

3º ENCONTRO SOBRE “APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES”

SUMÁRIO

1.1 Introdução

O Inmetro, os Organismos de Certificação de Sistemas (OCS), Organismos de Treinamento Acreditado (OTA), Organismo de Certificação de Pessoas – OCP, Organizações certificadas e o ABNT/CB-25 promoveram o terceiro Encontro em um esforço para, em conjunto, analisar as ações recomendadas no 1º e 2º Encontros e prosseguir no objetivo de criar condições que resultem no aprimoramento do processo de certificação no Brasil.

O tema básico deste 3º Encontro foi a ênfase dada à sintonização das recomendações de ações com os programas e objetivos maiores da CPC do CBAC. Para isto contou-se com a participação do Coordenador da Comissão Permanente de Credibilidade, Sr. Reinaldo de Vasconcelos. A Coordenação do Encontro ficou sob a responsabilidade do Sr. Eduardo G. Wohlgemuth, gerente do departamento de engenharia qualidade da empresa WEG Industria S.A., corporativo, como membro do Conselho Gestor e do Conselho Consultivo do ABNT/CB-25.

1.2 Objetivo do Encontro

O objetivo da série de Encontros é diagnosticar os problemas existentes que possam influenciar na redução da eficácia das certificações e recomendar ações que induzam oportunidades para melhorias do processo brasileiro de certificação de sistemas de gestão.

Este terceiro Encontro se desenvolveu nos dias 21 e 22 de outubro no Hotel Engenho, Porto Bracuhy, Angra do Reis, Estado do Rio de Janeiro.

Participaram do Encontro, representantes dos seguintes tipos de organizações:

- Comissão Permanente de Credibilidade do CBAC – através de seu Coordenador
- 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 certificados
- Organização responsável pela certificação e 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 3º Encontro, em sessão plenária, analisaram a realização e os resultados das ações recomendadas nos dois Encontros anteriores e das discussões foram definidas, por consenso, além daquelas já em andamento, as seguintes ações a serem implementadas:

1. manter as ações dos Encontros em perfeita sintonia com os objetivos e projetos Comissão Permanente de Credibilidade do CBAC;
2. incluir nos próximos Encontros temas envolvendo problemas existentes na certificação de sistemas de gestão ambientais, e para isto, convidar sempre representantes do MMA e do ABNT/CB-38;
3. prosseguir com os estudos do Grupo de Trabalho formado no 2º Encontro para analisar os aspectos relacionadas à responsabilidade civil do acreditador, do certificador e dos auditores, nos processos de certificação de sistemas de gestão da qualidade e ambiental à luz das diversas leis existentes no País (Código de Defesa do Consumidor, lei de crimes ambientais, etc).
4. criar um Grupo de Trabalho para gerar indicadores de credibilidade das certificações;
5. o ABNT/CB-25 deverá prosseguir com as pesquisas de impacto e as de resultados cujos resultados deverão alimentar os indicadores de credibilidade;

6. o ABNT/CB-25 deverá promover pesquisa para identificar as razões das empresas para a não renovação da certificação ISO 9000:1994 para a ISO 9000:2000;
7. o Inmetro e os Organismos Certificadores deverão pesquisar sobre os tempos de auditoria utilizados pelos diversos Organismos Certificadores em suas propostas comerciais;
8. o Inmetro, ABAAC e a ABRACERT deverão, em conjunto, analisar e definir regras gerais para a redução dos H/d na tabela do IAF em caso de auditorias combinadas;
9. o Inmetro e o ABNT/CB-38 deverão estudar a possibilidade de elaboração de um documento que facilite o entendimento do papel da certificação ambiental segundo a NBR ISO 14001 e da regulamentação ambiental.

