nas capacitações;
- j) acompanhar presencialmente os participantes, nos telecentros, durante capacitações ou avaliações de aprendizagem realizadas, quando necessário;
- k) receber os certificados dos eventos de capacitação promovidos pelo Inmetro, guardar cópia e distribuí-los aos participantes;
- l) aplicar, sob sua supervisão e responsabilidade, a prova de recuperação, para os participantes que não obtiveram aproveitamento nos eventos presenciais e enviar ao Inmetro, nos prazos acordados pelo Nucaf;
- m) acompanhar e manter registro de capacitações que envolvam aprendizagem em serviço ou leituras guiadas;
- n) acompanhar e prestar informações ao Inmetro sobre o processo de repasse de eventos de capacitação, de acordo com a NIT-Divec-006;
- o) quando o evento de capacitação for ministrado no seu OD:
- enviar sugestões de hotéis e prover logística de transportes para os participantes, se autorizado por sua chefia;
  - prover estrutura necessária para realização do evento de capacitação, como organização do espaço físico, equipamentos e materiais de apoio;
  - receber, imprimir quando possível, e distribuir aos participantes o material didático enviado ao seu OD;
  - aplicar avaliação de reação do curso (FOR-Dplan-023) ao final do evento de capacitação;
  - acompanhar o transcorrer do evento, a fim de solucionar eventuais imprevistos durante sua execução.


### 9.2.9 O processo de repasse de treinamentos

A intenção de repasse deve ser sempre comunicada com pelo menos 20 dias de antecedência e autorizada pelo Nucaf, em virtude da necessidade de alguns treinamentos necessitarem de infraestrutura adequada, o que pode inviabilizar o repasse.

Caso seja permitido o repasse, o Nucaf disponibilizará todo o material didático (portarias, procedimentos, slides de apresentação, material complementar, dentre outros) que deve ser adotado.

Todo repasse deve obedecer às regras de avaliação do treinamento que o originou. A avaliação de aproveitamento dos participantes será elaborada e coordenada pelo Nucaf, com apoio dos instrutores, e poderá ser realizada de forma presencial ou EAD, com acompanhamento do interlocutor de capacitação do OD, ou pessoa por ele designada.

Após conclusão do repasse, o interlocutor deve encaminhar os seguintes registros ao Nucaf, num prazo de 10 dias:

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 11/18</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

- a) o conteúdo programático ministrado, com carga horária igual ou superior a 75% da carga horária do treinamento presencial ministrado pelo Inmetro;
- b) uma lista de presença com nome do treinamento, nome dos instrutores, período de realização, carga horária, horário, local de realização, nome dos participantes, CPF, lotação, contatos telefônicos e e-mails dos participantes;
- c) as avaliações de aprendizagem para correção.

O Nucaf informará ao interlocutor de capacitação os resultados das avaliações de aprendizagem. Após a realização do repasse, o OD deve emitir uma declaração/certificado formal para cada participante do repasse que obteve nota mínima de 7,0, arquivando cópias dos mesmos.

A declaração/certificado deve conter ao menos: nome do treinamento; período de realização; carga horária; tipo de evento de capacitação (ver item 6.6) nome do participante; nome e assinatura do instrutor; conteúdo programático e nota da avaliação de aprendizagem do participante informada pelo Nucaf.

Nota 1 - As Superintendências (SURRS e SURGO) devem formalizar o treinamento de acordo com a NIT-DIVOP-001, para fins de certificação, devendo encaminhar ao Nucaf os registros gerados, conforme os itens **a)**, **b)** e **c)** acima.

Nota 2 - O nome do treinamento repassado deve apresentar o seguinte formato: “Repasse do (nome do treinamento original)”.

### **9.3 Avaliação**

**9.3.1 Avaliação de aprendizagem dos participantes** - Os participantes devem ser avaliados em cada evento de capacitação pelo instrutor, quando houver controle de aproveitamento no evento de capacitação. Para cada capacitação são estabelecidas as regras de avaliação de aprendizagem dos participantes.


Em uma perspectiva processual e, com objetivo de mensurar o alcance dos objetivos da capacitação, o instrutor deve proceder, preferencialmente, a avaliação de aprendizagem do participante ao longo de todo o evento. Tal avaliação resultará em uma nota máxima no valor de 10,0 (dez).

