

REGULAMENTO

PROGRAMA DE
CERTIFICAÇÃO
Profissional



FNQ
gestão para transformação

ÍNDICE

Clique nos itens abaixo para navegar pelo conteúdo.

3 REGULAMENTO - POR EXAME

16 REGULAMENTO - POR EXPERIÊNCIA

REGULAMENTO - POR EXAME

O presente regulamento prevê as regras e os procedimentos para a instituição do 2º ciclo do Programa de Certificação Profissional da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), modalidade **POR EXAME**, nas categorias **AVALIADOR, INSTRUTOR** e **ESPECIALISTA**.

POLÍTICA DA FNQ PARA SEU PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

- Reconhecer a qualificação dos profissionais que atuam com o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) no âmbito da FNQ e da Rede QPC.
- Agir de forma justa e independente em relação a seus solicitantes, candidatos e pessoas certificadas.
- Tomar todas as medidas necessárias para garantir a imparcialidade, a ética, a confidencialidade e a sustentabilidade nas suas atividades.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 Definição e objetivos

O Programa de Certificação Profissional da FNQ é o chancelamento do nível de conhecimento, entendimento e aplicação do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) nas categorias de profissionais: avaliador, instrutor e especialista.

Cada uma dessas categorias pode ser definida conforme abaixo:

- **avaliador** - pessoa que trabalha como voluntária e atua, anualmente, no processo de reconhecimento Melhores em Gestão®* (ex-Prêmio Nacional da Qualidade® - PNQ) e/ou premiações regionais/setoriais, as quais utilizem o MEG (Rede QPC);
- **instrutor** - multiplicador de conhecimentos do MEG e de temas associados;
- **especialista** - pessoa com experiência comprovada e validada pela FNQ na aplicação do MEG, como referência, em projetos de organizações diversas.

*Após o lançamento da 21ª edição do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e depois de 25 anos de exitosa trajetória do Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ), a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) desenvolveu o seu novo processo de reconhecimento das organizações que são referência em gestão para excelência no Brasil, o Melhores em Gestão®.

Os principais objetivos do Programa de Certificação Profissional da FNQ são:

- certificar profissionais com conhecimento e entendimento do Modelo de Excelência da Gestão®(MEG);
- facilitar o processo de designação para as atividades junto à FNQ.

1.2 Modalidades

O Programa de Certificação Profissional da FNQ estabelece duas alternativas para a obtenção do certificado:

POR EXAME - submetendo-se ao teste de conhecimento, conforme regras estabelecidas em regulamento específico;

POR EXPERIÊNCIA - sem a necessidade de realizar o teste de conhecimento, mediante encaminhamento de solicitação pelo requerente, a ser apreciada pela FNQ, atestando o cumprimento de requisitos de **experiência profissional** e **conduta** previamente definidos e indicados no **item 2.1 (Requisitos)** adiante.

1.3 Benefícios

Os profissionais certificados passam a ter os seguintes benefícios:

- valorização do profissional e reconhecimento público sobre o grau de conhecimento do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG);
- credencial que o possibilita atuar com o MEG dentro e fora de sua empresa (de acordo com o nível certificado).

2. REQUISITOS

As pessoas físicas de quaisquer nacionalidades, independente do domicílio, poderão se inscrever para o processo de certificação, modalidade POR EXAME, desde que se enquadrem e cumpram os requisitos adiante (vide item 2.1).

Para cada categoria (avaliador, instrutor e especialista), existe, ainda, uma segmentação em níveis (I, II e III), com diferentes requisitos e evidências a serem comprovados, de complexidade crescente, o que evidencia uma trajetória coerente de desenvolvimento individual.

Podem se certificar, pessoas com experiência no **Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ)**, no processo de reconhecimento do Melhores em Gestão®, bem como nos prêmios regionais e/ou setoriais da **Rede de Qualidade, Produtividade e Competitividade (Rede QPC)**. Incluem-se, nesta categoria, as premiações regionais/setoriais que utilizam os Instrumentos Compromisso para a Excelência - 250 pontos e Rumo à Excelência - 500 pontos na 21ª edição do MEG.

2.1 Modalidade por exame

Enquadram-se nesta modalidade:

- **NOVOS** profissionais **candidatos à CERTIFICAÇÃO**, desde que **treinados nos cursos de preparação para a banca avaliadora** (Modelo de Excelência da Gestão® - MEG 21 e Instrumento de Avaliação);
- **TODOS os profissionais já certificados, CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO, SEM ATUAÇÃO comprovada** como AVALIADOR, INSTRUTOR e/ou ESPECIALISTA, conforme critérios de avaliação estabelecidos e monitorados continuamente pela FNQ; desde que **treinados nos cursos de preparação para a banca avaliadora** (Modelo de Excelência da Gestão® - MEG 21 e Instrumento de Avaliação).

