

## **5º ENCONTRO** **“APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES”**

### **SUMÁRIO**

#### **1.1 Introdução**

Dando continuidade ao programa de melhoria contínua do processo de certificação foi realizado o 5º Encontro, nas instalações do Inmetro, em Xerém – RJ, nos dias 1 e 2 de setembro.

Foram convidados para participar deste Encontro, representantes dos seguintes seguimentos de organizações:

- Comissão Permanente de Credibilidade do CBAC
- Organização que acredita organismos de certificação
- 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

Foi convidada, também, a Petrobrás para apresentar os resultados do trabalho efetuado, relativamente ao seu novo Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços.

Este Encontro teve como “facilitador” o Dr. Nigel Croft e obedeceu a seguinte dinâmica:

- a) apresentação do representante da Petrobrás, Engº Turazzi, sobre os resultados das avaliações efetuadas no quadro dos seus fornecedores para a elaboração do novo modelo do seu *Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços*;
- b) palestra do Dr. Nigel Croft
- c) palestra Engº Manuela sobre Política de Acreditação Transfronteira
- d) apresentação e discussão dos trabalhos dos grupos
- e) elaboração do novo Plano de Ação

## 1.2 Recomendações principais do Encontro

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

- o Inmetro deverá desenvolver plano específico para divulgação da ISO 9001. Estas informações deverão ter como foco não só as pequenas e médias empresas mas, também, grandes empresas e consumidores, bem como a mídia.
- O Inmetro/Cgcre deverá encaminhar os documentos “Diretrizes para Interpretação da ISO 19011” e “ISO 9001 Prática de Auditoria em Grupo” para todos os participantes do Encontro.
- O ABNT/CB-25 deverá enviar para todos os participantes, a “Planilha para Cotação” e a “Planilha com descrição dos itens de preço” para comentários e validação.
- O ABNT/CB-25 deverá encaminhar, para as certificadoras, a relação dos 13 documentos, que foram sugeridos no 4º Encontro como desejáveis, solicitando a escolha dos documentos que serão colocados nos seus sites.

O ABNT/CB-25 e a Cgcre deverão contatar as certificadoras que se opuseram à colocação dos documentos nos seus sites, informando a não obrigatoriedade.

- Uma nova pesquisa, elaborada pelo ABNT/CB-25, deverá ser realizada no ano de 2005. Foi criado um Grupo, que será coordenado pelo Salvador da Vanzolini que contará com o apoio da Raquel – Grifo – e outros colaboradores, com o objetivo de sugerir o enfoque, quais os questionamentos que devem ser feitos e qual público alvo dessa pesquisa. O resultado dessa pesquisa deverá ser apresentado no próximo Encontro
- O Inmetro/Cgcre deverá se reunir com Petrobrás/Turazzi para discutir os resultados das avaliações efetuadas com vistas ao Cadastro de Fornecedores da Petrobrás, e mecanismos para o melhor encaminhamento dos problemas detectados.
- 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.
- Que os próximos Encontros de 2006 fiquem programados para os meses de **março e setembro**, permanecendo o ABNT/CB-25 com a responsabilidade de pesquisar o local, devendo este permanecer no eixo Rio/SP.

## PARTICIPANTES E PROGRAMAÇÃO DO 5º ENCONTRO

### 1. Participantes

Participaram deste 5º Encontro os seguintes representantes de organizações que, de alguma forma, acham-se relacionadas com o processo de certificação de sistema de gestão da qualidade:

| <b>ORGANIZAÇÃO</b> | <b>NOME</b>  |
|--------------------|--|
| Facilitador        | Nigel H. Croft   |
| ABNT               | Guy Ladvocat   |
| ABNT/CB-25         | Edi Martins dos Santos   |
| BRTÜV              | Alice Maia   |
| BVQI               | Ricardo Fontenele  |
| BVQI               | Wellington Fonseca   |
| CIC                | Carmen Pilar Zabaleta  |
| DNV                | Fábio Sérgio Alves   |
| FUNDAÇÃO VANZOLINI | José Salvador da Silva Filho   |
| FURNAS             | Augusto Balparda de Carvalho<br>Luiz Fernando Corrêa Ferreira  |
| GRIFO              | Raquel Paz   |
| HGB                | Marcello Guimarães Couto   |
| ICQ                | Guilherme Cruz Silva   |
| INMETRO            | Aldoney Freire Costa<br>Alfredo Lobo<br>Ana Júlia G. do N. Ramos<br>Cristiane Mascarenhas S. Sampaio<br>Elizabeth Cavalcanti<br>Eurico Marchon Neto<br>Heliane Fonseca<br>Julio Sérgio Mirilli de Souza<br>Lucimar Cardoso Augusto<br>Manuela Silvestre<br>Marcia de Barros<br>Maurício Péricles Dias Pererira<br>Miguel Gomes da Rocha<br>Orlando Bandeira<br>Paulo Roberto M. Coelho<br>Paulo Roberto Coscarelli Jr.<br>Sandra Magalhães Saraiva<br>Zumar Teixeira |
| JCCA               | Jorge Pedreira de Cerqueira  |
| LRQA               | Alexandre Carvalho   |
| MMA                | Reinaldo Vasconcelos   |
| NQA/NCA            | David Burrows  |
| SAS                | Dalmo Lúcio M. Figueiredo  |
| SEXTANTE           | Alexandre Garrido  |
| TUVBRASIL          | Marcos Aurélio Lima de Oliveira  |
| UCIEE              | Douglas Maróstica Leite  |
| UL BRASIL          | Renata Carrazedo   |
| PETROBRAS          | Ernani Turazzi, Fabiano G. Martins, Fábio Fróes  |