PARTICIPANTES E DINÂMICA DO 3º ENCONTRO

1. Participantes

Participaram deste 3º Encontro 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	Eduardo G. Wohlgemuth
ABNT	Guy Ladvocat
ABNT/CB-25	Heitor A. de Moura Estevão
ABNT/CB-25	Naoum Tsitsimitse
ABNT/CB-25	Edi Martins dos Santos
ABNT/CB-38	João Batista Sarmet Franco
BRTÜV	Sérgio Murillo N. Mello
BVQI	Ricardo Fontenele

ORGANIZAÇÃO	NOME
CBAC	Reinaldo A. de Vasconcelos
CIC	Carmen Pilar Zabaleta
FUNDAÇÃO VANZOLINI	José Salvador da Silva Filho
FURNAS	Luiz Fernando C. Ferreira
GRIFO	Raquel Paz
INMETRO	Alfredo Lobo
INMETRO	Aldoney Freire Costa
INMETRO	Maurício Péricles Dias Pereira
INMETRO	Ana Júlia G. do N. Ramos
INMETRO	Júlio Cesar C. Pereira
INMETRO	Marcia de Barros
INMETRO	Paulo Roberto Martins Coelho
INMETRO	Eurico Marchon Neto
INMETRO	Manuela Silvestre
INMETRO	Lucimar Cardoso Augusto
INMETRO	Roselaine Rodrigues da Costa
INMETRO	Cristiane Mascarenhas
PETROBRAS	Luiz Carlos do Nascimento
SAS	Dalmo Lúcio M. Figueiredo

2. Dinâmica do Encontro”

O 3º Encontro teve a seguinte agenda de trabalhos:

Dia 21/outubro

8h30m – 9h30m – Abertura pelo Diretor de Qualidade do Inmetro – Alfredo Lobo

9h30m - 9h45m – Apresentação da Agenda do Encontro – Palestra do Dr. Nigel Croft sobre a reunião do IAG – Coordenador Eduardo Wohlgemuth

9h45m – 10h05m – Processo de certificação na área Ambiental – João Batista Franco – ABNT/CB-38

10h05m – 10h20 – Intervalo para o café

10h20m – 11h15m – Missão da Comissão Permanente de Credibilidade do CBAC -
Reinaldo Vasconcelos – MMA

11h15m – 12h – Pesquisa de impacto junto às empresas que acabaram de receber a
certificação pela NBR ISO 9001:2000 – Heitor Estevão – ABNT/CB-25

12h – 14h – Almoço

14h – 14h45m – Apresentação do trabalho do Documento Orientativo para contratação de
consultores e certificadores – Raquel Paz – Grifo

14h45m – 15h45m – Códigos de ética – Salvador (Vanzolini)/ Sérgio Mello (BRTÜV) e
“Diretrizes para a qualificação de auditores e especialistas”

15h45m – 16h – Intervalo para café

16h – 16h30m – Resultados da reunião do IAG - Aldoney

16h30m - 18h30m – Ações das demais ações pelos coordenadores dos programas e
debates sobre novas recomendações – Alfredo Lobo (Inmetro/Dqual,
Ana Júlia (Inmetro/Cgcre) e Heitor Estevão (ABNT/CB-25).

Dia 22/outubro

8h30m – 9h – Banco de Dados – Divulgação – Inmetro/Dqual (Alfredo Lobo)

9h – 13h – Debates e elaboração do novo Plano de Ação

3. Desenvolvimento do Encontro

21/10/04

3.1 - Abertura

O Encontro foi aberto pelo Sr. Alfredo Lobo que informou sobre a dinâmica a ser seguida, bem como o objetivo principal a ser perseguido.

Traçando um quadro histórico, o Sr. Lobo lembrou que a idéia de se fazer Encontro para se discutir a Credibilidade das Certificações partiu do ABNT/CB-25, tendo o Inmetro apoiado a idéia.

No 1º Encontro procurou-se obter as visões:

- dos compradores de serviços de auditoria;
- sobre o posicionamento da certificadora no processo de contratação da auditoria;
- sobre o papel do Inmetro no que se refere à adequação do acompanhamento das ações das certificadoras acreditadas.

Nesse 1º Encontro foi discutida e definida uma série de ações corretivas, tais como:

- Pesquisa para avaliar o nível de satisfação dos clientes
- Orientações sobre a forma de selecionar consultores e certificadora e analisar a qualidade das propostas.

Nessa oportunidade foi sugerida a realização de um 2º Encontro para aferir os resultados das ações recomendadas nesse 1º Encontro.

No 2º Encontro foram analisadas as ações propostas, resultando na proposição de novas propostas. O Sr. Lobo enfatizou, com relação a este 2º Encontro, que a seu ver o caminho de abertura do leque de envolvimento de organizações sugerido levava a um risco real de se perder o foco das questões fundamentais para a melhoria do processo de avaliação da conformidade. Sugeriu que se reduzisse a abertura dada no 2º Encontro e focar na análise e discussão de ações a serem desenvolvidas, pelos membros que participavam do processo, para a melhoria da avaliação da conformidade de sistemas de gestão da qualidade e, também, envolvendo agora a gestão ambiental.