2.1.1 Requisitos AVALIADOR

Para os profissionais com experiência no PNQ, no Melhores em Gestão® ou nos prêmios regionais e/ou setoriais da Rede QPC, os requisitos podem ser diferenciados (serão analisados caso a caso):

NOVOS CANDIDATOS

AVALIADOR II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de experiência como AVALIADOR em 1 ou 2 ciclos (pelo menos 1 na 20ª edição). 2. Participação no curso MEG 21. 3. Participação no curso IA. 4. Obtenção de desempenho >= 7 em exercício de habilidade técnica no curso Instrumento de Avaliação (anexo não obrigatório). 5. Comprovação de candidatura à avaliador. 6. Desempenho correspondente a 70% de acerto (14 questões) no teste de conhecimento Avaliador nível II. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de atuação no ciclo. 2. Certificado de conclusão do curso MEG 21. 3. Certificado de conclusão do curso IA. 4. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ. 5. <i>E-mail</i> de confirmação de candidatura. 6. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

AVALIADOR III

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de experiência como AVALIADOR em 2 ou 3 ciclos (pelo menos 2 na 20ª edição). 2. Participação no curso MEG 21. 3. Participação no curso IA. 4. Obtenção de desempenho >= 7 em exercício de habilidade técnica no curso Instrumento de Avaliação (anexo não obrigatório). 5. Comprovação de candidatura à avaliador. 6. Desempenho correspondente a 70% de acerto (14 questões) no teste de conhecimento Avaliador nível III. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de atuação no ciclo. 2. Certificado de conclusão do curso MEG 21. 3. Certificado de conclusão do curso IA. 4. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ. 5. <i>E-mail</i> de confirmação de candidatura. 6. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO SEM ATUAÇÃO

AVALIADOR II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos AVALIADOR I ou II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Participação no curso MEG 21. 3. Participação no curso IA. 4. Obtenção de desempenho >= 7 em exercício de habilidade técnica no curso Instrumento de Avaliação (anexo não obrigatório). 5. Comprovação de candidatura à avaliador. 6. Desempenho correspondente a 70% de acerto (14 questões) no teste de conhecimento Avaliador nível II. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado AVALIADOR I ou II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de conclusão do curso MEG 21. 3. Certificado de conclusão do curso IA. 4. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ. 5. <i>E-mail</i> de confirmação de candidatura. 6. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

AVALIADOR III

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos AVALIADOR II ou III via FNQ ou via REDE QPC. 2. Participação no curso MEG 21. 3. Participação no curso IA. 4. Obtenção de desempenho >= 7 em exercício de habilidade técnica no curso Instrumento de Avaliação (anexo não obrigatório). 5. Comprovação de candidatura à avaliador. 6. Desempenho correspondente a 70% de acerto (14 questões) no teste de conhecimento Avaliador nível II. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado AVALIADOR II ou III via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de conclusão do curso MEG 21. 3. Certificado de conclusão do curso IA. 4. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ. 5. <i>E-mail</i> de confirmação de candidatura. 6. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

2.1.2 Requisitos INSTRUTOR

A certificação nesta categoria será necessária para as designações de instrutoria nos cursos da FNQ.

Para os profissionais com experiência no Melhores em Gestão® ou nos prêmios regionais e/ou setoriais da Rede QPC, os requisitos podem ser diferenciados (serão analisados caso a caso):

NOVOS CANDIDATOS

INSTRUTOR I

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de experiência como Avaliador em 1 ou 2 ciclos (pelo menos 1 na 20ª). 2. Comprovação de experiência como Instrutor cursos CEG/MEG ASG/IA com bom desempenho. 3. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 4. Comprovação de candidatura à avaliador. 5. Desempenho correspondente a 70% de acerto (25 questões) no teste de conhecimento Instrutor nível I. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de atuação no ciclo. 2. Certificado de atuação como Instrutor. 3. Certificado de participação no curso. 4. <i>E-mail</i> de confirmação de candidatura. 5. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

INSTRUTOR II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de experiência como Instrutor dos cursos temáticos com bom desempenho (dentro e fora da FNQ). 2. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 3. Desempenho correspondente a 70% de acerto (25 questões) no teste de conhecimento Instrutor nível II. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de atuação como Instrutor. 2. Certificado de participação no curso. 3. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO SEM ATUAÇÃO

INSTRUTOR II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos INSTRUTOR I ou II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 3. Comprovação de candidatura à avaliador. 4. Desempenho correspondente a 70% de acerto (25 questões) no teste de conhecimento Instrutor nível II. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado INSTRUTOR I ou II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de participação no curso. 3. <i>E-mail</i> de confirmação de candidatura. 4. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

2.1.3 Requisitos ESPECIALISTA

A certificação como Especialista será necessária para as designações para atuar em projetos e em Autoavaliações Assistidas da FNQ.

Nesta categoria de certificação, os profissionais com experiência no Melhores em Gestão® ou nos prêmios regionais e/ou setoriais da Rede QPC devem cumprir os mesmos requisitos.

NOVOS CANDIDATOS

ESPECIALISTA I

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de experiência em projetos (AAA ou similar) e/ou Instrutoria cursos formação banca com bom desempenho. 2. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 3. Desempenho correspondente a 70% de acerto (35 questões) no teste de conhecimento Especialista nível I. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de atuação como Especialista/Instrutor. 2. Certificado de participação no curso. 3. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

ESPECIALISTA II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de experiência em projetos de gestão diversos (AAA ou similar) e/ou Instrutoria nos cursos de formação da banca com bom desempenho. 2. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 3. Desempenho correspondente a 70% de acerto (35 questões) no teste de conhecimento Especialista nível II. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de atuação como Especialista/Instrutor. 2. Certificado de participação no curso. 3. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

ESPECIALISTA III

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de experiência em projetos de gestão diversos (além da AAA, por ex: PEG) e/ou Instrutoria nos cursos de formação da banca + cursos temáticos, com bom desempenho. 2. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 3. Desempenho correspondente a 70% de acerto (35 questões) no teste de conhecimento Especialista nível III. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de atuação como Especialista/Instrutor. 2. Certificado de participação no curso. 3. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO SEM ATUAÇÃO ESPECIALISTA I

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos ESPECIALISTA I via FNQ ou via REDE QPC. 2. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 3. Desempenho correspondente a 70% de acerto (35 questões) no teste de conhecimento Especialista nível I. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado ESPECIALISTA I via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de participação no curso. 3. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

ESPECIALISTA II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos ESPECIALISTA I ou II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 3. Desempenho correspondente a 70% de acerto (35 questões) no teste de conhecimento Especialista nível II. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado ESPECIALISTA I ou II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de participação no curso. 3. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

ESPECIALISTA III

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos ESPECIALISTA II ou III via FNQ ou via REDE QPC. 2. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 3. Desempenho correspondente a 70% de acerto (35 questões) no teste de conhecimento Especialista nível II. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado ESPECIALISTA II ou III via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de participação no curso. 3. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ.

