

WORKSHOP SOBRE “CREDIBILIDADE DAS CERTIFICAÇÕES”

SUMÁRIO

1.1 Introdução

O tema “Credibilidade das Certificações de Sistemas de Gestão” tem sido alvo de debates e análise no mundo inteiro. A ISO – International Organization for Standardization e o IAF – International Accreditation Forum, preocupados com este tema, formaram um Grupo de Trabalho (IAG – ISO 9000 Advisory Group) para analisar o que acontece no mundo e definir ações objetivando aprimorar e dar uma maior credibilidade ao processo de certificação de sistemas de gestão em termos mundiais. Neste Grupo, a ISO é representada pelos seus Comitês ISO/TC 176 (Quality Management and Quality Assurance) e o ISO/CASCO (Committee on Conformity Assessment).

O Dr. Nigel Croft, delegado brasileiro junto ao ISO/TC 176 é o coordenador deste Grupo Internacional.

1.2 Objetivo do *workshop*

O INMETRO como órgão executivo do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade e como órgão oficial de credenciamento de Organismos de Certificação de sistemas de gestão no Brasil, e o ABNT/CB-25, comitê da ABNT responsável pela elaboração das normas brasileiras de sistemas de gestão da qualidade, organizaram um *workshop* para discutir com as organizações envolvidas as possíveis deficiências existentes no processo brasileiro de certificação de sistemas de gestão e definir ações para corrigi-las.

O *workshop* se desenvolveu nos dias 10 e 11 de outubro de 2003 no Hotel Alpina, Teresópolis, Estado do Rio de Janeiro. Foi especialmente convidado o Dr. Nigel Croft, para conduzir o encontro.

Participaram do *workshop*, representantes dos seguintes tipos de organizações:

- Organização que credencia organismos de certificação – INMETRO
- Organização que elabora as normas de sistemas de gestão da qualidade, de auditoria e qualificação de pessoas – ABNT/CB-25
- Organizações de treinamento que fornecem curso de Auditor Líder reconhecidas pelo INMETRO
- Organizações que certificam sistemas de gestão
- Organizações com sistemas de gestão da qualidade implementados

No final do encontro foram debatidas as sugestões e estabelecidas, por consenso, as conclusões e recomendações abaixo, orientadas para as diversas organizações que participam do processo de certificação:

1.3 Conclusões

Os participantes do *workshop*, em sessão plenária, em analisando as sugestões dos diversos Grupos, reconhecem, de uma forma geral:

1. que a credibilidade das certificações de sistemas de gestão da qualidade com base nos requisitos da NBR ISO 9001 é de fundamental importância para o crescimento do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade;
2. que as principais ameaças e deficiências foram identificadas, tendo-se consolidado o entendimento de que a credibilidade das certificações depende das ações do dia a dia de cada um dos participantes, e que todos os envolvidos no processo, devem colaborar para que as recomendações, obtidas por consenso, sejam eficazes;
3. a importância da implementação efetiva do Acordo de Reconhecimento Mútuo (MLA) e da política de credenciamento além das fronteiras (“Cross frontier Accreditation Policy”) para a aplicação em certificadoras que não tem o credenciamento direto do INMETRO;
4. a importância da competência dos auditores na credibilidade do processo de certificação;
5. a necessidade de maior divulgação e conscientização da sociedade sobre os conceitos e critérios da certificação NBR ISO 9001;
6. a necessidade de atuação séria das atividades de consultoria na credibilidade do processo de certificação como um todo;
7. o impacto negativo na credibilidade do sistema, quando da atuação associada de atividade de consultoria e auditoria de terceira parte, tanto ao nível institucional quanto ao nível individual;

8. que o crescimento da certificação incluirá uma parte bem maior das MPE.