Informou que o Inmetro participou da reunião do IAG e que o Sr. Aldoney, representando a Sra. Elizabeth, que não pode comparecer, relataria os principais aspectos da reunião.

3.2– Apresentação do ABNT/CB-38

O Coordenador Eduardo Wohlgemuth apresentou a agenda dos trabalhos a ser seguida e informou que o Dr. Nigel Croft havia preparado uma apresentação sobre a reunião do IAG que será disponibilizado neste relatório (ver **Anexo 2**) A seguir deu a palavra ao Sr. João Batista Franco que abordou elementos que vêm influenciando na credibilidade da certificação ISO 14001 (**Anexo 3**). Foram destacados os seguintes pontos:

- critérios para qualificação de auditores
- práticas do mercado
- regras do CBAC/IAF

Foram feitos questionamentos sobre ocorrências envolvendo acidentes de indústrias (ex. Acidente da Petrobras), que acarretam ataque à natureza e sua influência sobre a credibilidade da certificação de SGA muito embora todos saibam que a certificação não representa 100% de garantia de que acidentes não ocorram.

Outros questionamentos incidiram, também, sobre o dimensionamento da equipe auditora segundo os critérios do IAF para as certificações de SGA, uma vez que estas regras não são claras (Vanzolini/BRTÜV) ou mesmo inexistentes, para redução do volume das auditorias nas certificações que envolvem multiplantas nas auditorias combinadas. O representante da ABNT ressaltou que, realmente, caso não haja uma combinação bem feita, tais fatos podem afetar a qualidade da auditoria.

Aparteando, o Sr. Sérgio Mello (BRTÜV) informou que as certificadoras estão cientes do problema e vêm trabalhando para solucioná-lo. O Sr. Salvador (FCAV) resumiu os problemas existentes nas auditorias nos casos discutidos acima, em:

- Problemas com dimensionamento da carga de auditoria - Regras para variação (redução) de H/d (tabelas do IAF) – cada um faz de um jeito;
- Problemas na amostragem de “sites” - Regras para amostragem de “sites” –qual o acréscimo de H/d por “site”;
- Problemas de auditorias combinadas – Não existe regra

O Sr. Reinaldo acredita que se a regra existente não é boa deve-se mudá-la, pois não pode haver margem para que existam auditorias superficiais, o que afetaria a credibilidade das certificações. Desta forma, sugeriu que se leve o assunto ao IAF para seu equacionamento.

O Sr Alfredo Lobo sugeriu as seguintes ações:

- Inmetro levar o questionamento ao IAF
- Inmetro e ABNT/CB-25 devem se reunir com as certificadoras para analisar e caracterizar de alguma forma o problema, com a elaboração subsequente de Guia;
- estudar e explorar melhor junto às certificadoras como tem sido feito.

3.3 Missão da Comissão de Credibilidade do CBAC – Sr. Reinaldo A. de Vasconcelos

O Sr. Reinaldo apresentou a estrutura do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade - CBAC e a idéia principal de mostrar o papel deste Comitê de zelar pela credibilidade do Sistema através de sua Comissão Permanente de Credibilidade - CPC. Enfatizou que a função da CPC é dar a orientação estratégica e definir os projetos executivos.

A apresentação completa é apresentada no **Anexo 4**. Nela, foi abordado o diagnóstico sobre os problemas que afetam a credibilidade, e como as ações executivas dos Encontros, além das que estão sendo realizadas pelo CBAC-PBAC e pelas CPC-CPA, podem auxiliar na redução dos seguintes pontos principais de deficiências:

- 1) Desconhecimento do SBAC
- 2) Uso inadequado da marca
- 3) Deficiência do sistema de certificação
- 4) Desconhecimento do Sistema de Reclamações
- 5) Ética

3.4 – Pesquisa de impacto junto às empresas que acabaram de receber a certificação pela NBR ISO 9001:2000 – ABNT/CB-25

Foi informado que o ABNT/CB-25 está realizando dois tipos de pesquisas:

- Pesquisa de impacto – Universo: todas as empresas que acabaram de se certificar pela NBR ISO 9001:2000 – avaliar o grau de satisfação das empresas relativamente à certificação;
- Pesquisa de resultados – Universo: todas as empresas certificadas – avaliar os resultados da certificação.