3. PROCESSO DE INSCRIÇÃO

3.1 Condições gerais de inscrição

- As inscrições deverão ser realizadas unicamente por meio do portal da FNQ (www.fnq.org.br).
- O Regulamento do Programa de Certificação Profissional da FNQ está disponível para *download* em formato "PDF". Recomenda-se, aos candidatos, leitura atenta antes de formalizar a inscrição.
- A FNQ não se responsabilizará pelas inscrições que não tenham sido completadas, seja por falta de documentação solicitada (evidências) seja por falhas técnicas do sistema de transmissão via computadores.
- O pagamento da taxa de inscrição deverá ser feito somente após *e-mail* enviado pela FNQ, confirmando que as evidências apresentadas pelo(a) candidato(a) para determinado grupo/nível atendem aos requisitos mínimos necessários para se obter a certificação.
- A FNQ poderá, com base nas regras estabelecidas neste regulamento, recusar pedidos de inscrição para a certificação.
- É fundamental que o endereço eletrônico do(a) candidato(a) cadastrado(a) no momento da inscrição esteja correto. Caso contrário, o(a) candidato(a) inscrito(a) não receberá os comunicados realizados por meio eletrônico.
- Não haverá isenção da taxa de pagamento da inscrição ou restituição do valor pago, seja qual for o motivo alegado.

3.2 Cadastramento do usuário

O atendimento aos requisitos descritos no item 2 - REQUISITOS, deste Regulamento, habilita o candidato a realizar sua inscrição no Programa de Certificação Profissional da FNQ.

- A primeira etapa é o preenchimento do cadastro. Para isso, o candidato deve acessar o portal da FNQ pelo *link* www.fnq.org.br/certificacao
- Após o preenchimento ou a atualização do cadastro, preencher as informações solicitadas, indicando no formulário *on-line* uma das três alternativas de vínculo à FNQ: avaliador, instrutor ou especialista.
- Para cada tipo de vínculo, selecionar o nível correspondente (I, II ou III) e, como resultado, serão exibidas as evidências a serem comprovadas para o respectivo nível. Quando aplicáveis, as evidências serão anexadas pelo(a) candidato(a), via *upload* no sistema, com arquivos em formato "PDF" (tamanho máximo permitido de 4 MB - *Megabyte*).

3.3 Confirmação da inscrição

Após o cadastro do(a) usuário(a) e a anexação das evidências (item 3.2), o(a) candidato(a) receberá um aviso automático do sistema com um *link* para a confirmação de inscrição, informando que as evidências serão analisadas pela FNQ e que ele receberá um *e-mail* com o resultado da análise. A data da inscrição registrada pelo sistema no envio das informações/documentações será utilizada como referência para os prazos-limite estabelecidos neste Regulamento.

A FNQ terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da referida documentação para aprovação ou não do candidato à continuidade do processo de certificação.

Caso a inscrição seja aprovada, o(a) usuário(a) receberá um *e-mail* disparado pela FNQ com informações sobre o pagamento da taxa de inscrição, necessário para a liberação de acesso ao teste de conhecimento (**vide itens 4 e 5 adiante**).

Caso a inscrição seja rejeitada, a comunicação segue via *e-mail* para o(a) usuário(a), informando os motivos da recusa.

4. VALORES

- Após realizada e aprovada a inscrição para o Programa de Certificação Profissional da FNQ, o(a) candidato(a) receberá um e-mail com um link para pagamento e sua validação será feita pelo departamento financeiro da FNQ.
- Os pagamentos deverão ser realizados, preferencialmente, por meio do PagSeguro. Para casos específicos, recomenda-se que a organização requerente envie um e-mail para certificacao@fnq.org.br para negociações com a Fundação.
- Depois da **efetiva comprovação do pagamento**, o(a) candidato(a) receberá, **por e-mail**, as **instruções e informações de acesso ao teste de conhecimento**.
- O valor da taxa de inscrição estabelecido para as respectivas categorias/níveis é:

	Avaliador	Instrutor	Especialista
Nível I - preço	R\$ 250*	R\$ 400	R\$ 500
Nível II - preço	R\$ 350	R\$ 450	R\$ 550
Nível III - preço	R\$ 400	R\$ 500	R\$ 600

** Para a categoria Avaliador nível I, não haverá aplicação do teste de conhecimento.*

5. TESTE DE CONHECIMENTO

5.1 Condições gerais

- O teste de conhecimento será liberado somente após a efetiva comprovação da taxa de inscrição. O candidato terá um **prazo de até 3 (três) meses** para realizar o exame.
- Quaisquer **materiais/publicações/cursos PAGOS necessários**, que compõem o corpo de conhecimento (vide item 5.2 abaixo), **não estão incluídos na taxa de inscrição** e deverão ser **adquiridos separadamente pelos candidatos** interessados no site da FNQ: www.fnq.org.br.
- O **número de questões a serem respondidas por categoria/nível** bem como os respectivos critérios de aprovação (*score*) e tempo de prova encontram-se na tabela abaixo:

Categoria/nível	Nº questões respondidas	Mínimo de acerto	Tempo máximo de prova
Avaliador II e III	20	14	1h10
Instrutor I e II	35	25	2h
Especialista I, II e III	50	35	3h

Observação: sua nota é igual ao número de questões que você acerta.