---

## Programação do Encontro

O 5º Encontro teve a seguinte agenda de trabalhos:

### Dia 1 de setembro

10h40m – 10h50m – Abertura pelo Diretor da Qualidade do Inmetro – Alfredo Lobo

10h50m – 12h10m - Palestra Engº Turazzi/Petrobras – Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços (Anexo II)

12h10m – 12h30m – Debates sobre a palestra do Engº Turazzi

12h30m – 13h30 – Almoço

13h30m - 13h40m – Boas vindas do Prof. Jornada – Presidente do Inmetro

13h40m – 16h30m – Palestra do Dr. Nigel (Anexo III)  
Discussão dos aspectos abordados

### Dia 2 de setembro

9h30m – 10h – Palestra da Engª Manuela Silvestre - Inmetro - sobre “Política de Acreditação Transfronteira”- IAF (Anexo IV)

10h - 12h30m - Apresentação das ações efetivadas, referentes às Recomendações do 4º Encontro

12h30m – 13h30m – Almoço

13h30m - 16h – Continuação da apresentação das ações e debates  
Novas Recomendações e Plano de Ação (Anexo I)

## 3. Desenvolvimento do Encontro

### Dia 1 de setembro

#### 3.1 – Abertura

Lobo – Inmetro - apresentou as boas vindas e agradeceu a participação, informando a dinâmica deste Encontro.

Nigel reafirmou a importância deste Grupo para o aprimoramento do processo de certificações. Ressaltou que o objetivo primordial deste Grupo é transformar as discussões em ações efetivas. Não é simplesmente um trabalho didático.

Fez um breve relato sobre os pontos que levaram os organismos ligados aos processos de Acreditação, Certificação e a própria ISO, ficarem preocupados com a perda de credibilidade nos processos de certificações pela ISO 9000, em todo o mundo. Uniram-se ISO/CASCO/IAF para,

juntos, analisarem as razões desta perda. O primeiro encontro com a participação de representantes da maioria das entidades envolvidas ocorreu em 2002, em Denver, Colorado.

O resultado do trabalho deste Grupo, foi o mapeamento das principais ameaças à credibilidade das certificações ISO 9000. A conclusão deste Grupo foi considerada extremamente útil, dando origem à criação do IAG, formado, inteiramente, com a finalidade de propor medidas que resgatem a credibilidade das certificações.

Nigel enfatizou que, sem dúvida alguma, há 5 anos as certificações vêm perdendo a credibilidade, entrando no que os japoneses chamaram de “Espiral da Morte”, focando a certificação em si e não à qualidade, deixando de lado o seu foco principal que é o cliente.

O objetivo dos Sistemas de Gestão da Qualidade, baseados na norma ISO 9001, é exatamente o de **“prover confiança que aquela empresa ou fornecedor tenha competência e a consistência de fornecer um produto ou serviço de acordo com a necessidade do cliente”** e este objetivo não está sendo mais considerado, pelas certificadoras, no momento de fornecerem os certificados.

*“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**”.*

Lembrou que o foco das preocupações deve ser alterado. Quando se discute a avaliação da conformidade de sistemas, o foco deveria considerar, também, o **cliente do cliente**.

Baseado neste foco, foi decidido no 4º Encontro que se deveria apresentar nos próximos Encontros, depoimentos de **empresas grandes compradoras**, sobre a sua experiência nos processos de contratação com empresas que possuíam os seus sistemas certificados segundo a norma ISO 9001.

Está presente neste Encontro o **Engº Ernani Turazzi**, Gerente da área de Cadastro de Fornecedores do Serviço de Material da **Petrobras**, para apresentar a experiência desta empresa, no que se refere à contratação de empresas que possuem a certificação ISO 9000.

### **3.2 – Apresentação Turazzi/Petrobras sobre “Cadastro de Fornecedores de Bens e Serviços”**

#### **a) Considerações Gerais**

Turazzi informou que a Petrobrás já possuía um Cadastro de Fornecedores há mais de 20 anos. Entretanto, tendo em vista o alto custo na avaliação dos fornecedores, desde 2003, resolveu investir neste novo modelo de Cadastro.

