

2º ENCONTRO SOBRE “APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES”

SUMÁRIO

1.1 Introdução

O Inmetro, os Organismos de Certificação Credenciados (OCC), Organismos de Treinamento Credenciados (OTC), Organismo de Certificação de Pessoal – OPC, Organizações certificadas e o ABNT/CB-25 vêm promovendo Encontros com o objetivo de aprimorar o processo de certificação no Brasil. A ISO – International Organization for Standardization e o IAF – International Accreditation Forum, preocupados em manter a credibilidade das normas ISO 9000 e das certificações de sistemas de gestão da qualidade, criaram um Grupo de Trabalho conjunto (IAG – *ISO 9000 Advisory Group*) para analisar o que acontece no mundo e definir ações 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, participa deste Grupo Internacional como representante do ISO/TC 176.

1.2 Objetivo do Encontro

O Inmetro, como órgão executivo do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade e como órgão oficial de acreditação de Organismos de Certificação de sistemas de gestão no Brasil, junto com o ABNT/CB-25 - Comitê Brasileiro da Qualidade da ABNT - responsável pela elaboração das normas brasileiras de sistemas de gestão da qualidade, vêm organizando Encontros com as organizações envolvidas em certificação de sistemas, treinamento e registro de auditores para a discussão e a análise das oportunidades para

melhorias do processo brasileiro de certificação de sistemas gestão e a definição de ações para implementá-las.

Este segundo Encontro se desenvolveu nos dias 28 e 29 de abril no Hotel da Cachoeira, Penedo, Estado do Rio de Janeiro. O Dr. Nigel Croft foi convidado pelo ABNT/CB-25 para conduzir o Encontro.

Participaram do Encontro, representantes dos seguintes tipos de organizações:

- Organização que acredita 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
- Organização responsável pelo registro de auditores no Brasil

As sugestões deste Encontro foram debatidas em reunião plenária sendo estabelecido, por consenso, um Plano de Ação que consta do anexo I deste relatório.

1.3 Conclusões

Os participantes do 2º Encontro, em sessão plenária, ao analisar as sugestões dos diversos Grupos, reconhecem:

1. que os Encontros promovidos pelo ABNT/CB-25 e apoiados pelo Inmetro têm se mostrado, reconhecidamente, uma ferramenta eficaz para o aprimoramento efetivo do processo de certificação de sistemas de gestão da qualidade. Assim sendo, há consenso entre os participantes de que se deve sistematizá-los, recomendando-se que um terceiro Encontro seja realizado em setembro deste ano, e que, nos anos seguintes, Encontros semelhantes sejam realizados em abril e setembro;
2. que este 2º Encontro permitiu a análise da eficácia das ações desenvolvidas em decorrência das recomendações do 1º Encontro, ensejando novas recomendações para o aprimoramento do processo de certificações de SGQ no Brasil;
4. a importância da competência dos auditores na credibilidade do processo de certificação;
5. a importância da aplicação do documento **“Orientações para seleção e contratação de serviços de consultoria, treinamento e certificação de sistemas de gestão da qualidade NBR ISO 9001:2000”** elaborado pelo Grupo de trabalho especial criado pelo ABNT/CB-25, recomendando a revisão do documento, simplificando a linguagem, e sua disponibilização até julho próximo;

6. a importância de se analisar a possibilidade de incluir no grupo de debates, os clientes das certificadoras (empresas certificadas) através de associações de classe, representantes de entidades de defesa do consumidor, tipo PROCON, IDEC, PROTESTE e das Micro e Pequenas Empresas como o SEBRAE e sindicatos;
7. que os resultados dos eventos sejam encaminhados ao CBAC para análise das recomendações e tratamento daquelas de sua competência;
8. que se utilize as correspondências de pesquisa do ABNT/CB-25 para informar às empresas sobre seus direitos e canais formais de reclamações;
9. que o Inmetro analise a importância da publicação de um documento de boas-práticas de auditoria, qualificação de auditores e código de ética, para que o mesmo possa ser adotado pelas organizações em seus contratos com certificadoras;
10. a importância da publicação pelas Certificadoras ou via Inmetro das informações sobre suspensões e cancelamentos de certificações

PARTICIPANTES E DINÂMICA DO 2º ENCONTRO

1. Participantes

O 2º Encontro se realizou em Penedo, Estado do Rio de Janeiro, tendo participado 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
Coordenador	Nigel H. Croft
ABNT/CB-25	Heitor A. de Moura Estevão
ABNT/CB-25	Naoum D. L. Tsitsimitse
ABS	André Luiz de Carvalho
ATSG	Adriano Pereira dos Santos
BRTUV	Sérgio Murillo N. Mello
BVQI	Ricardo Fontenele
CIC/RAC	Marco Helênio de P. A. Coelho
DNV	Moacir Duval
EMBRAER	Gilbert Wajnberg
FURNAS	Luiz Fernando C.Ferreira

ORGANIZAÇÃO	NOME
GRIFO	Raquel Paz
HGB	Marcello 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	Ione Videira Costa
Inmetro	Oscar Augusto Carneiro
Inmetro	Orlando Bandeira
Inmetro	Elizabeth Cavalcanti
Inmetro	Gustavo J. Kuster de Albuquerque
Inmetro	Márcia de Barros
Inmetro	Paulo Roberto Martins Coelho
Inmetro	Eurico Marchon Neto
MIC DO BRASIL	Walter Henriques
MIC DO BRASIL	Carlos Roberto Moura
Petrobras	Luiz Carlos do Nascimento
RINA	Jefferson Carvalho
SAS	Dalmo Lúcio M.Figueiredo
TECPAR	Virlene Márcia Coturi
TUV Brasil	Marcos Aurélio Lima de Oliveira
VANZOLINI	José Salvador da Silva Filho

2. Dinâmica do 2º Encontro”

O Encontro foi aberto pelo Engº Heitor Estevão do ABNT/CB-25 com a descrição das diversas etapas do Encontro e seus respectivos objetivos.