- O teste de conhecimento é formado por questões de escolha única e será disponibilizado no formato *on-line*, em ambiente informatizado propício - LMS (*Learning Management System* - Performa). A configuração das questões, via LMS, visa a impedir possíveis fraudes, colas, etc. e permite identificar eventuais infratores. Caso a FNQ identifique tais ocorrências, o(a) candidato(a) não poderá mais participar de atividades relacionadas à FNQ por período indeterminado, sem direito à restituição da taxa de inscrição.
- Se o candidato(a) for reprovado(a), será necessário o **pagamento de uma nova taxa de inscrição**, respeitando um **período de dois meses de carência** para fazer um **novo teste**.
- **Uma vez iniciado, o teste deve ser finalizado, sem interrupção.** Em caso de paralisação ou queda do sistema, por motivos diversos, o(a) candidato(a) poderá retornar ao ponto que parou, desde que isso ocorra no mesmo dia de início da avaliação.

5.2 Resultado

- O(a) **candidato(a) aprovado(a)** será **comunicado por e-mail**, imediatamente após o término do teste de conhecimento, e receberá um *link* da área exclusiva (*dashboard*), na qual será possível acessar o selo e o certificado.
- O(a) **candidato(a) reprovado(a)** será **comunicado automaticamente por e-mail**. Para **refazer o exame** será **cobrada nova taxa integral**. Para obter mais informações, deverá contatar a FNQ pelo *e-mail* certificacao@fnq.org.br.

5.3 Programa (Corpo de Conhecimento)

- O Corpo de Conhecimento é o conjunto de conteúdos-base para estudo e fontes para as questões elaboradas no teste de conhecimento.
- Os assuntos abordados no teste de conhecimento por categoria/nível bem como as respectivas fontes de conteúdo-base para estudo, formados por materiais exclusivos da FNQ, estão descritos a seguir.

5.3.1 Programa teste de conhecimento - AVALIADOR

Fontes: materiais FNQ

AVALIADOR II E III	
Apostilas de cursos	MEG 21 - curso presencial Modelo de Excelência da Gestão® - 21ª edição IA - curso presencial Instrumento de Avaliação - 21ª edição
Publicações	GREG - Guia de Referência da Gestão para Excelência (MEG 21) IA - Instrumento de Avaliação - 21ª edição IC - Instruções para Candidatura ao Melhores em Gestão® Código de Ética da FNQ
Portal da FNQ	Acessar: Sobre a FNQ e Código de Ética da FNQ

5.3.2 Programa teste de conhecimento - INSTRUTOR

Fontes: materiais FNQ

INSTRUTOR I	
Apostilas de cursos	MEG 21 - curso presencial Modelo de Excelência da Gestão® - 21ª edição IA - curso presencial Instrumento de Avaliação - 21ª edição
Publicações	GREG - Guia de Referência da Gestão para Excelência (MEG 21) IA - Instrumento de Avaliação - 21ª edição IC - Instruções para Candidatura ao Melhores em Gestão® Livro “Transformando o Sistema de Indicadores” Livro “Ética Empresarial” Livro “Gestão da Inovação”
Portal da FNQ	Acessar: Sobre a FNQ e Código de Ética da FNQ

INSTRUTOR II	
Apostilas de cursos	<p>MEG 21 - curso presencial Modelo de Excelência da Gestão® - 21ª edição</p> <p>IA - curso presencial Instrumento de Avaliação - 21ª edição</p> <p>EMP - curso presencial Estruturação e melhoria de processos</p> <p>SI - curso presencial Sistema de indicadores</p>
Publicações	<p>GREG - Guia de Referência da Gestão para Excelência (MEG 21)</p> <p>IA - Instrumento de Avaliação - 21ª edição</p> <p>IC - Instruções para Candidatura ao Melhores em Gestão®</p> <p>Livro “Transformando o Sistema de Indicadores”</p> <p>Livro “Ética Empresarial”</p> <p>Livro “Gestão da Inovação”</p>
Portal da FNQ	Acessar: Sobre a FNQ e Código de Ética da FNQ

5.3.3 Programa teste de conhecimento - ESPECIALISTA

Fontes: materiais FNQ

ESPECIALISTA I E II	
Apostilas de cursos	<p>MEG 21 - curso presencial Modelo de Excelência da Gestão® - 21ª edição</p> <p>IA - curso presencial Instrumento de Avaliação - 21ª edição</p>
Publicações	<p>GREG - Guia de Referência da Gestão para Excelência (MEG 21)</p> <p>IA - Instrumento de Avaliação - 21ª edição</p> <p>IC - Instruções para Candidatura ao Melhores em Gestão®</p> <p>Livro “Transformando o Sistema de Indicadores”</p> <p>Livro “Ética Empresarial”</p> <p>Livro “Gestão da Inovação”</p>
Projetos	AAA - Autoavaliação Assistida
Portal da FNQ	Acessar: Sobre a FNQ e Código de Ética da FNQ