A Base de Dados possui um total de 75.000 fornecedores, assim classificados:

- 70.000 são pequenos fornecedores locais
- 5.000 são médios e grandes fornecedores – este grupo é avaliado e controlado neste processo. Este grupo é assim composto: 2.200 fornecedores de materiais, 2.100 prestadores de serviços e 700 empresas estrangeiras que, também, fazem parte deste cadastro.

As normas ISO 9000 são exigidas pela Petrobrás, desde 1991, para os fornecedores de materiais que requerem qualificação técnica.

Informou que este Cadastro integra: bens e serviços, cadastros regionais, processos de avaliação para qualificação, resultados de desempenho, o SAP e Petronect e a área internacional.

Informou que a previsão de investimento da Petrobrás para o período 2004-2010 é de **54 bilhões de dólares**, sendo **4,8 bilhões** de dólares/ano em **Serviços** e **1,2 bilhões** de dólares/ano em **Bens**.

A Petrobras, como grande compradora que é, ao iniciar este processo de avaliação, forçou a busca por melhoria por parte do mercado.

Apresentou os critérios de avaliação utilizados e a metodologia e os parâmetros aplicados para o requisito Responsabilidade Social que, por enquanto, não é exigida a certificação. A fase é somente de conscientização.

Apresentou quadro com os atributos exigidos em função da classificação das famílias de materiais e de serviços. Quanto mais crítico é o serviço, mais rigoroso e amplo será o critério de avaliação.

*Afirmou que, apesar do alto custo que envolveu a execução e a manutenção desse Cadastro, a Petrobrás não teve outra alternativa, considerando os itens “críticos” (grandes riscos envolvidos) e a falta de credibilidade nos processos de certificação.*

Apresentou o resultado das avaliações efetuadas em empresas certificadas pela ISO 9001, resultado este que confirmou a necessidade da Petrobrás efetuar auditoria de 2ª parte para serviços ou fornecimento de materiais para as contratações de serviços de grande risco.

Informou que já foram efetuadas, em 2 anos, 70 avaliações técnicas de fornecedores.

Alguns pontos críticos apontados nas avaliações efetuadas pela Petrobras, no que se refere ao Processo de Certificação:

- Estrutural – maneira como é feito o Processo de Certificação
- Escopo do certificado - não bate com a atividade da empresa
- Nível de especialização dos auditores - muito aquém do necessário para as especialidades que estão sendo auditadas
- Tempo gasto com a auditoria - no caso de uma grande empresa, muito curto
- Certificações - que não incluem projeto
- Evidência que os procedimentos não estão sendo aplicados no chão da fábrica.

A palestra apresentada pelo Turazzi está anexada a este relatório (Anexo II)

### **3.3 – Comentários dos resultados apresentados pela Petrobras**

Nigel fez um aparte sobre a falta de comunicação – tendência internacional – que é justificada pela confidencialidade. Até que ponto a Petrobras está informando à certificadora e ao Inmetro sobre os problemas encontrados. Acha que a Petrobras, como grande compradora que é, deveria exigir mais das certificadoras.

Considera que a Petrobras poderia levar esses resultados para o Inmetro, em 1º plano e o Inmetro envolveria as Certificadoras.

Este processo de retroalimentação é fundamental para correção dos erros. Tem que existir um canal sempre aberto e proativo para receber estas informações.

Petrobras não vê o menor problema, agora que já consolidou os dados sobre o resultados deste trabalho, em discutir o mesmo com o Inmetro.

Alguns dos presentes consideram uma posição mais correta que os problemas sejam discutidos primeiro com as certificadoras e, se estas não tomarem nenhuma providência, o Inmetro seria informado.

Nigel voltou a apresentar a sua preocupação com o processo de retroalimentação.

Se, dentro de um universo de 281 empresas avaliadas, 94 empresas são certificadas e, deste número, 50 empresas apresentaram problemas é um sinal muito forte de que a certificação não está cumprindo o seu papel.

Inmetro/Beth convidou o Turazzi para trabalharem juntos sobre este resultado, principalmente, para identificar as incidências das não conformidades. Informou que já existe implantado no Inmetro um sistema para trabalhar as reclamações.

A BVQI informou que tem recebido muito “*feed back*” de pessoas físicas, com referência a produtos de empresa certificada. Entretanto, não existe esta prática com pessoa jurídica.

Considera fundamental que a Petrobrás informe às certificadoras sobre as não conformidades encontradas no processo de certificação. A BVQI ficaria muito agradecida se fosse informada.