Dia 28/abril

8h30m – 12h15m - 1ª etapa – Informativa

- a) palestra do Dr. Nigel informando o desenvolvimento dos trabalhos e conclusões já alcançadas pelo Grupo de Trabalho ISO/TC176-ISO/CASCO - IAF (Anexo II)
- b) apresentação, pelos respectivos responsáveis, das ações executadas, relativas a cada recomendação definida no Encontro de Teresópolis.

14h – 16h - 2ª etapa – Trabalho em grupo

Nesta etapa foi analisada a eficácia das ações já desenvolvidas, e definidas as novas ações a serem consideradas para os próximos meses. Os participantes foram distribuídos em três Grupos de Trabalho

16h – 18h 30m - 3ª etapa – Plenária – Apresentação das conclusões dos Grupos e debates**Dia 29/abril****8h30m – 13h - 4ª etapa – Plenária – Elaboração do Plano de Ações**

Neste Plano de Ações (Anexo I) constam:

- as recomendações do 1º Encontro de Teresópolis;
- as ações efetivadas;
- as recomendações do Encontro de Penedo, com o prazo limite para a sua execução e o(s) responsável(is) pela tarefa

3. Desenvolvimento do Encontro**3.1 - 1ª etapa – Informativa****• Palestra do Dr. Nigel**

O Dr. Nigel enfatizou os temas tratados no primeiro Encontro realizado em Teresópolis e o desenvolvimento da mesma temática em escala internacional. Informou que na reunião de outubro de 2003 do **ISO 9000 Advisory Group**, em Bucareste, foi discutida a necessidade de foco mais forte no cliente de organizações certificadas e a necessidade de um processo mais robusto e eficiente de retro-alimentação sobre o **desempenho do SGQ**. Apresentou as experiências da indústria automotiva e as preocupações de países como a China, Índia e Japão no que se refere à credibilidade das normas ISO 9000. Cópias das transparências da palestra acham-se no Anexo II.

- **Apresentação das recomendações do 1º Encontro e ações desenvolvidas**

A Eng^a. Elizabeth Calvacanti apresentou as ações efetuadas pelo Inmetro relacionadas com as recomendações 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3 do 1º Encontro. Com relação à recomendação 1.4.5, o Inmetro, através do Eng^o. Gustavo Kuster informou sobre as ações em andamento objetivando viabilizar o acesso das Micro e Pequenas Empresas à certificação.

O Eng^o. Heitor Estevão informou sobre as ações de responsabilidade do ABNT/CB-25, apresentando a minuta do documento elaborado por Grupo de Trabalho criado pelo Comitê buscando fornecer orientações para auxiliar as organizações que pretendem se certificar na decisão da escolha do consultor e da certificadora para a certificação do sistema. Apresentou, também, os resultados parciais da pesquisa sobre o processo de certificação de SGQ no Brasil encomendada pelo Inmetro, coordenada pelo ABNT/CB-25.

3.2 - Trabalho em Grupo

Os trabalhos em Grupo foram orientados para a análise da eficácia das ações executadas relacionadas com as recomendações do Encontro de Teresópolis. Três grupos foram formados para analisarem:

- Grupo 1 – as recomendações dos itens 1.4.1 e 1.4.2
- Grupo 2 – as recomendações do item 1.4.3 e 1.4.5
- Grupo 3 - as recomendações do item 1.4.4

Participaram dos Grupos:

❖ Grupo 1 – Análise das recomendações 1.4.1 e 1.4.2

Componentes do Grupo

- Luiz Fernando C. Ferreira – Furnas
- Virlene Márcia Coturi – TECPAR
- Heliane Fonseca – Inmetro
- Ana Júlia G. do N. Ramos – Inmetro
- Maurício P. Dias Pereira – Inmetro
- Marcia de Barros – Inmetro
- Marco Helênio de P.A. Coelho – CIC
- Walter Henriques – MIC do Brasil
- Sérgio Murilo N. Mello – BRTUV

- Marcelo do Couto – HGB

❖ Grupo 2 – Análise das recomendações 1.4.3 e 1.4.5

Componentes do Grupo

- Raquel Paz – GRIFO
- José Salvador da Silva Filho – VANZOLINI
- Aldoney Freire Costa - Inmetro
- Paulo Roberto Mantins Coelho – Inmetro
- Gustavo José K de Albuquerque– Inmetro
- Orlando Bandeira – Inmetro
- Moacir Duval - DNV
- Marcos Aurélio L. de Oliveira – TUV Brasil
- Carlos Roberto Moura – MIC do Brasil

❖ Grupo 3 – Análise das recomendações 1.4.4

Componentes do Grupo

- Eurico Marchon Neto – INMETRO
- Manoela Silvestre - Inmetro
- Luiz Carlos do Nascimento – Petrobras
- Gilbert Wajnberg – Embraer
- Oscar Augusto Carneiro – Inmetro
- Ricardo Fontenele - BVQI
- Julio César C. Pereira - Inmetro
- André Luiz de Carvalho – ABS
- Adriano Pereira dos Santos - ATSG
- Ione Videira Costa- Inmetro
- Dalmo Lúcio M. Figueiredo - SAS
- Jefferson Carvalho - RINA

4. Recomendações

A análise das recomendações do 1º Encontro e as novas **Recomendações** deste 2º Encontro, na busca de um aprimoramento contínuo do processo de certificação, foram consolidadas, por consenso, na reunião plenária do dia 29/04/2004 e constam do Anexo I deste relatório.