ESPECIALISTA III	
Apostilas de cursos	<p>MEG 21 - curso presencial Modelo de Excelência da Gestão® - 21ª edição</p> <p>IA - curso presencial Instrumento de Avaliação - 21ª edição</p> <p>EMP - curso presencial Estruturação e melhoria de processos</p> <p>SI - curso presencial Sistema de indicadores</p> <p>PLE - curso presencial Planejamento estratégico</p> <p>GRI - curso presencial Gestão de risco</p>
Publicações	<p>GREG - Guia de Referência da Gestão para Excelência (MEG 21)</p> <p>IA - Instrumento de Avaliação - 21ª edição</p> <p>IC - Instruções para Candidatura ao Melhores em Gestão®</p> <p>Livro “Transformando o Sistema de Indicadores”</p> <p>Livro “Ética Empresarial”</p> <p>Livro “Gestão da Inovação”</p>
Projetos	<p>AAA - Autoavaliação Assistida</p>
Portal da FNQ	<p>Acessar: Sobre a FNQ e Código de Ética da FNQ</p>

6. APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

6.1 Apelações

Uma apelação será entendida como uma demanda de um solicitante, candidato(a) ou pessoa certificada para reconsideração de qualquer decisão tomada pela FNQ em relação à situação da certificação pretendida.

A FNQ é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações.

6.2 Reclamações

Uma reclamação será entendida como uma expressão de insatisfação, diferente de uma apelação, por qualquer indivíduo ou organização relativa às atividades da FNQ ou pessoa certificada, onde se espera uma resposta.

O FNQ estará atenta para as reclamações/sugestões das partes interessadas. Essas manifestações podem ser escritas ou verbais.

Ao receber uma reclamação/sugestão, a FNQ irá confirmar se ela se refere a atividades do processo de certificação. Em caso afirmativo, irá responder.

Qualquer reclamação fundamentada sobre uma pessoa certificada também deve ser comunicada para a FNQ.

O processo de tratamento de reclamações estará sujeito a requisitos de confidencialidade no que se refere ao reclamante e ao objeto da queixa.

7. CÓDIGO DE ÉTICA E USO DO SELO E DO CERTIFICADO

O profissional certificado, em quaisquer uma das categorias descritas neste regulamento, compromete-se ao **cumprimento das normas descritas no Código de Ética** da FNQ: <http://www.fnq.org.br/sobre-a-fnq/codigo-de-etica>

O selo e o certificado podem ser utilizados para identificar que uma pessoa é um profissional certificado após a devida autorização da FNQ.

É vedado o seu uso e outras marcas associadas:

- em períodos de suspensão;
- após o cancelamento da certificação;
- após expirar a validade da certificação;
- de forma depreciativa, falsa ou abusiva;
- para outro escopo diferente da certificação concedida;
- por terceiros, para qualquer finalidade.

O profissional certificado compromete-se a seguir as orientações descritas neste regulamento. O uso indevido do selo e do certificado por parte do profissional certificado pode acarretar o cancelamento da certificação pela FNQ.

8. PROCESSO DE RECERTIFICAÇÃO

O Programa de Certificação Profissional da FNQ tem validade de 1 (um) ano, contado a partir da aprovação do(a) candidato(a).

- A partir do término da vigência da certificação, o nome do profissional deixará de contar na listagem do portal da FNQ como certificado.

As se inscrever para a recertificação, o(a) candidato(a) deverá atender aos requisitos e às evidências vigentes na data de solicitação da renovação, visto que podem ocorrer alterações nos mesmos.

9. CASOS OMISSOS

As dúvidas decorrentes da interpretação e aplicação deste Regulamento bem como eventuais casos omissos serão analisados e deliberados pela equipe de Conteúdos e Projetos da FNQ.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

- Para todos os grupos e respectivos níveis, deverá ser observado o cumprimento do código de ética disponível no portal da FNQ.
- As informações prestadas pelo candidato terão caráter confidencial e serão mantidas em absoluto sigilo.
- Em hipótese alguma será restituída a taxa de inscrição.
- As vias originais dos documentos digitalizados e enviados à FNQ, assim como todos os comprovantes destinados a dar suporte às informações prestadas, deverão ser mantidos pelo(a) candidato(a), à disposição da FNQ, pelo prazo de um ano, a contar da data da certificação, para fins de auditoria.

São Paulo, junho de 2018.

Equipe de Conteúdos e Projetos

FNQ - Fundação Nacional da Qualidade

REGULAMENTO - POR EXPERIÊNCIA

O presente regulamento institui as regras e os procedimentos para a instituição do 2º ciclo do Programa de Certificação Profissional da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), nas categorias **AVALIADOR, INSTRUTOR e ESPECIALISTA**.

POLÍTICA DA FNQ PARA SEU PROGRAMA DE CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

- Reconhecer a qualificação dos profissionais que atuam com o Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) no âmbito da FNQ e da Rede QPC.
- Agir de forma justa e independente em relação a seus solicitantes, candidatos e pessoas certificadas.
- Tomar todas as medidas necessárias para garantir a imparcialidade, a ética, a confidencialidade e a sustentabilidade nas suas atividades.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 Definição e objetivos

O Programa de Certificação Profissional da FNQ é o chancelamento do nível de conhecimento, entendimento e aplicação do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) nas categorias de profissionais: avaliador, instrutor e especialista.