Os resultados a serem apresentados (**Anexo 5**) se referem à Pesquisa de Impacto. O Sr. Heitor informou que iria, tão somente, apresentar os resultados obtidos, solicitando a todos que procedessem, cada um, a crítica dos dados e a enviassem a sua opinião para o ABNT/CB-25. Lembrou que algumas perguntas-chave deverão ser mantidas nas pesquisas, quando seu aprimoramento, para que não se perca a série histórica.

Foram pesquisados:

- o porte da empresa
- o ABNT/CB-25 e a NBR ISO 9001:2000
- o Inmetro
- as certificadoras e seus profissionais
- o processo de certificação e auditores

3.5 Documento orientativo para a contratação de consultores e certificadoras

O documento orientativo para a contratação de consultores e certificadoras foi elaborado por um Grupo de Trabalho criado pelo ABNT/CB-25 e apresentado no 2º Encontro para discussão e análise. A conclusão dos debates foi que o documento deveria ser simplificado para tornar mais amigável ao gerente que irá decidir a contratação. Esta 2ª versão foi submetida a todos participantes dos Encontros, pelo meio eletrônico. Esta nova versão foi apresentada pela coordenadora do Grupo de Trabalho a Sra Raquel Paz da Grifo tendo sido sugeridas pequenas adições que serão consolidadas na versão final. Foi decidido por consenso, que este documento deverá ser disponibilizado livre e amplamente como um documento do ABNT/CB-25.

3.6 Código de ética – Salvador (Vanzolini)/ Sérgio Mello (BRTÜV)

A tese sustentada pelos trabalhos da ABACC e ABRACERT é que o código de ética seja dirigido às certificadoras, a quem caberá exigir dos seus auditores o seu cumprimento. Reuniões foram realizadas nas duas organizações, resultando em dois códigos, um para cada organização, com muitos pontos comuns. O código de ética da ABACC considera a formação de um Conselho de Ética da Associação para o julgamento dos casos de desvio de conduta.

A premissa básica é que o código de cada associação seja subscrito por todas as certificadoras membros, transferindo parte desta responsabilidade para os auditores contratados.

O Sr. Guy, da ABNT, lembrou o fato de muitos Organismos não pertencerem às Associações e daí a dificuldade da aplicação ampla de um código. Sugere que seja criada uma Comissão Ética com organizações interessadas na credibilidade do Sistema. A Sra Carmen Pilar do CIC aventou a possibilidade da utilização do Código de Ética do CIC/RAC, o qual todos os auditores registrados aderem. Este código é divulgado na página do CIC.

Foi apresentado documento com diretrizes para que os Organismos de Certificação de Sistema (OCS) e de certificação ambiental (OCA) possam melhorar a qualificação de seus auditores..

Dos debates, foi consenso de que havia ainda alguns aspectos que poderiam ser melhorados nos trabalhos apresentados – Códigos de Ética e “Diretrizes para qualificação de auditores e especialistas”. Desta forma, ficou decidido que o Inmetro irá realizar reuniões com os Organismos de Certificação objetivando aprimorar os documentos

3.6 Resultados da reunião da IAG

O Sr. Aldoney, substituindo a Sra Elizabeth chefe da Cgcre/Inmetro apresentou os pontos considerados básicos pelo Inmetro em sua participação na última reunião do IAG.

Os principais temas discutidos poderão ser sumarizados (ver **Anexo 2** e **Anexo 6**):

O Sr. Aldoney, substituindo a Sra Elizabeth, informou que a reunião IAF/ILAC de 2004 se realizou na cidade do Cabo, África do Sul entre os dias 4 e 12 de outubro passados da qual participaram as Sras Elizabeth Cavalcanti e Heliane Fonseca. Nesta oportunidade, realizou-se a reunião do IAG – ISO 9000 Advisory Group, Grupo multilateral com foco nas questões relacionadas à credibilidade da certificação de SG da qualidade segundo a ISO 9001:2000.