O representante do CBAC - Reinaldo Vasconcelos - fez uma breve apresentação da finalidade do CBAC. Considera a contribuição da Petrobrás importantíssima, porém, considera que o fórum adequado para apresentar este resultado é a Comissão de Credibilidade, para que ela tome ciência dos problemas e discuta a linha de ação com vistas à melhoria da credibilidade das certificações. Convidou a Petrobrás e Furnas presentes para participarem de uma reunião e fazerem uma apresentação.

É de opinião que para a Petrobrás fazer uma retroalimentação para as certificadoras é complicado e envolve um custo alto com hh. O objetivo maior é levantar os grandes focos e levar para o Inmetro discutir com as Certificadoras.

Nigel considera que as informações pontuais devem chegar às certificadoras - **Fundamental a retroalimentação**

Luiz Fernando – Furnas - considera que esta discussão servirá de estímulo para o trabalho de sua equipe. Discorda que os problemas são consequência da falta de realimentação. Apresentou como exemplo o “*apagão*” ocorrido; nenhuma das empresas envolvidas, e que são certificadas, procurou Furnas para apresentar qualquer justificativa para o problema. Existem auditores que vão ler o manual da empresa que irá auditar, na hora da auditoria.

Nigel considera que o grande problema consiste na perseguição, não criteriosa, por parte das certificadoras de baixar custo, o que gera:

- Baixos salários dos auditores
- Excesso de carga de trabalho (auditor não tem tempo para se preparar)
- Certificadora quer agradar o cliente direto em detrimento do cliente indireto (que irá utilizar o produto)

Nigel reconhece que existe estratificação entre certificadoras sérias e não sérias, como, também, entre auditores. Existem, também, grandes clientes sérios que apertam as certificadoras e outros que compactuam com uma posição indesejável.

Alexandre – Lloyds – é de opinião que as certificadoras têm responsabilidade, mas as empresas, também, têm. A certificação não é um processo somente entre a empresa e a certificadora. Existe uma pressão muito grande para a redução de tempo e custo.

Embora não esteja isentando a Lloyds desta responsabilidade, afirma, porém, que existe uma percepção muito errada entre os envolvidos no processo de certificação. Gostaria de ter acesso ao resultado sobre o desempenho dos auditores.

Douglas – UCIEE – considera importante resgatar a importância da definição do escopo da certificação.

Fabio - DNV – acha que os clientes reclamam muito pouco. As pessoas físicas reclamam muito mais do que as jurídicas. Acha bem vindo o sistema de retro- alimentação.

Guy - ABNT – é de opinião de que os problemas já foram detectados em outros Encontros e que, inclusive, já houve depoimento de Petrobras e de Furnas. **Precisamos apresentar ações.**

Nigel – o problema reside, repete, no dinheiro. A ação corretiva irá afetar o bolso das certificadoras e o preço dos processos de certificação. Há tendência, em todo o mundo, de se retornar às auditorias de 2ª parte.

Considera fundamental que o Inmetro dê apoio às certificadoras que estão engajadas em fazer um trabalho bem feito. Se existir certificadora oferecendo preço abaixo do aceitável, é importante que o cliente informe ao Inmetro.

Marcos – TUV Brasil – concorda com a afirmação do Guy – as discussões estão se repetindo em torno de temas já debatidos em outros Encontros. **Acha que é importante sair deste Encontro com compromissos mais enérgicos.**

Fabio - DNV - comentou que o resultado da pesquisa junto às empresas certificadas, demonstrou que elas estão satisfeitas. Sugere que se forme um grupo com grandes empresas “clientes” para discussão.

Reinaldo - CBAC – é muito cético com ações imediatas, quando envolve dinheiro. Apesar de várias questões já terem sido levantadas, discorda, no entanto, da observação feita sobre a repetição do depoimento da Petrobras. O depoimento neste Encontro mostrou que a empresa foi proativa.

Indagou ao Turazzi sobre o “porquê” da Petrobras estar fazendo este trabalho. Turazzi afirmou que *“a Petrobrás gostaria que o processo de certificação de 3ª parte fosse eficaz e eficiente o suficiente para proporcionar confiança em quem compra, mas os resultados, continuamente negativos, levaram a Petrobras a não mais confiar no Sistema. O custo da não qualidade para a Petrobras é muito alto.*

Nigel citou exemplo da indústria automobilística que não satisfeita com os resultados do sistema coletivo, criou o seu próprio.

### **3.4 – Mensagem do Presidente do Inmetro –**

No início da seção da tarde, o Presidente do Inmetro, Prof. Jornada apresentou as boas vindas e agradeceu a colaboração de todos para que o Inmetro possa cumprir a sua missão – *Melhorar a confiabilidade do sistema.* Ressaltou que *“a existência do Inmetro é fundamentada na melhoria da qualidade para a sociedade como um todo”.*



### 3.5 – Apresentação do Nigel Croft –

Nigel fez uma breve apresentação sobre a composição, a formação e a finalidade do IAG.

Reafirmou a importância do 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.