Cada uma dessas categorias pode ser definida conforme abaixo:

- **avaliador** - pessoa que trabalha como voluntária e atua, anualmente, no processo de reconhecimento Melhores em Gestão®* (ex-Prêmio Nacional da Qualidade® - PNQ) e/ou premiações regionais/setoriais, as quais utilizem o MEG (Rede QPC);
- **instrutor** - multiplicador de conhecimentos do MEG e de temas associados;
- **especialista** - pessoa com experiência comprovada e validada pela FNQ na aplicação do MEG, como referência, em projetos de organizações diversas.

*Após o lançamento da 21ª edição do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) e depois de 25 anos de exitosa trajetória do Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ), a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) desenvolveu o seu novo processo de reconhecimento das organizações que são referência em gestão para excelência no Brasil, o Melhores em Gestão®.

Os principais objetivos do Programa de Certificação Profissional da FNQ são:

- certificar profissionais com conhecimento e entendimento do Modelo de Excelência da Gestão®(MEG);
- facilitar o processo de designação para as atividades junto à FNQ.

1.2 Modalidades

O Programa de Certificação Profissional da FNQ estabelece duas alternativas para a obtenção do certificado:

POR EXAME - submetendo-se ao teste de conhecimento, conforme regras estabelecidas em regulamento específico;

POR EXPERIÊNCIA - sem a necessidade de realizar o teste de conhecimento, mediante encaminhamento de solicitação pelo requerente, a ser apreciada pela FNQ, atestando o cumprimento de requisitos de **experiência profissional** e **conduta** previamente definidos e indicados no **item 2.1 (Requisitos)** adiante.

1.3 Benefícios

Os profissionais certificados passam a ter os seguintes benefícios:

- valorização do profissional e reconhecimento público sobre o grau de conhecimento do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG);
- credencial que o possibilita atuar com o MEG dentro e fora de sua empresa (de acordo com o nível certificado).

1. REQUISITOS

As pessoas físicas de quaisquer nacionalidades, independente do domicílio, poderão se inscrever para o processo de certificação, modalidade **POR EXPERIÊNCIA**, desde que se enquadrem e cumpram os requisitos adiante (vide item 2.1).

Para cada categoria (avaliador, instrutor e especialista), existe, ainda, uma segmentação em níveis (I, II e III), com diferentes requisitos e evidências a serem comprovados, de complexidade crescente, o que evidencia uma trajetória coerente de desenvolvimento individual.

Podem se certificar, pessoas com experiência no **Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ)**, no processo de reconhecimento do Melhores em Gestão®, bem como nos prêmios regionais e/ou setoriais da **Rede de Qualidade, Produtividade e Competitividade (Rede QPC)**. Incluem-se, nesta categoria, as premiações regionais/setoriais que utilizam os Instrumentos Compromisso para a Excelência - 250 pontos e Rumo à Excelência - 500 pontos na 21ª edição do MEG.

2.1 Modalidade por experiência

Enquadram-se nesta modalidade:

- **NOVOS** profissionais **candidatos à CERTIFICAÇÃO** ou profissionais **candidatos à recertificação**, na categoria **Avaliador I**, desde que treinados nos cursos de preparação para a banca avaliadora (Modelo de Excelência da Gestão® - MEG 21 e Instrumento de Avaliação);
- **TODOS os profissionais já certificados, CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO, COM ATUAÇÃO comprovada** como **AVALIADOR, INSTRUTOR e/ou ESPECIALISTA**, tendo obtido bom desempenho (conduta e performance), conforme critérios de avaliação estabelecidos e monitorados continuamente pela FNQ, desde que treinados nos cursos de preparação para a banca avaliadora (Modelo de Excelência da Gestão® - MEG 21 e Instrumento de Avaliação).

2.1.1 Requisitos AVALIADOR

Para os profissionais com experiência no PNQ, no Melhores em Gestão® ou nos prêmios regionais e/ou setoriais da Rede QPC, os requisitos podem ser diferenciados (serão analisados caso a caso):

NOVOS CANDIDATOS + CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO

AVALIADOR I

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Participação no curso MEG 21. 2. Participação no curso IA. 3. Obtenção de desempenho >= 7 em exercício de habilidade técnica no curso Instrumento de Avaliação (anexo não obrigatório). 4. Atuação como Avaliador(a) em um ciclo do “Melhores em Gestão” ou comprovação da candidatura para avaliador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado de conclusão do curso MEG 21. 2. Certificado de conclusão do curso Instrumento de Avaliação. 3. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ. 4. Certificado de atuação no ciclo ou <i>e-mail</i> de confirmação da candidatura.

CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO COM ATUAÇÃO

AVALIADOR II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos AVALIADOR II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Comprovação de experiência como AVALIADOR em 1 ou 2 ciclos (pelo menos 1 na 20ª edição). 3. Participação no curso MEG 21. 4. Participação no curso IA. 5. Obtenção de desempenho >= 7 em exercício de habilidade técnica no curso Instrumento de Avaliação (anexo não obrigatório). 6. Comprovação de candidatura à avaliador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado AVALIADOR II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de atuação no ciclo. 3. Certificado de conclusão do curso MEG 21. 4. Certificado de conclusão do curso IA. 5. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ. 6. <i>E-mail</i> de confirmação da candidatura.

AVALIADOR III

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos AVALIADOR III via FNQ ou via REDE QPC. 2. Comprovação de experiência como AVALIADOR em 2 ou 3 ciclos (pelo menos 2 na 20ª edição). 3. Participação no curso MEG 21. 4. Participação no curso IA. 5. Obtenção de desempenho >= 7 em exercício de habilidade técnica no curso Instrumento de Avaliação (anexo não obrigatório). 6. Comprovação de candidatura à avaliador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado AVALIADOR III via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de atuação no ciclo. 3. Certificado de conclusão do curso MEG 21. 4. Certificado de conclusão do curso IA. 5. Não precisa evidenciar. Controle via FNQ. 6. <i>E-mail</i> de confirmação da candidatura.