e, assim sendo, decidem emitir as seguintes

1.4 Recomendações

1.4.1 No que se refere à melhoria da qualidade dos auditores e do processo de auditoria

a] que o INMETRO intensifique o monitoramento do atendimento aos critérios da NBR ISO 19011, especialmente com relação à competência do auditor e da equipe auditora;

b] que os Organismos Certificadores efetuem uma avaliação mais criteriosa quanto à qualificação dos seus auditores e equipe, principalmente no tocante à experiência em trabalhos de auditoria;

c] que o INMETRO/CBAC efetue pesquisa sistemática junto às organizações certificadas sobre o grau de satisfação com o processo de certificação, com o processo da auditoria e com o desempenho dos auditores, divulgando os resultados em sua página ou via ABNT/CB-25;

d] que o INMETRO intensifique o monitoramento do tempo de auditorias, segundo regulamentação do IAF, e inclua este item na pesquisa de retro-alimentação;

e] que o ABNT/CB-25 promova reuniões sistemáticas com INMETRO, entidades certificadoras e entidades de treinamento para debater e alcançar consenso da interpretação dos requisitos da NBR ISO 9001:2000, levando ao Grupo de Interpretação do ISO/TC 176 os pontos em que o consenso não for alcançado;

f] que o INMETRO estude um sistema de “conseqüências” mais efetivo quanto ao desempenho inadequado das certificadoras e/ou dos seus auditores no processo de certificação.

1.4.2 No que se refere ao processo de retro-alimentação do mercado

a] que o INMETRO planeje as auditorias do processo de credenciamento, incluindo as auditorias-testemunho, utilizando-se dos dados de retro-alimentação das organizações certificadas;

b] que o INMETRO faça uma maior divulgação sobre as estatísticas de reclamações sobre certificação de sistemas de gestão da qualidade, ou informe onde obter tais informações em estatísticas existentes;

*c] que a ABNT/CB-25 incorpore em seu informativo, notícias sobre o sistema de certificação (incluindo informações sobre: estatísticas de reclamações, novidades dos diversos foros, boas práticas de auditoria, interpretação das normas, meios de acesso ao INMETRO, fórum semestral **com partes interessadas**), que serão enviadas pelas partes, em formato adequado para divulgação;*

1.4.3 No que se refere à educação e conscientização (“marketing”)

a] que o INMETRO e o ABNT/CB 25 sugiram uma data para que se realize reunião de acompanhamento, incluindo os presentes na reunião, além do organismo de certificação de auditores de SGQ, para organizar o próximo encontro em abril de 2004 e decidir sobre a sistematização das reuniões, incluindo a criação de uma Comissão de Ética, semelhante ao IAG, no Brasil;

b] que o CBAC repense na divulgação e aprimoramento dos canais/processo de reclamações e retro-alimentação do mercado sobre a certificação, incluindo reclamações do consumidor/empresas sobre os organismos certificadores;

c] que o plano de ação detalhado durante o “workshop” seja analisado e debatido na próxima reunião de acompanhamento e divulgado ao CBAC.

1.4.4 No que se refere aos critérios para seleção/contratação de consultores e certificadores

a] que o ABNT/CB-25 faça uma divulgação ampla dos pontos mais importantes da norma ISO 10019, que está em fase final de elaboração pela ISO;

b] que o INMETRO, CBAC e o ABNT/CB-25 promovam a elaboração e implementação efetiva de critérios claros e práticos para a seleção de bons consultores;

c] que o ABNT/CB-25, ouvindo as partes interessadas, elabore e divulgue orientações sobre critérios para escolha de entidade certificadora, incluindo recomendações para solicitação e avaliação de propostas (considerando o Anexo II do IAF).

1.4.5 No que refere à viabilização do acesso à certificação para a Micro e Pequena Empresa - MPE

que as decisões deste “workshop” sejam divulgadas através de apoio do SEBRAE e outras entidades.

PARTICIPANTES E DINÂMICA DO *WORKSHOP*

1. Participantes

Reuniram-se, em Teresópolis, os seguintes representantes de organizações que, de alguma forma, acham-se relacionadas com o processo de certificação de sistema de gestão da qualidade:

ORGANIZAÇÃO	NOME
ABNT	Guy Ladvocat
ABNT/CB-25	Heitor A. de Moura Estevão
ABNT/CB-25	Nigel H. Croft
ABNT/CB-25	Edi L. Martins dos Santos
ABS	André Luiz de Carvalho
ANFAVEA	Mario dos Santos Guitti
ANFAVEA	Ivan José Ávila
ATSG	Paulo André Souto
ATSG	Adriano Pereira dos Santos
BSI	Roberto Ricardo Machado de Andrade
BUREAU COLOMBO -ACTA QS	Rafael Stannieder Pereira
BVQI	Júlio Fonseca
CBAC	Reinaldo A. de Vasconcelos
CBAC	Geraldo Takeo Nawa
DQS	Dezee Mineiro
EMBRAER	Luiz Carlos M. Brandão Jr.