Afirmou, mais uma vez, que a falta de credibilidade nos processos de certificações não é um problema, somente, do Brasil. O mundo inteiro está enfrentando o mesmo problema. Voltou a afirmar, entretanto, que o Brasil é pioneiro com esta iniciativa do Inmetro em discutir essa problemática com os Organismos Certificadores e tentar, juntos, encontrar uma solução.

Em decorrência da falta de confiança no sistema, grandes clientes estão partindo para auditorias de 2ª parte. Alguns países já estão adotando esta prática. Citou o exemplo da China que dado à total falta de credibilidade no Sistema, o governo foi obrigado a intervir, colocando na “lista negra” muitas certificadoras, embora a maioria tenha o reconhecimento de entidades como ANAB, UCAS, RvA e outras.

#### **O desafio, a nível mundial é formar parceria: Entidade Certificadoras/Entidade Acreditora/Empresa Compradora**

Apresentou um resumo do resultado da reunião do IAG, realizada em fevereiro/2005:

- Foco no **cliente do cliente**
- Foco maior nos **resultados** e não no micro gerenciamento do processo (não interessa que a empresa tenha uma não conformidade, o que interessa é o desempenho do sistema.

Informou sobre o andamento dos documentos que estão sendo discutidos no IAG, com vistas a oferecer um melhor suporte para o controle dos processos de auditorias de 3ª parte e que está sendo discutido documento “**ASRP**” – *Advanced Surveillance and Reassessment Procedures*” o qual se propõe a :

- Fornecer um processo de auditoria de 3ª parte mais eficiente para as organizações com Sistemas de Gestão maduros;
- Manter a integridade e a credibilidade da certificação
- Substituir os antigos “Métodos Alternativos”

Objetivos:

- dar crédito para as organizações que vêm demonstrando boa performance na implantação de Sistema de Gestão da Qualidade e Sistema de Gestão Ambiental;
- Confiar mais nas auditorias realizadas pelas organizações e na análise crítica;
- Permitir uma maior flexibilidade nas auditorias de 3ª parte

A implementação do *ASRP* será discutida no *workshop* que será realizado na Reunião Plenária do IAF no período de 12-20 de setembro/2005 na Nova Zelândia.

Informou que está sendo elaborado o documento “Boas práticas de Auditorias do Sistema de Gestão da Qualidade” que deverá ser usado pelas Entidades Acreditoras para auditorias nas Entidades Certificadoras.

Sobre a ISO 17021 informou:

- que o TMB ratificou a reclamação da ANSI sobre a inclusão da ISO 9001 como requisito na ISO 17021;
- está em preparação pelo WG21 a DIS2 da ISO 17021; a expectativa é que a norma seja publicada, mais tardar início de 2007;
- está sendo formado Grupo para desenvolver a ISO 17021 – Parte 2 - “Requisitos para certificação de auditores de 3ª parte”

O TC176 está em fase de acordos sobre os projetos de especificação para as revisões das normas ISO 9001:2008 e 9004:2008.

Sobre a revisão da ISO 9001:2008:

- ajustes serão pequenos, baseados nos Processos de Interpretações. O objetivo é não ter um período de transição acima de 6 meses.

**foco: maximizar benefícios  
minimizar impactos**

Sobre a revisão da ISO 9004:2008:

- Estão sendo planejadas mudanças mais significativas. Esta norma não está sendo usada como deveria.

A apresentação do Nigel é o **Anexo III** deste relatório.

## **Dia 2 de setembro**

### **3. 6 Política de Acreditação Transfronteira**

a) Manuela - Inmetro/Cgcre - fez uma breve explanação sobre a posição do Inmetro sobre esta Política, enfocando:

- os seus objetivos;
- os princípios gerais
- as razões para a busca da acreditação transfronteira;
- as etapas de sua implementação;
- a proposta de Acordo da Inmetro/Cgcre;
- as propostas recebidas pelo Inmetro/Cgcre;
- os próximos passos

Esta apresentação é o **Anexo IV** deste Relatório .

b) Comentários:

Nigel fez uma breve apresentação dos motivos que determinaram a criação da Política de Acreditação Transfronteira. O grande objetivo do IAF é ter uma Acreditação só, com reconhecimento

em todo o mundo. A finalidade é que todos os Acreditadores arrumem a casa e todos trabalhem do mesmo modo.

Afirmou que há grandes interesses que este Acordo não dê certo.

### 3.7 – Plano de Ação do 4º Encontro – Ações desenvolvidas

Lobo informou que o Plano de Ação resultante do 4º Encontro, tal como apresentado, não está claro. Sugeriu aos participantes que, ao longo das discussões, se for preciso, algumas ações poderiam ser retiradas e outras incluídas.