Os processos de avaliação poderão levar em conta não só a avaliação pontual dos assuntos abordados nas aulas, mas também a participação dos alunos em todas as atividades propostas pelo treinamento/curso, como práticas desenvolvidas, questionários e fóruns, assim como aspectos comportamentais.

Para os cursos presenciais é de responsabilidade do instrutor enviar ao Nucaf os resultados das avaliações dos participantes. Para os cursos EAD, o Cicma é responsável por enviar ao Nucaf as notas dos participantes.

**9.3.1.1 Prova de 2ª chamada** - Nas capacitações onde forem previstas “provas de 2ª chamada”, para atender casos de falta justificada, apresentada pelo interlocutor de capacitação, o Nucaf poderá autorizar o aluno fazer a prova na qual esteve ausente.

A justificativa aceita (problemas de saúde, viagem a serviço e/ou férias) deverá ser comprovada por meio de um dos seguintes documentos: o atestado médico, comprovantes de viagem e comprovantes de férias. Casos não especificados serão analisados pelo Nucaf. Nos casos das capacitações EAD, essa justificativa é encaminhada ao Cicma, que é responsável pela implementação das avaliações.

	NIT-DIVEC-010	REV. 04	PÁGINA 12/18
---	---------------	------------	-----------------

A prova de 2ª chamada contemplará todo conteúdo visto no evento de capacitação e seguirá as mesmas regras da avaliação de aprendizagem da capacitação.

A prova é coordenada pelo Nucaf, com data e horário marcados em comum acordo com o OD, e será aplicada de forma presencial no Órgão Delegado, com acompanhamento do interlocutor de capacitação ou pessoa por ele designada.

Caso seja realizada no ambiente virtual de aprendizagem - AVA, em parceria com o Cicma, este será responsável pela coordenação e repassará o resultado ao Nucaf. Nos demais casos, o Nucaf receberá do interlocutor de capacitação a prova aplicada para correção, num prazo de até 10 dias após a aplicação da prova.

**9.3.1.2 Recuperação** - Nas capacitações onde forem previstas “recuperações”, caso o aluno obtenha nota final inferior a 7,0 (sete), desde que tenha alcançado a frequência mínima de 75%, poderá fazer uma prova de recuperação.

A prova de recuperação contemplará todo conteúdo visto no evento de capacitação e seguirá as mesmas regras da avaliação de aprendizagem da capacitação.

A prova é coordenada pelo Nucaf, com data e horário marcados em comum acordo com o OD, e será aplicada de forma presencial no Órgão Delegado, com acompanhamento do interlocutor de capacitação ou pessoa por ele designada.

Caso seja realizada no ambiente virtual de aprendizagem - AVA, em parceria com o Cicma, este será responsável pela coordenação e repassará o resultado ao Nucaf. Nos demais casos, o Nucaf receberá do interlocutor de capacitação a prova aplicada para correção, num prazo de até 10 dias após a aplicação da prova.

Se, após a recuperação, a nota for inferior a 7,0 (sete) o aluno estará reprovado na capacitação. Contudo, poderá ingressar na próxima turma, através de inscrição feita pelo interlocutor de capacitação e aprovada pelo Nucaf.

Se a nota da recuperação alcançar 7,0 (sete), o Nucaf solicitará a certificação do participante à Divop.


Nas capacitações presenciais o Nucaf informará o resultado ao interlocutor de capacitação. Nas EAD o participante ao final da mesma já terá disponível o seu resultado.

Nota - Caso o participante falte à avaliação de aprendizagem e à prova de 2ª chamada, estará automaticamente reprovado no evento de capacitação, contudo, poderá ingressar em uma próxima turma, por solicitação do interlocutor de capacitação e aprovação pelo Nucaf.

**9.3.1.3 Certificação** - Será emitido Certificado de Aproveitamento, de acordo com norma NIT-DIVOP-001, apenas ao participante que obtiver nota final mínima 7,0 (sete) e frequência mínima de 75%.