ORGANIZAÇÃO	NOME
FURNAS	Luiz Fernando C.Ferreira
GERDAU	Luiz Gonzaga de Souza Filho
GRIFO	Rosangela Catunda
GRIFO	Raquel Paz
HGB	Marcelo do Amaral Couto
INMETRO	Aldoney Freire Costa
INMETRO	Maurício Péricles Dias Pereira
INMETRO	Ana Júlia G. do N. Ramos
INMETRO	Heliane Fonseca
INMETRO	Julio Cesar C. Pereira
INMETRO	Roberto Oliveira Mendonça
INMETRO	Miguel Gomes da Rocha
INMETRO	Sandra Magalhães Saraiva
INMETRO	Alfredo Carlos Orphão Lobo
INMETRO	Márcia de Barros
INMETRO	Marcos Aurélio Lima de Oliveira
INMETRO	Paulo Roberto Martins Coelho
INMETRO	Eurico Marchon Neto
MB	Silvia Itou de Messias
MCG	Telmo Travassos de Azambuja
MIC DO BRASIL	Walter Henriques
PETROBRAS	Luiz Carlos do Nascimento
PETROBRAS	Teófanés Elias de Almeida
SAS	Dalmo Lúcio M.Figueiredo
TECPAR	Virlene Márcia Coturi
UCIEE	Sérgio Fellauer
UCIEE	Douglas Maróstica Leite
VANZOLINI	José Salvador
WEG	Eduardo G. Wohlgemuth

2. Dinâmica do “*workshop*”

O “*workshop*” foi planejado considerando as quatro etapas seguintes:

- **1ª etapa: Informativa**
Informações do que vem acontecendo no mundo
- **2ª etapa: Depoimentos**
Depoimentos, de organizações que compram serviços de auditoria de terceira parte para fins de certificação ISO 9000, sobre as deficiências do sistema;
- **3ª etapa: Debates**
Discussão em Grupo e apresentação de resultados de temas relacionados com as deficiências levantadas na etapa anterior;
- **4ª etapa: Recomendações para melhorias**
Discussão dos resultados dos trabalhos em Grupo e definição de recomendações para melhoria.

O *workshop* teve a seguinte programação

10/outubro – sexta-feira

8h 30min às 9h – Abertura – Alfredo Lobo, Diretor da Qualidade - INMETRO

Nesta apresentação, o Diretor do INMETRO procurou definir o objetivo do “*workshop*” enfatizando a necessidade de se analisar as deficiências atuais existente no processo de certificação, e de se obter um consenso sobre recomendações objetivando eliminar ou minorar essas deficiências, de forma a aumentar a credibilidade das certificações.

9h às 10h – Apresentação do Dr. Nigel Croft

Em sua palestra o Dr. Nigel apresentou um panorama dos problemas encontrados, de uma maneira geral, no mundo e o que tem sido pensado pelo Grupo ISO/TC 176 – ISO/CASCO – IAF no sentido de agregar mais credibilidade às certificações, em escala mundial.

10h às 12h 30min – Depoimentos das empresas

Com esses depoimentos procurou-se obter informações sobre as experiências vividas pelas organizações que contratam serviços de auditoria de terceira parte, visando a certificação de seus sistemas de gestão da qualidade, e sobre possíveis deficiências do processo que podem estar afetando a credibilidade das certificações no Brasil.

Foram abordados aspectos, tais como: processo de auditoria, falta de um processo de retro-alimentação, falta de sistema de conseqüências, competência de auditores, comportamento ético de auditores nas auditorias e no relacionamento com os clientes, seriedade no desenvolvimento dos trabalhos de auditoria e na apresentação de propostas comerciais.

Foram convidadas organizações de diferentes setores econômicos de forma a se ter uma visão a mais ampla possível. Foram convidadas para apresentarem suas experiências:

1. Gerdau – indústria siderúrgica;
2. Petrobras – indústria do petróleo;
3. Anfavea – indústria automotiva;
4. Furnas – geração e transmissão de energia elétrica;
5. Weg – indústria eletro-mecânica.