2.1.2 Requisitos INSTRUTOR

A certificação nesta categoria será necessária para as designações de instrutoria nos cursos da FNQ.

Para os profissionais com experiência no Melhores em Gestão® ou nos prêmios regionais e/ou setoriais da Rede QPC, os requisitos podem ser diferenciados (serão analisados caso a caso):

CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO COM ATUAÇÃO

INSTRUTOR I

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos INSTRUTOR I ou INSTRUTOR II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Comprovação de experiência como Instrutor nos cursos CEG/MEG ou ASG/IA com bom desempenho. 3. Participação em curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 4. Comprovação de candidatura à avaliador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado INSTRUTOR I ou INSTRUTOR II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de atuação como Instrutor. 3. Certificado de participação no curso. 4. <i>E-mail</i> de confirmação da candidatura.

CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO COM ATUAÇÃO

INSTRUTOR II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos INSTRUTOR II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Comprovação de experiência como Instrutor de cursos temáticos com bom desempenho (dentro e fora da FNQ). 3. Participação em curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG 21 + IA. 4. Comprovação de candidatura à avaliador. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado INSTRUTOR II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de atuação como Instrutor. 3. Certificado de participação no curso. 4. <i>E-mail</i> de confirmação da candidatura.

2.1.3 Requisitos ESPECIALISTA

A certificação como Especialista será necessária para as designações para atuar em projetos e em Autoavaliações Assistidas da FNQ.

Nesta categoria de certificação, os profissionais com experiência no Melhores em Gestão® ou nos prêmios regionais e/ou setoriais da Rede QPC devem cumprir os mesmos requisitos.

CANDIDATOS À RECERTIFICAÇÃO COM ATUAÇÃO

ESPECIALISTA I

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos ESPECIALISTA I via FNQ ou via REDE QPC. 2. Comprovação de experiência em projetos (AAA) e/ou Instrutoria em cursos formação da banca com bom desempenho. 3. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG21 + IA. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado ESPECIALISTA I via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de atuação como Especialista/Instrutor. 3. Certificado de participação no curso.

ESPECIALISTA II

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos ESPECIALISTA II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Comprovação de experiência em projetos (AAA ou similar) e/ou Instrutoria cursos formação da banca com bom desempenho. 3. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG21 + IA. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado ESPECIALISTA II via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de atuação como Especialista/Instrutor. 3. Certificado de participação no curso.

ESPECIALISTA III

REQUISITOS	EVIDÊNCIAS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprovação de requisitos ESPECIALISTA III via FNQ ou via REDE QPC. 2. Comprovação de experiência em projetos (além da AAA, por ex: PEG) e/ou Instrutoria cursos formação da banca + cursos temáticos, com bom desempenho. 3. Participação no curso de Instrutores e Avaliadores 2017 ou nos cursos MEG21 + IA. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Certificado ESPECIALISTA III via FNQ ou via REDE QPC. 2. Certificado de atuação como Especialista/Instrutor. 3. Certificado de participação no curso.

3. PROCESSO DE INSCRIÇÃO

3.1 Condições gerais de inscrição

- As inscrições deverão ser realizadas unicamente por meio do portal da FNQ (www.fnq.org.br).
- O Regulamento do Programa de Certificação Profissional da FNQ está disponível para *download* em formato "PDF". Recomenda-se, aos candidatos, leitura atenta antes de formalizar a inscrição.
- A FNQ não se responsabilizará pelas inscrições que não tenham sido completadas, seja por falta de documentação solicitada (evidências) seja por falhas técnicas do sistema de transmissão via computadores.
- O pagamento da taxa de inscrição deverá ser feito somente após *e-mail* enviado pela FNQ, confirmando que as evidências apresentadas pelo(a) candidato(a) para determinado grupo/nível atendem aos requisitos mínimos necessários para se obter a certificação.
- A FNQ poderá, com base nas regras estabelecidas neste regulamento, recusar pedidos de inscrição para a certificação.
- É fundamental que o endereço eletrônico do(a) candidato(a) cadastrado(a) no momento da inscrição esteja correto. Caso contrário, o(a) candidato(a) inscrito(a) não receberá os comunicados realizados por meio eletrônico.
- Não haverá isenção da taxa de pagamento da inscrição ou restituição do valor pago, seja qual for o motivo alegado.

3.2 Cadastramento do usuário

O atendimento aos requisitos descritos no item 2 - REQUISITOS, deste Regulamento, habilita o candidato a realizar sua inscrição no Programa de Certificação Profissional da FNQ.

- A primeira etapa é o preenchimento do cadastro. Para isso, o candidato deve acessar o portal da FNQ pelo *link* www.fnq.org.br/certificacao
- Após o preenchimento ou a atualização do cadastro, preencher as informações solicitadas, indicando no formulário *on-line* uma das três alternativas de vínculo à FNQ: avaliador, instrutor ou especialista.
- Para cada tipo de vínculo, selecionar o nível correspondente (I, II ou III) e, como resultado, serão exibidas as evidências a serem comprovadas para o respectivo nível. Quando aplicáveis, as evidências serão anexadas pelo(a) candidato(a), via *upload* no sistema, com arquivos em formato "PDF" (tamanho máximo permitido de 4 MB - *Megabyte*).