**9.3.2 Avaliação do evento de capacitação na modalidade presencial** - Ao final de cada evento, os participantes preenchem o formulário FOR-Dplan-023 referente, à avaliação de reação do evento de capacitação. Cabe ao instrutor entregar ao Nucaf os formulários preenchidos. O Nucaf consolida as informações e envia à Divop os originais.

---

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 13/18</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

**9.3.3 Avaliação do evento de capacitação na modalidade EAD** - Ao final de cada evento, os participantes devem preencher a ficha de avaliação de reação do evento de capacitação. Cabe ao Cima consolidar as informações das fichas de reação e enviar à Divop.

## 10 INDICADORES DO PROCESSO OPERACIONAL

### 10.1 Índice de Treinamentos em PAC

Memória de cálculo:

$$\text{Índice} = \frac{NTR}{NTP}$$

Onde:

NTR = N° de treinamentos realizados

NTP = N° de treinamentos previstos

Meta anual é definida.

Apuração do resultado: cumulativo.

Nota - Esse índice se refere a treinamentos em PAC (nas modalidades EAD ou presencial) realizados num período específico.

### 10.2 Índice de Treinamentos EAD em relação ao total de treinamentos.

Memória de cálculo:

$$\text{Índice} = \frac{NEADR}{NTR}$$

Onde:

NEADR = N° de treinamentos EAD realizados

NTR = N° de treinamentos realizados

Meta anual é definida.

Apuração do resultado: cumulativo.

Nota - Esse índice apresenta a relação de treinamentos em PAC realizados em EAD (ou semipresenciais) em relação aos presenciais, num período específico.

### 10.3 Índice de Eventos de Capacitação (\*\*)

Memória de cálculo:

$$\text{Índice} = \frac{NER}{NEP}$$


Onde:

NER = N° de eventos realizados

NEP = N° de eventos previstos

Meta anual é definida.

Apuração do resultado: cumulativo.

	<b>NIT-DIVEC-010</b>	<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 14/18</b>
---	----------------------	--------------------	-------------------------

Nota - Esse índice apresenta a relação dos eventos de capacitação realizados em relação aos previstos, num período específico.

Esse índice apresenta o esforço da equipe de capacitação na realização dos eventos de capacitação.

## 11 AVALIAÇÃO DO PROCESSO OPERACIONAL

A cada evento de capacitação ministrado, o Nucaf realiza uma análise crítica que tem como entrada os seguintes dados:

- a) As notas que os participantes obtiveram no evento durante a avaliação da aprendizagem;
- b) A consolidação das avaliações de reação do evento de capacitação.

Nota - Eventualmente, comentários dos interlocutores de capacitação e de instrutores podem também servir de entrada para a análise crítica.


**11.1** De posse destes dados, o Nucaf elabora um relatório do evento de capacitação (FOR-Dconf-038) que servirá como base para a tomada de ações de melhoria contínua, quando for pertinente. O relatório é encaminhado aos instrutores, à chefia e aos gestores dos processos operacionais da Divec.

Nota - Nos eventos de capacitação EAD, o Nucaf convida o Cicma a participar da análise crítica e encaminha o relatório do evento da capacitação para ciência.

