

4º ENCONTRO

“APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES”

SUMÁRIO

1.1 Introdução

Dando continuidade ao programa de melhoria contínua do processo de certificação foi realizado o 4º Encontro no Hotel Resort & Golf Clube dos 500 – Guaratinguetá - S.P, nos dias 14 e 15 de abril.

Foram convidados a participarem deste Encontro, representantes dos seguintes tipos de organizações:

- Comissão Permanente de Credibilidade do CBAC
- Organização que acredita organismos de certificação – Inmetro
- Organização que elabora as normas de sistemas de gestão da qualidade e ambiental, de auditoria de sistema de gestão e qualificação de pessoas – ABNT/CB-25 e ABNT/CB-38
- 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

1.2 Recomendações principais do Encontro

As recomendações deste Encontro acham-se consubstanciadas, de forma detalhada, no Plano de Ação (ANEXO I). Resumidamente, essas recomendações são descritas abaixo:

- o ABNT/CB-25 deverá desativar as pesquisas de impacto,
- o ABNT/CB-25 deverá prosseguir com pesquisa com as empresas certificadas pelas ABNT NBR ISO 9001/2/3:1994 e que não renovaram a certificação pela ABNT NBR ISO 9001:2000;
- deverão ser realizadas as seguintes pesquisas: sob a coordenação do Inmetro e do ABNT/CB-25 deverão ser efetuadas
 - sob a coordenação do ABNT/CB-25
 - pesquisa única para captar se houve melhoria do desempenho com a implementação de sistema de gestão da qualidade;
 - pesquisa buscando a opinião dos clientes das organizações certificadas sobre a eficácia das certificações ISO 9001.
 - sob a coordenação do Inmetro:
 - pesquisa utilizando a técnica de grupo focal com enfoque no “cliente do cliente” e fazer experiência com 1 grupo;
 - Reuniões com gestores para levantamento das grandes preocupações de caráter corporativo – 10 empresas
- o ABNT/CB-25 deverá coordenar Grupo de Trabalho incluindo outros participantes além dos membros do Grupo 4 para sugerir um esquema de realimentação do processo de certificação;
- caberá ao Grupo de Coordenação monitorar a execução pelos diversos Grupos de Trabalho das ações previstas no Plano de Ação junto aos seus respectivos coordenadores;
- sugerida a formação de um Grupo para acompanhar as atividades do Grupo do IAF sobre a competência de auditores e trazer sugestões para o próximo Encontro;
- que seja convidada a Petrobrás para apresentar o PROGEF no próximo Encontro;
- que o próximo Encontro de 2005 seja realizado nos dias 1 e 2 de setembro, permanecendo o ABNT/CB-25 com a responsabilidade de pesquisar o local, devendo este permanecer no eixo Rio/S. Paulo.

PARTICIPANTES E PROGRAMAÇÃO DO 4º ENCONTRO

1. Participantes

Participaram deste 4º 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	Nigel H. Croft
ABNT	Guy Ladvocat
ABNT/CB-25	Edi Martins dos Santos Heitor A. de Moura Estevão
ABNT/CB-38	João Batista Sarmet Franco
ABS	Anderson Jacintho
BRTÜV	Sérgio Murillo N. Mello
BVQI	Ricardo Fontenele
CIC	Carmen Pilar Zabaleta
CPqD	Marta Bastos
DNV	Fábio Sérgio Alves
DQS	Roberto Melo
ELETROBRAS	Luiz Carlos Arigony
EMBRAER	Luiz Carlos M. Brandão Júnior
FUNDAÇÃO VANZOLINI	José Salvador da Silva Filho

ORGANIZAÇÃO	NOME
FURNAS	Augusto Balparda de Carvalho Luiz Fernando C. Ferreira
HGB	Boanerges do Amaral Couto Marcello Guimarães Couto
ICQ	José Pires Morais
INMETRO	Aldoney Freire Costa Alfredo Lobo Ana Júlia G. do N. Ramos Cristiane Mascarenhas S. Sampaio Elizabeth Cavalcanti Eurico Marchon Neto Heliane Fonseca Ione Videira Costa Manuela Silvestre Marcélia de Barros Marcia de Barros Maurício Péricles Dias Pereira Paulo Roberto Martins Coelho Roselaine Rodrigues da Costa
INPE/BSI	Alírio C. Brito
IQA/ANFAVEA	Mario dos Santos Guiti
LRQA	Luiz Carlos Bueno
NQA	Celso Pessoa
PETROBRAS	Luiz Carlos do Nascimento
SAS	Dalmo Lúcio M. Figueiredo
SGS	Rosemary Vianna
TÜV BRASIL	Juliana Carvalho Marcos Aurélio Lima
UCIEE	Sérgio Fellauer

2. Programação do Encontro

O 4º Encontro teve a seguinte agenda de trabalhos:

Dia 14 de abril

8h30m – 8h40m – Abertura pelo Diretor da Qualidade do Inmetro – Alfredo Lobo

8h40m - 9h45m – Palestra do Dr. Nigel Croft (ANEXO II)

9h45m – 10h15m – Intervalo para o café

10h15m – 12h15m – Discussão de aspectos abordados na palestra do Dr. Nigel Croft

12h15m – 14h – Almoço

14h – 14h30m – Apresentação da pesquisa efetuada pelo ABNT/CB-25 sobre os resultados da implantação de sistema de gestão da qualidade nas organizações – Heitor – ABNT/CB-25 (ANEXO III)

14h30m – 15h45m – Apresentação das recomendações efetivadas relativas ao 3º Encontro

15h45m – 16h15m – Intervalo para café

16h15m – 19h – Trabalho em Grupo

Dia 15/abril

8h30m – 13h – Discussão das proposições dos Grupos (ANEXO IV) e elaboração do novo Plano de Ação (ANEXO I)

3. Desenvolvimento do Encontro**14/04/05****3.1 - Abertura**

O Encontro foi aberto pelo Sr. Alfredo Lobo com os seus agradecimentos pela participação, informando a dinâmica a ser seguida neste Encontro.

3.2 – Apresentação do Dr. Nigel

O Coordenador do Encontro, Dr. Nigel Croft, ressaltou que os trabalhos que o Grupo vem executando ao debater os problemas no processo de certificação e propondo ações para a redução de falhas, tem funcionado como um laboratório, cujas conclusões servem de orientações em suas participações em Grupos Internacionais que vêm tratando dos assuntos: "Credibilidade das Certificações" e "Competência e postura dos auditores".

Sua palestra constou de três abordagens principais:

- Considerações gerais – preocupações com o usuário

- O que está acontecendo em nível internacional
- Visão de futuro

a. Considerações gerais

Ressaltou que o foco das preocupações deve ser alterado quando se discute a eficácia da avaliação da conformidade de sistemas. Presentemente, o foco da avaliação da conformidade está no cliente direto, quando deveria considerar, também, o cliente indireto.

O **cliente indireto** somos todos nós, os consumidores, e como tal há que se compreender que a integridade do sistema de gestão da qualidade depende do bom atendimento aos consumidores, que são, na realidade, os acreditadores finais.

Até a presente data, não existe uma forma sistematizada de realimentação da cadeia de certificação. Desta forma, há que se criar um esquema robusto para se verificar a eficácia dos sistemas junto ao cliente das organizações certificadas.

Cabe ao Organismos de Acreditação defender os interesses dos consumidores e dos clientes, propiciando meios para que os Organismos de Certificação possam cooperar para a eficácia do sistema.

b. O que está acontecendo em nível internacional

O foco que se pensa dar à avaliação da conformidade passará a estar nos **resultados**, e não, apenas, nos processos. E o resultado a se perseguir é a **satisfação do cliente**.

Em nível internacional está sendo trabalhada a denominada **PBCA – Performance based conformity assessment** – que procurará relacionar a **freqüência e a intensidade da avaliação** ao **desempenho da organização auditada**, na demonstração da boa integridade do sistema. A idéia é que as empresas certificadas, que após alguns anos, mostrarem bons resultados, poderão ter a freqüência de auditorias reduzida. Um novo Guia está sendo preparado pelo IAF sobre "**Advanced Surveillance and Re-assessment Procedures – ASRP – for QMS**".

Uma forma de agregar valor a um menor custo seria se pensar em um esquema no qual os Organismos de Certificação discutissem com os clientes de seus clientes a eficácia do sistema e a competência dos auditores, aspectos estes de fundamental importância.

Deve-se levar em conta que a fragilidade da atual situação tem levado à fuga de setores importantes, como o automotivo e o de telecomunicações, para os sistemas de avaliação da conformidade próprios.

c. Visão de futuro

- Visão do Japão – a chamada "Espiral da Morte" resulta em dar foco à **certificação em si** e não à **qualidade**. Quando isto acontece, a certificação transforma-se em *commodity* cujos resultados são:

- dificuldade no recrutamento de auditores competentes
- ⇓
- preços em baixa
- ⇓
- auditorias superficiais
- ⇓
- perda de confiança dos clientes dos clientes, e finalmente
- ⇓
- o risco dos clientes voltarem a fazer auditorias de 2ª. parte.

O IAF vem trabalhando em uma política a ser aplicada – política "além das fronteiras" - que consistiria em acordos do IAF com acreditadores de vários países que estabeleceria que quando a **acreditação** de um Organismo de Avaliação de Conformidade cair em um país, cairá, automaticamente, nos outros países signatários do acordo.

3.3 - Debates dos pontos principais levantados pelo Dr. Croft

Dada a importância dos vários aspectos levantados, debates se desenvolveram por todo o período da manhã.