14h às 19h - Trabalho em Grupo - Análise de temas e sugestões de soluções para melhoria

Todo este período foi reservado para as discussões em Grupo.

Tomando-se por base os depoimentos apresentados, foram selecionados os tópicos para análise dos problemas e definição de propostas de soluções.

Foram formados cinco Grupos.

11/outubro – sábado

8h 30min às 12h 30min – Reunião plenária – Análise das sugestões dos Grupos e definição das recomendações

3. Debates – Trabalho em Grupo

A seguir são apresentados, a composição, os tópicos para análise, e as sugestões de cada Grupo. Estas sugestões foram debatidas em reunião plenária e alteradas segundo o consenso obtido

❖ Grupo 1

1. Componentes do Grupo

- Telmo Travassos de Azambuja - MCG
- Adriano Pereira dos Santos - ATSG
- Luiz Gonzaga de Souza Filho - GERDAU

- Ivan José Ávila - ANFAVEA
- Aldoney Freire Costa - INMETRO
- Reinaldo A. de Vasconcelos – CBAC
- Virilene Márcia Coturi – TECPAR
- Dezee Mineiro - DQS

2. Tópicos para discussão

Como melhorar a qualidade dos auditores e do processo da auditoria?

2.1. Competência dos auditores...

- Técnica*
- Comportamental*
- Contextual*
- Entendimento da norma*

2.2. Processo da auditoria

- Tempo adequado*
- Metodologia*
- Equipe*
- Rodízio de entidades equipes?*

3. Sugestões apresentadas pelo Grupo

3.1 - Exigência de nível superior ou equivalente reconhecida

3.2 - Exigência de cursos complementares

3.3 - Técnicas de redação

3.4 - Gestão de processos

3.5 - Avaliação da satisfação (100%) pelo INMETRO junto às entidades auditadas:

- quanto ao processo de auditoria (esta avaliação orientará as auditorias de testemunho)

3.5 – Auditoria-testemunho executada pelo INMETRO:

- melhorar a qualidade do método
- aumentar a quantidade destas auditorias
- o INMETRO deve escolher as auditorias

3.6 - Implantação de sistema de conseqüências (penalizações)

- 3.7 - Comprovação de um processo de enquadramento do auditor no programa de auditorias do OCC
- 3.8 - Comprovação de um programa de desenvolvimento e avaliação continuada de auditores
- 3.9 - Melhoria do sistema de reclamações e apelações:
 - Tornar conhecido
 - Melhor operacionalizado
- 3.10 - Divulgação da análise e interpretação dos requisitos da ISO 9001:2000, com aval do INMETRO e/ou ABNT/CB-25
- 3.11 - Intensificação do controle do tempo de auditoria pelo INMETRO;
- 3.12 - Estabelecer critério mínimo para qualificar e comprovar o escopo do auditor.

❖ Grupo 2

1. Componentes do Grupo

- Marcelo do Amaral Couto – HGB
- Luiz Fernando Corrêa Ferreira – FURNAS
- Maurício Péricles D. Pereira – INMETRO
- Roberto Oliveira Mendonça – INMETRO
- Eurico Marchon Neto – INMETRO
- Walter Henriques – MIC DO BRASIL
- Roberto Ricardo M. de Andrade – BSI

2. Tópicos para discussão

Processo de retro-alimentação do mercado

2.1. Como coletar dados?

- Forum periódico?*
- Auditorias de testemunha*
- Reclamações – tornar processo mais transparente*
- Conseqüências/sanções*

2.2. “O que se espera do INMETRO?”