## 12 CONTROLE DE REGISTROS

Tabela 2 – CONTROLE DE REGISTROS

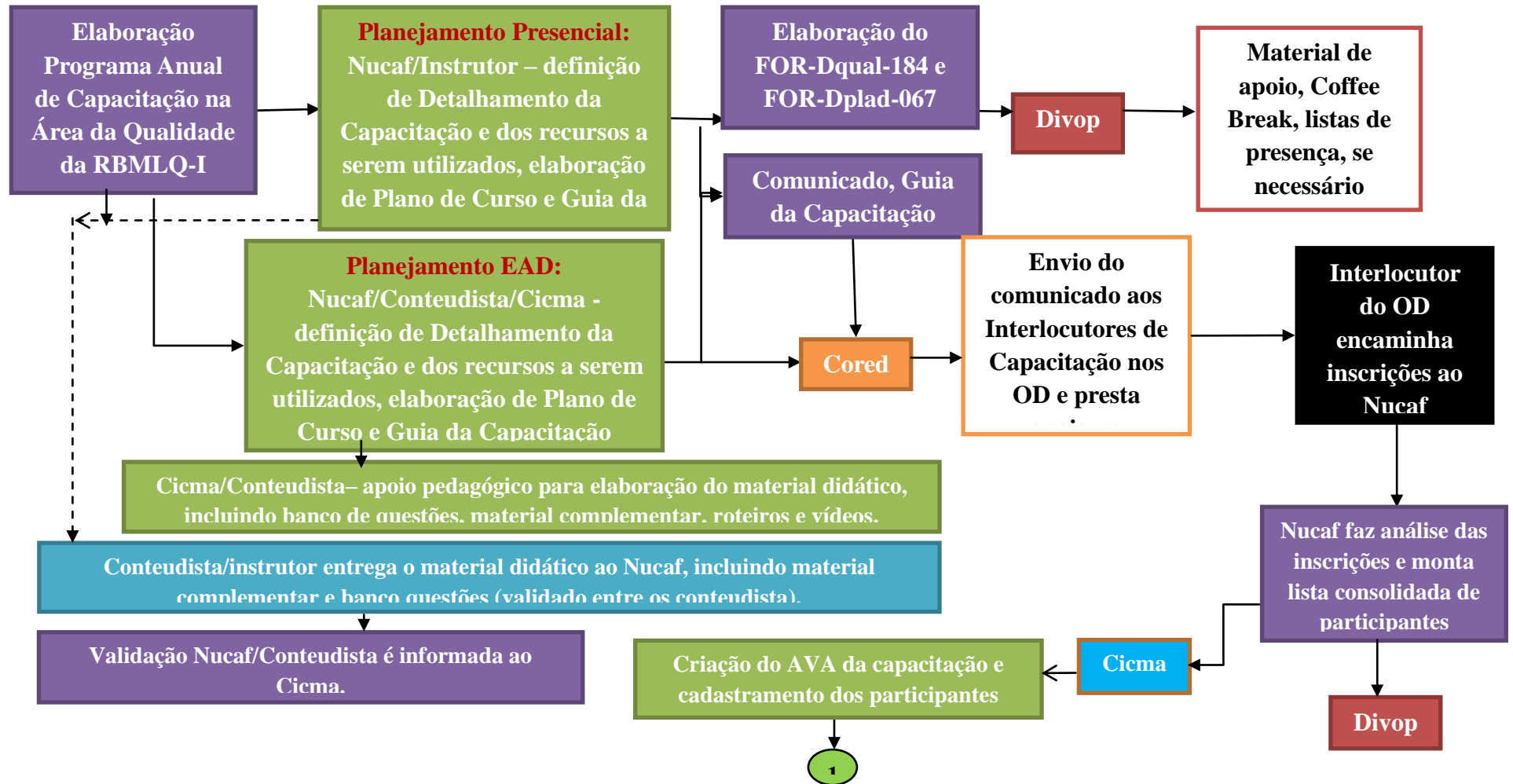
Identificação do Documento	Local de Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo para retenção	Tempo para descarte
Programa Anual de Capacitação na Área da Qualidade da RBMLQ-I	Sistema Informatizado	Servidor do Inmetro	<a href="#">\\rcontrol01s\N UCAF\Planejamento\2013\Planejamento</a>	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan-045	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan-045
FOR-DCONF-024 - Detalhamento de Evento de Capacitação	Sistema Informatizado	Servidor do Inmetro	<a href="#">\\Rcontrol01s\nucaf\Registros\FOR-024</a>	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan-045	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan-045

	<b>NIT-DIVEC-010</b>			<b>REV. 04</b>	<b>PÁGINA 15/18</b>
FOR-DCONF-038 - Relatório de Evento de Capacitação	Sistema Informatizado	Servidor do Inmetro	<a href="#">\\Rcontrol01s\nucaf\Registros\FOR-038</a>	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan- 045	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan-045
Listas de Notas de Participantes Inscritos	Sistema Informatizado	Servidor do Inmetro	<a href="#">\\Rcontrol01s\nucaf\Registros\notas Consolidadas</a>	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan- 045	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan-045
Atas de Análises Críticas	Sistema Informatizado	Servidor do Inmetro	<a href="#">\\Rcontrol01s\nucaf\Análise Crítica</a>	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan- 045	Atende a tabela de temporalidade definida pela NIG-Dplan-045