#### Ação 1 - Criar um pacote sobre o significado da ISO 9001:2000 para a mídia

- Responsabilidade: **Grupo de Coordenação** (Lobo, Nigel, Nascimento, Salvador, Beth e Heitor)
- Coordenação: **ABNT/CB-25 - Heitor**

#### Andamento das tarefas:

*Lobo – Inmetro - informou sobre a distribuição das 50 mil cartilhas editadas “ISO 9001:2000 Certificar ou não Certificar?”. A sua distribuição teve como foco: CNI/Federações/Entidades de Classes Produtivas/Sebrae. Por conta dessa divulgação, algumas entidades já estão solicitando palestras sobre a ISO 9001:2000.*

*Indagado sobre a cartilha da norma ISO 14000 explicou sobre a dificuldade de abordagem uma vez que a linguagem e o público alvo são diferentes da ISO 9000. Solicitou que quem tivesse sugestões quanto à abordagem e ao conteúdo da cartilha sobre ISO 14000, enviasse para o Inmetro.*

#### Comentários:

- Reinaldo – MMA - considera importante as informações sobre a ISO 9000 e sobre a pesquisa, porém, considera fundamental que seja divulgado o telefone do Inmetro para onde devam ser dirigidas todas as reclamações.
- Marcelo – HGB - considera importante que qualquer informação com relação as normas ISO 9000 sejam encaminhadas às Entidades de Treinamento uma vez que elas são um bom canal para divulgação, por serem formadoras de opinião.
- Lobo – Inmetro - informou que o foco da cartilha foi a micro e pequena empresa, entretanto, considerando o depoimento da Petrobrás, acha que deveriam existir informações sobre o verdadeiro objetivo da norma ISO 9001. O fato do fornecedor possuir a certificação pela ISO 9001 não garante a qualidade do produto. Existem realmente problemas com a certificação ISO 9000 e o que se tem que esclarecer é o verdadeiro significado de um Sistema de Gestão da Qualidade certificado.
- Beth – Inmetro - acredita que talvez fosse importante fazer um fórum com as grandes empresas compradoras. O Plano de Ação já considera a promoção de uma discussão

com as grandes compradoras e, na oportunidade, poderiam ser incluídas informações sobre o objetivo da ISO 9000.

- Jorge Cerqueira - JCCA – Lembrou que a criação da ISO veio para acabar com a proliferação de normas. Frizou, no entanto, que, como foi apresentado na palestra, a Petrobrás, pelo fato de existirem diferentes tipos de serviços envolvendo grandes riscos, é, realmente, obrigada a executar a avaliação de 2ª parte. Acha que nenhuma empresa poderá abrir mão de fazer esta avaliação, quando o risco envolvido é muito grande. A organização tem todo o direito de ir além das garantias da certificação.
- Orlando – Inmetro - acha importante usar o resultado deste trabalho da Petrobras para discussão das falhas do Sistema.

## **Ação 2 – Acompanhar as atividades do Grupo ISO/IAF sobre competência dos auditores, trazendo para o 5º Encontro recomendações para a aplicação dessas atividades no Brasil**

- Responsabilidade: **Grupo 1** (*Boanerges, Fábio, Carmen, Marcello, Sérgio, Ana Júlia, Celso, Marcélia, Mário, Juliana, José Pires, Cristiane, Brandão, Luiz Fernando, Manuela*)
- Coordenação: **Inmetro - Manuela**

### **Andamento das tarefas:**

*Manuela – Inmetro – informou das ações desenvolvidas relacionadas à “Competência dos auditores – Diretrizes para a interpretação da ISO 19011”. Informou que foram distribuídos os documentos gerados pelo “ISO 9001 Auditing Practice Group” para comentário dos participantes do Grupo 1, cuja tradução encontram-se na página do ABNT/CB-25. Foi, também, enviado a Diretriz do IAF sobre os requisitos mínimos da ISO 19011.*

### **Comentários:**

- Carmen – CIC - considera que a qualificação dos auditores já vem sendo debatida no CBAC há mais de 3 anos. Acha importante o encaminhamento dos documentos, entretanto, já foi discutida a necessidade da elaboração de documento para Qualificação de Auditores.  
  
Sugere que seja feita a otimização do processo, juntando tudo já discutido no CBAC sobre este assunto e trazendo para estes Encontros.
- Nigel informou que a Força Tarefa ISO/IAF, responsável por fazer o documento sobre Qualificação de Auditores, está aguardando uma identificação de quais são as partes significativas da ISO 19001.