- Empresas certificadas*
- Entidades certificadoras*
- “Compradores”*

3. Sugestões apresentadas pelo Grupo

Processo de retro-alimentação do mercado

3.1 Coleta de dados

- 3.1.1 - Criar sanções econômicas pelo atraso no envio de dados de certificação
- 3.1.2 - Pesquisas sistemáticas (consumidor final / empresas certificadas)
- 3.1.3 - Implementar coleta de dados nas auditorias do processo de credenciamento (credenciamento, manutenção, extraordinária, inclusive na testemunha)
- 3.1.4 - Reclamações – estatísticas da ouvidoria

3.2 Informativo periódico

- 3.2.1 - Estatísticas de reclamações
- 3.2.2 - Novidades dos diversos fóruns (IAF, IATCA, CASCO,)
- 3.2.3 - Boas práticas de auditoria
- 3.2.4 - Interpretação das normas
- 3.2.5 - Meios de acesso ao INMETRO
- 3.2.6 - Forum semestral com partes interessadas

3.3 O que se espera do INMETRO?

- 3.3.1 - Dar retorno ao cliente da certificação
- 3.3.2 - Avaliação de desempenho das certificadoras – ranking
- 3.3.3 - Divulgar reclamações de clientes

❖ Grupo 3

1. Componentes do Grupo

- Rosângela Catunda – GRIFO
- Luiz Carlos do Nascimento – PETROBRAS
- Ana Júlia G.do N. Ramos – INMETRO
- Miguel Gomes da Rocha – INMETRO
- Sérgio Fellauer – UCIEE
- André Luiz de Carvalho – ABS
- José Salvador – VANZOLINI
- Marcos Aurélio L. de Oliveira - INMETRO

2. Tópicos para discussão

Educação e conscientização geral (“Marketing”)

- ❑ *O que significa “certificação ISO 9000”*
- ❑ *Agregação de valor ao negócio*
- ❑ *Divulgação da importância de credenciamento*

3. Sugestões apresentadas pelo Grupo

Educação e conscientização geral (“Marketing”)

3.1. Partes Interessadas

- Credenciador
- Certificadores
- Empresas
- Clientes
- Sociedade
- Governo
- Consultores
- Organismos de Treinamento
- Instituições de Ensino

3.2. Fundamentos

- Resgatar o “valor da marca”
- Conscientizar sobre a importância

3.3. Ações gerais de educação e conscientização

Ações	Como (exemplos)	Por quem (Agente)	Para quem (Partes interessadas)	O que	Para que
Eventos de divulgação	Informar vantagens e benefícios	INMETRO e credenciados	Todas as partes interessadas	Educar	
Usar “poder”	Monitorando o processo de credenciamento	INMETRO	Credenciados		e
NBR ISO 9000 nas escolas	Visitas; Palestras; Ações voluntárias; Incluir no currículo escolar; Incubadoras.	Empresas INMETRO Credenciadas Governo	Escolas de ensino fundamental, médio e superior	Conscientizar	Credibilidade
Educação para o consumidor	Meios de comunicação, ONGs, PROCOM	INMETRO Empresas	Sociedade		
Melhoria da abordagem da auditoria	Melhorando a qualificação do auditor; usar auditores especialistas	Certificadores	Empresas certificadas	Educar	
Conduta ética	Comissão de ética semelhante ai IAG no Brasil	Todos os agentes	Sociedade		
Maior interação das partes interessadas	Formando Grupos de estudos, seminários...	INMETRO	Todas as partes interessadas	e	
Divulgar canais/processo de reclamação e publicidade dos resultados e sanções	Internet e Banco de dados do ABNT/CB-25	INMETRO	Todas as partes interessadas	Conscientizar	
Divulgar o SBAC	Com ênfase setorial	INMETRO	Sociedade		
Realizar pesquisa de opinião sobre credibilidade do sistema	Instituto de pesquisa com a sociedade	INMETRO	Todas as partes interessadas		Credibilidade

3.3. Ações gerais de educação e conscientização

Ações	Como (exemplos)	Por quem (Agente)	Para quem (Partes interessadas)	O que	Para que
Atuação setorial	Parceria com associações de classe	INMETRO	Empresas		
Portal ISO 9000	Internet	Todas as partes interessadas	Sociedade		
SAC ISO 9000 na propaganda da certificação	Criar regulamentação	INMETRO	Consumidores		
Valor agregado	Articular com o governo para uso como critério nas compras governamentais	INMETRO	Empresas fornecedoras do governo		

❖ Grupo 4

1. Componentes do Grupo

- Raquel Paz – GRIFO
- Luiz Carlos M. Brandão Jr. – EMBRAER
- Heliane Fonseca – INMETRO
- Sandra Magalhães Saraiva – INMETRO
- Douglas Maróstica Leite – UCIEE
- Guy Ladvocat – ABNT