Os principais temas tratados foram:

- Conceito de “*auditoria baseada no desempenho*”;
- Necessidade de um maior envolvimento dos clientes finais na realimentação do processo de acreditação/certificação;
- Recomendações do IAF Technical Committee para a extensão da atuação da *ISO 9000 Auditing Practices* para a elaboração de documentos sobre Boas Práticas de auditoria para auditores de acreditação.

Em decorrência das reuniões do IAG a Cgcre/Inmetro está desenvolvendo as ações abaixo:

- Articulação com o ABNT/CB-25 para a publicação do documento ISO/IEC de Boas práticas de auditoria
- Promover treinamento com auditores, considerando a abordagem de auditoria baseada no desempenho dos processos e boas práticas de auditoria;
- Participar do IAG
- Estimular para que o Grupo de Aprimoramento do Processo de Certificação seja um espelho do IAG no Brasil

3.7 Apresentação das demais ações pelos Coordenadores

Maiores detalhes poderão ser encontrados nos seguintes anexos:

- **Anexo 7** – apresentação ações coordenadas pela Inmetro/ Dqual;
- **Anexo 8** – apresentação das ações coordenadas pela Inmetro/Cgcre;
- **Anexo 9** – apresentação das ações coordenadas pelo ABNT/CB-25

22/10/04

3.8 - Banco de Dados de certificações ISO 9000 – Divulgação – Inmetro/Dqual (Alfredo Lobo)

Os trabalhos iniciaram com uma recomendação aos Organismos Certificadores de passarem as informações completas e corretas ao ABNT/CB-25, pela importância de se manter atualizado o Banco de Dados.

Presentemente o Banco apresenta um número de empresas certificadas segundo a NBR ISO 9001:2000 menor que 5000, e informações não oficiais indicam que este número deveria ser bem superior. No entanto, o ABNT/CB-25 até uma semana atrás não tinha uma única informação a ser lançada.

O Diretor da Qualidade informou ter tido oportunidade de tomar conhecimento de uma quantidade de algumas centenas de informações a serem lançadas enviadas esta semana ao ABNT/CB-25, acumuladas pelo Organismo Certificador por mais de um ano, quando o contrato de acreditação específica que estas informações devem ser enviadas dentro de um prazo de 30 dias da data da certificação.

O Sr Aldoney informou que a CGCRE/Inmetro tem um programa em andamento visando, em março de 2005, ter-se todas as certificadoras alimentando a base de dados que hoje se encontra defasada.

4 - Debates e elaboração do novo Plano de Ação - Recomendações

As ações que vêm sendo executadas relacionadas com as recomendações dos Encontros anteriores, foram analisadas e debatidas tendo sido incorporadas ao Plano de Ação, **Anexo 1**. Novas ações foram definidas neste 3º Encontro que podem ser sumarizadas como segue:

1.4.5

- A) Criar Grupo de Trabalho para criar indicadores de credibilidade das certificações – Coordenadora Raquel Paz (Grifo) – Membros: Heitor e Nummy (ABNT/CB-25), Sérgio (BRTÜV), Salvador (FCAV) e um do Inmetro a definir;
- B) ABNT/CB-25 deverá prosseguir com as pesquisas de **impacto** (com as empresas que acabaram de receber as certificações) e de **resultados** (com o universo de empresas certificadas);
- C) ABNT/CB-25 deverá promover pesquisa com as empresas antes certificadas pelas NBR ISO 9001/2/3:1994 e que não renovaram a certificação pela NBR ISO 9001:2000;
- D) Inmetro e Certificadoras deverão pesquisar opinião sobre tempo de auditoria;
- E) Inmetro e ABNT/CB-38 deverão elaborar um documento que facilite o entendimento do papel da certificação de sistema de gestão ambiental

segundo a NBR ISO 14001 e da regulamentação ambiental; que também, seja elaborada uma cartilha para distribuição mostrando as diferenças de foco e assunto, com respectivos escopos.

- F) Inmetro e Certificadoras deverão criar Grupo de Trabalho para analisar a redução dos H/d da tabela do IAF em caso de auditorias combinadas.
- G) Datas dos novos Encontros em 2005: 14 e 15 de abril e 1 e 2 de setembro, permanecendo o ABNT/CB-25 com a responsabilidade de pesquisas o local, devendo este permanecer no eixo Rio/S. Paulo.