## **Ação 3 – Disponibilização de documentos orientativos**

- Responsabilidade: **Grupo 2** (*Guy, Roberto, Paulo Coelho, Maurício, Anderson, Alírio, Luiz Fernando*)

**Ação 3.1 – Incluir sugestão de planilha (ou outra forma) de detalhamento do dimensionamento da proposta de acordo com as orientações do IAF, no Documento Orientativo para quem compra um serviço de certificação de forma a permitir ao cliente uma comparação entre as diversas propostas recebidas**

- Coordenação: **Luiz Fernando Correa**

**Andamento das tarefas:**

*Luiz Fernando – Furnas – apresentou modelo de planilhas utilizadas por Furnas para serem comentadas e aprimoradas. A premissa que norteou a execução destas planilhas foi a de permitir uma uniformização das informações e servir **como ajuda** para o comprador dos serviços de certificação, principalmente as pequenas empresas, no que se refere à nomenclatura e ao vocabulário*

**Comentários:**

- Guy – ABNT – sugere que as planilhas sejam anexadas ao Documento Orientativo.
- Nigel - acha importante este trabalho. Sugere incluir que a proposta foi feita nos moldes da tabela de auditores do IAF. Sugere, ainda, que devesse ser divulgada para os Consultores e na revista Banas Qualidade.

**Ação 3.2 – Fazer chegar o Documento Orientativo às mãos do comprador do serviço de certificação**

- Coordenação: **Heitor (ABNT/CB-25) + Lobo (Inmetro)**

**Andamento das tarefas:**

- a) **ABNT/CB-25** – colocar o documento na sua página – **Realizado**
- b) **Inmetro** – Colocar o documento na sua página – **Realizado**
- c) **Certificadoras** – colocar o documento nas suas respectivas – **Não realizado integralmente.**

**Ação 3.3 – Disponibilizar em algum local (página do ABNT/CB-25, Inmetro, certificadora) um formulário auto-explicativo com os critérios do IAF de forma que o comprador de serviço de certificação possa preencher as variáveis e dimensionar o trabalho que deve ser oferecido nas propostas das certificadoras**

- Coordenação: **Roberto (DQS) + Nigel**

**Andamento das tarefas:**

*A idéia de inclusão dos critérios do IAF na proposta e nas páginas das certificadoras não foi bem aceita pela maioria delas, segundo pesquisa efetuada.*

**Comentários:**

- Nigel - não entendeu qual o motivo para não serem anexados os critérios, considerando que o documento está dentro do que é estipulado pelo IAF. Indagou para as certificadoras presentes qual a que não estaria de acordo;
- Salvador – Vanzolini informou que o documento foi muito bem recebido pelo cliente;
- Renata – UL - informou que já está adotando esta sistemática;
- Dalmo – SAS, idem;
- Luiz Fernando – Furnas - considera que tão importante quando produzir o documento é a forma do seu encaminhamento

**Ação 4 – Definir e divulgar o conteúdo de documentos básicos sugerido para as páginas das certificadoras**

- Responsabilidade: **Grupo 3** (João Batista, Heliane, Manuela, Eurico, Dalmo, Rosemary)
- Coordenação: **Rosemary (SGS) + Nigel**

**Andamento das tarefas:**

*A pedido da Coordenadora Rosemary que ficou impossibilitada de comparecer, Manuela – Inmetro – apresentou um quadro resumo dos contatos feitos com várias certificadoras objetivando a disponibilização, nas suas respectivas páginas, de vários documentos produzidos nos Encontros e por outras entidades brasileiras e internacionais. O levantamento apresentado dos contatos realizados mostrou que os Organismos de Certificação não se mostram propensos a aceitar a divulgação de tais documentos em suas respectivas páginas.*

**Comentários:**

- Alexandre – Lloyds - Sugeriu que os documentos fossem colocados através de *links*, que não sobrecarregariam o *site* e facilitaria as atualizações – não seriam divulgadas informações obsoletas. Acha, também, que não se deveria colocar documentos que estão disponíveis nos *sites* do Inmetro e do ABNT/CB-25, mas, simplesmente, fazer *links*.

Informou que os documentos sobre Auditores, a Lloyds não iria disseminar. Quanto aos outros, está sendo analisado.

- Salvador – Vanzolini - comentou que no 4º Encontro não estavam previstos tantos documentos.

- Dalmo - SAS entendeu que não era para colocar os 13 documentos, mas que seria decidido, por consenso neste Encontro, quais, dos 13 documentos, deveriam ser difundidos.
- Nigel acha importante mostrar para as certificadoras a existência desses documentos. Sugere que eles sejam disponibilizados no *site* do ABNT/CB-25, comunicando às certificadoras a disponibilização.