2. Tópicos para discussão

Critérios para seleção / contratação de consultores e certificadoras

- Conflitos de interesse?*
- Requisitos contratuais / critérios para elaboração de propostas*
- Vale desenvolver “formato padrão” para ajudar na análise de propostas?*

3. Sugestões apresentadas pelo Grupo

Critérios para Seleção/Contratação de Consultores e Certificadores

3.1. Conflitos de interesses ?

3.1.1 - Requisitos contratuais

3.1.2 - Critérios para elaboração de propostas

3.1.3 - Vale desenvolver formato padrão para análise de projetos

3.2. Definição de critérios para seleção e contratação de consultores

3.2.1 - Nome do consultor que vai atuar no Projeto

3.2.2 - Avaliar suas qualificações, com base na formação, treinamento, experiência profissional (qualidade, conhecimento do negócio e do escopo, conhecimento de gestão de negócios) – Agregar valor

3.2.3 - Avaliar metodologia de implementação (evitar “pacotes” pré-estabelecidos; construir seu sistema próprio)

3.2.4 - Atentar para não haver relação entre os processos de consultoria e de certificação

3.3. Definição de critérios para seleção e contratação do Organismo de Certificação

3.3.1 - Avaliar competência do Organismo com base na formação, treinamento, experiência profissional dos auditores (qualidade, conhecimento do negócio e do escopo, conhecimento de gestão de negócios) – Agregar valor

3.3.2 - Avaliar dimensionamento do processo de certificação proposto com base do Anexo II da Diretriz IAF para aplicação do ABNT ISO/IEC Guia-62

3.3.3 - Atentar para não haver relação entre os processos de consultoria e de certificação

- Critério padrão para elaboração de proposta:
- Explicitar no item dimensionamento, o enquadramento na tabela do Anexo II da Diretriz

IAF para aplicação do ABNT ISO/IEC Guia-62 – Auditor/dia X número de funcionários (com as devidas justificativas p/ as possíveis alterações)

3.4. Definição de critérios para seleção e contratação de Consultores e Certificadores

Consideramos que não agrega valor o desenvolvimento de um formato padrão para ajudar na análise de propostas. O fundamental é que a proposta apresente todas as informações necessárias, com clareza

3.5. Definição de critérios para seleção e contratação de Consultores e Certificadores

Divulgação de “dicas” pelo INMETRO (i.e. via Internet)

❖ Grupo 5

1. Componentes do Grupo

- Silvia Itou de Messias – MB
- Paulo André Souto – ATSG
- Júlio Cesar C. Pereira – INMETRO
- Márcia de Barros – INMETRO
- Geraldo Nawa – CBAC
- Dalmo Lúcio M. Figueiredo – SAS
- Júlio Fonseca – BVQI
- Mário dos Santos Guitti – ANFAVEA

2. Tópicos para discussão

- *.Como viabilizar acesso a certificação para PME's*
- *.Como enfatizar tópicos críticos da ABNT ISO Guia 62?*
- *Como implantar e divulgar políticas do IAF/reconhecimento mútuo, (Cross-frontier accreditation), etc.*

3. Sugestões apresentadas pelo Grupo

3.1. Como viabilizar acesso a certificação para MPE

3.1.1 – Conscientização

3.1.2 - Disponibilização de Recursos

3.1.3 - Certificação como diferencial de mercado

3.1.4 – Representatividade

3.1.5 - Implementação evolutiva

3.1.6 - Formação de “Consórcios” para a implementação

3.2. Como enfatizar tópicos críticos da ISO Guide 62/IAF e aplicação

3.2.1 - Repensar/mudar a metodologia

3.2.2 - Re-estudar as formas, rigor e aplicação das punições

3.3. Como implantar e divulgar políticas do IAF/ reconhecimento mútuo, (cross-frontier accreditation), etc

3.3.1 - O IAF deve providenciar um mecanismo que possibilite o acompanhamento pelo Organismo de Credenciamento local

As **Conclusões e Recomendações** obtidas, por consenso, na reunião plenária do dia 11/10/03 foram transcritas na introdução deste relatório.