3.3 Confirmação da inscrição

Após o cadastro do(a) usuário(a) e a anexação das evidências (item 3.2), o(a) candidato(a) receberá um aviso automático do sistema com um *link* para a confirmação de inscrição, informando que as evidências serão analisadas pela FNQ e que ele receberá um *e-mail* com o resultado da análise. A data da inscrição registrada pelo sistema no envio das informações/documentações será utilizada como referência para os prazos-limite estabelecidos neste Regulamento.

A FNQ terá o prazo de até 10 (dez) dias úteis após o recebimento da referida documentação para aprovação ou não do candidato à continuidade do processo de certificação.

Caso a inscrição seja aprovada, o(a) usuário(a) receberá um *e-mail* disparado pela FNQ com informações sobre o pagamento da taxa de inscrição, necessário para a obtenção da certificação.

Caso a inscrição seja rejeitada, a comunicação segue via *e-mail* para o(a) usuário(a), informando os motivos da recusa.

4. VALORES

- Após realizada e aprovada a inscrição para o Programa de Certificação Profissional da FNQ, o(a) candidato(a) receberá um e-mail com um link para pagamento e sua validação será feita pelo departamento financeiro da FNQ.
- Os pagamentos deverão ser realizados, preferencialmente, por meio do PagSeguro. Para casos específicos, recomenda-se que a organização requerente envie um e-mail para certificacao@fnq.org.br para negociações com a Fundação.
- O valor da **taxa de inscrição** estabelecido para **todas as categorias**, incluindo **Avaliador I**, é de **R\$ 250,00 (duzentos e cinquenta reais)**.

5. RESULTADO

- O(a) candidato(a) aprovado(a) será comunicado por e-mail, imediatamente após a validação dos requisitos/evidências, e receberá um link da área exclusiva (*dashboard*), na qual será possível acessar o selo e o certificado.
- O(a) candidato(a) reprovado(a) será comunicado automaticamente por e-mail. Para obter mais informações, contatar certificacao@fnq.org.br.

6. APELAÇÕES E RECLAMAÇÕES

6.1 Apelações

Uma apelação será entendida como uma demanda de um solicitante, candidato(a) ou pessoa certificada para reconsideração de qualquer decisão tomada pela FNQ em relação à situação da certificação pretendida.

A FNQ é responsável por todas as decisões em todos os níveis do processo de tratamento de apelações.

6.2 Reclamações

Uma reclamação será entendida como uma expressão de insatisfação, diferente de uma apelação, por qualquer indivíduo ou organização relativa às atividades da FNQ ou pessoa certificada, onde se espera uma resposta.

O FNQ estará atenta para as reclamações/sugestões das partes interessadas. Essas manifestações podem ser escritas ou verbais.

Ao receber uma reclamação/sugestão, a FNQ irá confirmar se ela se refere a atividades do processo de certificação. Em caso afirmativo, irá responder.

Qualquer reclamação fundamentada sobre uma pessoa certificada também deve ser comunicada para a FNQ.

O processo de tratamento de reclamações estará sujeito a requisitos de confidencialidade no que se refere ao reclamante e ao objeto da queixa.

7. CÓDIGO DE ÉTICA E USO DO SELO E DO CERTIFICADO

O profissional certificado, em quaisquer uma das categorias descritas neste regulamento, compromete-se ao **cumprimento das normas descritas no Código de Ética** da FNQ: <http://www.fnq.org.br/sobre-a-fnq/codigo-de-etica>

O selo e o certificado podem ser utilizados para identificar que uma pessoa é um profissional certificado após a devida autorização da FNQ.

É vedado o seu uso e outras marcas associadas:

- em períodos de suspensão;
- após o cancelamento da certificação;
- após expirar a validade da certificação;
- de forma depreciativa, falsa ou abusiva;
- para outro escopo diferente da certificação concedida;
- por terceiros, para qualquer finalidade.

O profissional certificado compromete-se a seguir as orientações descritas neste regulamento. O uso indevido do selo e do

certificado por parte do profissional certificado pode acarretar o cancelamento da certificação pela FNQ.

8. PROCESSO DE RECERTIFICAÇÃO

O Programa de Certificação Profissional da FNQ tem validade de 1 (um) ano, contado a partir da aprovação do(a) candidato(a).

- A partir do término da vigência da certificação, o nome do profissional deixará de contar na listagem do portal da FNQ como certificado.

Ao se inscrever para a recertificação, o(a) candidato(a) deverá atender aos requisitos e às evidências vigentes na data de solicitação da renovação, visto que podem ocorrer alterações nos mesmos.

9. CASOS OMISSOS

As dúvidas decorrentes da interpretação e aplicação deste Regulamento bem como eventuais casos omissos serão analisados e deliberados pela equipe de Conteúdos e Projetos da FNQ.

10. DISPOSIÇÕES GERAIS

- Para todos os grupos e respectivos níveis, deverá ser observado o cumprimento do código de ética disponível no portal da FNQ.
- As informações prestadas pelo candidato terão caráter confidencial e serão mantidas em absoluto sigilo.
- Em hipótese alguma será restituída a taxa de inscrição.
- As vias originais dos documentos digitalizados e enviados à FNQ, assim como todos os comprovantes destinados a dar suporte às informações prestadas, deverão ser mantidos pelo(a) candida-to(a), à disposição da FNQ, pelo prazo de um ano, a contar da data da certificação, para fins de auditoria.

São Paulo, junho de 2018.

Equipe de Conteúdos e Projetos

FNQ - Fundação Nacional da Qualidade