Foi destacado o importante papel do IAF na ordenação das atividades de avaliação de conformidade, buscando, com isto, uma maior credibilidade das certificações de sistemas de gestão da qualidade em nível internacional. Foi, também, ressaltada, a importância do trabalho que vem sendo executado **pelo ISO – Auditing Practices Group** que já elaborou cerca de 30 documentos orientativos de boas práticas de auditoria.

Outro Grupo, relativo à acreditação – **Accreditation Audit Practices Group**, foi criado pelo IAF e que teve a sua primeira reunião realizada em fevereiro passado.

Um ponto abordado foi a incidência de acidentes gerados por setores que possuem a certificação ISO 9001, que contribuem para desgastar a imagem da implementação de sistemas de gestão da qualidade e ambiental, e particularmente, do processo de certificação. Foi sugerido que os Acreditadores e Certificadores apresentassem uma postura mais pró-ativa de verificação e supervisão quando existirem acidentes de grande repercussão junto à sociedade.

Outro aspecto levantado foi a necessidade de se envolver a mídia no processo de avaliação da conformidade. "Press releases" deveriam ser emitidos sobre estes Encontros e um pacote específico orientado para esclarecer melhor o que significa a certificação de sistema de gestão da qualidade, para aqueles que escrevem e falam de qualidade na imprensa.

Foi ressaltada, como extremamente positiva, as ações do Inmetro na elaboração da cartilha –“ISO 9001:2000 – Certificar ou não certificar” e do ABNT/CB-25 na elaboração de documentos orientativos de aquisição de bens e serviços.

O Inmetro, o ABNT/CB-25 e as Certificadoras deverão montar um programa de disseminação destes documentos, seja nos seus respectivos *sites*, seja através de outros meios, junto aos representantes dos diversos setores econômicos e grupos específicos da sociedade.

3.4 – Pesquisa realizada pelo ABNT/CB-25 junto às organizações certificadas para aferir os resultados obtidos com a implementação de sistemas de gestão da qualidade (ANEXO III)

A pesquisa teve como objetivo levantar o nível de eficácia da avaliação da conformidade na implementação de sistema de gestão da qualidade ISO 9000 junto às empresas certificadas há mais de 2 anos, buscando, também:

- Avaliar o desempenho ou a competitividade após a certificação.
- Avaliar os aspectos vantajosos e desvantajosos advindos com a certificação.
- Avaliar a influência da certificação de SGQ no aumento das exportações.
- Avaliar o aumento das vendas após a certificação.
- Avaliar o aumento da eficácia de *marketing* após a certificação.
- Identificar os motivos para obtenção da certificação.
- Avaliar as dificuldades para obtenção da certificação.

A apresentação da pesquisa ensejou avaliações sobre os resultados. Ficou decidido que o ABNT/CB-25 deverá dar continuidade com a pesquisa de resultados, a espaços regulares, buscando obter novas informações.

3.5 – Trabalho em Grupo

Foram constituídos cinco grupos para discutir os temas abaixo

- **Grupo de Coordenação** - com as atribuições de monitorar a execução do Plano de Ação – Composição: Heitor, Lobo, Nigel, Nascimento, Beth e Salvador.
- **Grupo 1** – tema para análise: "*Competências e qualificações dos auditores – Diretrizes para qualificação*".
Composição: Boanerges, Fábio, Carmen, Marcello, Sérgio, Ana Júlia, Celso, Marcélia, Mário, Juliana, José Pires, Christiane, Brandão, Luiz Fernando.
- **Grupo 2** - tema para análise: "*Sugestões de ações para melhoria do processo de seleção e contratação de organismo certificador*".
Composição: Guy, Roberto, Paulo Coelho, Maurício, Anderson, Alírio.

- **Grupo 3** – tema para análise: "*Informações para serem inseridas no "site" das Certificadoras*".
Composição: João Batista, Heliane, Manuela, Eurico, Dalmo, Rosemary
- **Grupo 4** – tema para análise: "*Delineamento da pesquisa de satisfação do cliente do cliente*".
Composição: Ione, Márcia de Barros, Aldoney, Marta Bastos, Augusto, Luiz Carlos Bueno, Arigony

As conclusões dos debates constam da apresentação de cada Grupo (ANEXO IV).

15/04/05

**8h30m – 13h - Apresentação e debates das sugestões dos trabalhos em Grupo
Elaboração do Plano de Ação – 4º Encontro**

Os trabalhos se iniciaram com a apresentação das recomendações de cada Grupo seguido de debates. As conclusões obtidas por consenso foram consolidadas no Plano de Ação (ANEXO I).

Foram, também, analisadas as recomendações remanescentes dos Encontros anteriores e incorporadas ao Plano de Ação (Anexo I).