#### **Ação 5 – Foco no Cliente de organizações certificadas**

- Responsabilidade: **Grupo 4** (*Arigony, Augusto, Aldoney, Márcia, Bueno, Ione, Marta*)

#### **Ação 5.1 – Revisar e dar continuidade periódica à pesquisa do ABNT/CB-25 que foi apresentada no 4º Encontro**

- Coordenação: **Heitor (ABNT/CB-25)**

#### **Andamento das tarefas:**

*A revisão da pesquisa ficou prejudicada em decorrência da falta de recursos para executá-la*

#### **Comentários:**

- Lobo – Inmetro - informou que os problemas de repasse de recursos do Inmetro para a ABNT foram solucionados e que o contrato com a ABNT acha-se em fase de formalização, o que irá possibilitar, ao ABNT/CB-25, dar prosseguimento ao programa de pesquisas.
- Luiz Fernando – Furnas - lembrou que pelo resultado da pesquisa, todos os clientes estavam satisfeitos, fato que surpreendeu o grupo.
- Wellington – BVQI – acha que as empresas que mais reclamam da certificação são as empresas com mais de 7 anos de certificação. Sugere pesquisar as grandes compradoras e trabalhar o resultado.
- Guy – ABNT – lembrou que a existência de problema não é novidade. A pesquisa deve focar o ponto crítico. Acha que a pesquisa que foi efetuada, não atendeu ao objetivo. Concorda com o Wellington sobre trabalhar os resultados de pesquisas com grandes compradoras.
- Raquel – Grifo - acha que a pesquisa deveria ser efetuada junto aos clientes destas empresas.
- Alexandre - Lloyds – acha um paradoxo, já que o resultado da pesquisa mostra que todos estão satisfeitos. Talvez fosse o caso de mudar as perguntas.
- Salvador – Vanzolini acha importante ouvir um especialista para indicar o tipo das perguntas.
- Raquel – Grifo - informou que tem condições, através do Instituto de Pesquisa da Grifo, de auxiliar nesta tarefa.

- Lobo – Inmetro - comentou que a pesquisa efetuada procurou identificar a satisfação (ou a insatisfação) da empresa com o processo de certificação (quanto ao processo e ao resultado). As dúvidas:
  - se os clientes estão satisfeitos com os serviços das empresas que possuem certificado;
  - se existe diferenciação entre as empresas que possuem certificação e as que não possuem.
- Nigel – reafirmou a importância de se manter o **foco no cliente do cliente**. Considerando o alto custo de uma pesquisa científica, acha que se poderia continuar com os trabalhos, à semelhança da apresentação do Turazzi sobre o resultado das avaliações efetuadas pela Petrobrás, convidando outras empresas para apresentarem seus depoimentos, mesmo sem o acompanhamento de especialista.

**Acordada a criação de um Grupo de Trabalho, coordenado pelo Salvador – Vanzolini – e que contará com a experiência da Grifo na área de pesquisas e de outros colaboradores, para definir:**

- a) *qual o enfoque que deverá ser dado à pesquisa;*
- b) *quais as perguntas que devem ser formuladas;*
- c) *qual o público alvo.*

**O resultado desta pesquisa deverá ser apresentado no 6º Encontro.**

### **Ação 5.2 – Realizar uma pesquisa utilizando a técnica de “grupo focal” com o enfoque no “cliente do cliente” e fazer experiência com um grupo**

- Coordenação: **Inmetro/Dqual**

#### **Andamento da tarefa:**

*Foi obtida proposta pelo Inmetro para a pesquisa. O Inmetro informará sobre o andamento no próximo Encontro.*

### **Ação 5.3 – Sistematizar a retroalimentação da cadeia de certificação**

- Coordenação: **ABNT/CB-25 - Heitor**

#### **Andamento das tarefas:**

*As sugestões foram consolidadas e apresentadas neste 5º Encontro*

#### **Comentários:**

- Avaliação global, envolvendo organismo de treinamento, empresas de consultorias.



- Lobo – Inmetro - tem dúvidas sobre a participação de entidades de defesa do consumidor nestes debates.
- Nigel acha importante abrir espaço, embora limitado.
- Lobo – Inmetro - sugere fazer um painel, no próximo Encontro, para ouvir 3 ONGs que vêm apresentado um trabalho sério: IDEC, Associação das Donas de Casa e Pro Teste
- Wellington – BVQI apresentou um exemplo da eficácia desse envolvimento em problema no qual a BVQI vinha tendo com a Associação dos Consumidores do Sul. Abriu o canal para discussão e usou a Associação como aliada. O resultado foi 100% positivo. Acabaram as reclamações.
- Nigel acha difícil educar o consumidor. Deve-se educar as Entidades de Defesa do Consumidor.
- David – NCA/NQA - acha importante, o envolvimento dessas entidades. Observou, entretanto, que a sua empresa não vende para o consumidor final e, sendo assim, o ciclo não se completará.
- Nigel informou que enviou documento que continha sugestões de perguntas para as pesquisas sobre a ISO 9000.

### **Resultado do trabalho efetuado pela Petrobrás**

Inmetro (Beth e Lobo) poderá discutir o assunto direto com a Petrobrás, trazendo os gerentes de compras para assistir uma apresentação ampla sobre o objetivo da norma ISO 9000.

### **Encerramento**

Lobo agradeceu a inestimável colaboração de todos, e informou que os próximos **Encontros – 6º e 7º - ficam marcados para março e setembro/2006.**