### 13 HISTÓRICO DA REVISÃO

Revisão	Data	Itens Revisados
04	Junho/2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alteração da sigla da Diretoria de Dqual para Dconf e demais UP ou UO que sofreram esta alteração, de acordo com o Regimento Interno de Abril/2013.</li> </ul>

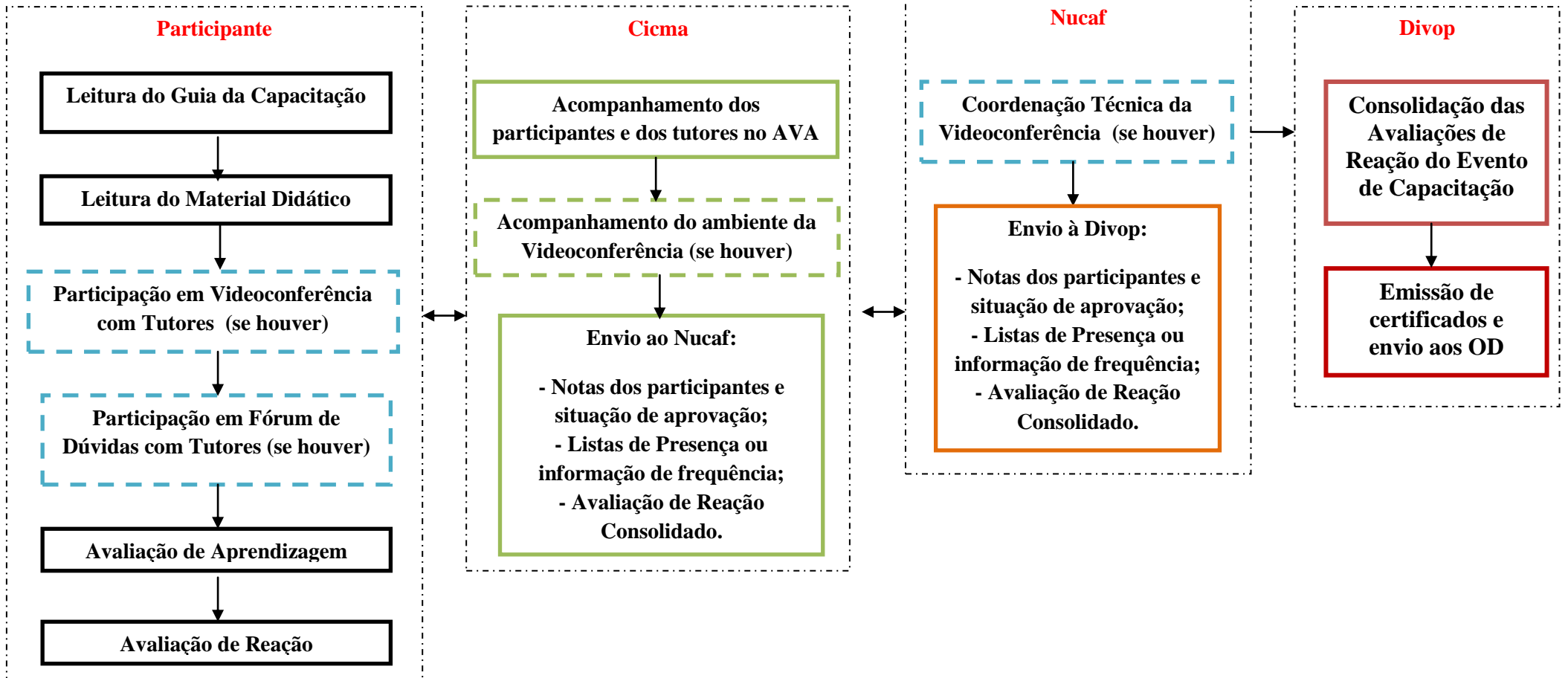
**ANEXO: FLUXOGRAMA DO PROCESSO OPERACIONAL**





1

Capacitação EAD



1 → **Capacitação Presencial**

