

## **7º ENCONTRO**

### **“APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES” SUMÁRIO**

#### **1. Introdução**

Dando continuidade ao programa do INMETRO para a melhoria contínua do processo de certificação, foi realizado o 7º Encontro no Hotel Casablanca Imperial - Petrópolis – Rio de Janeiro, nos dias 17 e 18 de maio.

Foram convidados para participar deste Encontro:

- Dr. Nigel Croft
- Membros da CPC do CBAC
- Organizações que elaboram 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 de Auditor Líder reconhecidas pelo Inmetro
- Organizações que certificam sistemas de gestão
- Organizações com sistemas de gestão da qualidade e ambiental certificados
- Organização responsável pela certificação e registro de auditores no Brasil

## 2. Participantes e Programação do 7º Encontro

ORGANIZAÇÃO	NOME
CBAC/CPC/ABNT	Guy Ladvoat
ABNT/CB-25/TC176/IAF	Nigel Croft
ABNT/CB-25	Heitor A. de Moura Estevão
ABNT/CB-25	Edi Martins dos Santos
ATSG	Rogério Campos Meira
BRTUV	Alice Maia
CCB	Maria Luiza Salomé
DNV	Fábio Sérgio Alves
DQS	Irineu Luttenchlager
FUNDAÇÃO VANZOLINI	José Salvador da Silva Filho
FURNAS	Augusto Balparda de Carvalho
	Luiz Fernando Corrêa Ferreira
HGB	Boanerges do Amaral Couto
IBAMETRO	Luiz Antônio de Azevedo Santos
ICQ	José Pires Morais
IFBQ	Denise Lucchesi
INMETRO	Aldoney Freire Costa
	Andréa Melo
	André Luis de S. dos Santos
	Alfredo Lobo (parte)
	Ana Júlia G. do N. Ramos
	Ana Paula Ragel Calassaras Pereira
	Eurico Marchon Neto
	Gustavo José Kuster de Albuquerque
	José Augusto de Azevedo
	Julio César Calassara Pereira
	Luciana Pitangueira
	Lucimar Cardoso Augusto
	Márcia de Barros
	Marcos Aurélio Lima de Oliveira
	Maria Aparecida Martinelli
	Nelson Figueiredo Rodrigues
	Paulo Roberto Coscarelli Jr.
	Paulo Roberto M. Coelho
	Ricardo Nóbrega
	Reinaldo Wacha
	Roselaine R. da Costa
NCC	Scott A. Leme Laporte
SAS	Dalmo Lúcio M. Figueiredo
SESI/SENAI	Tiene Borges
PETROBRAS	Luiz Carlos do Nascimento
UL DO BRASIL	Edson Ribeiro
OBSERVADORA	Mônica Maria Martins F. Leão

## **Programação do Encontro**

### **Dia 17 de maio**

8h30min – Breve apresentação sobre os objetivos dos Encontros – *Marcos Aurélio*

8h45min – Palestra – *Dr. Nigel Croft*

10h40min – Apresentação da Nova Política de Cobrança de Serviço de Acreditação - *Marcos Aurélio*

11h10min – 11h30min – **INTERVALO**

11h30min – 12h10min - Identificação e Avaliação das Não Conformidades em empresas construtoras - *Dalmo Lúcio Mendes Figueiredo* – *SAS Certificadora*

12h10min – Apresentação dos resultados da Pesquisa, ampliada, sobre Empresas Certificadas ISO 9001 reclamadas e não conformes - *Paulo Coscarelli*

13h – **ALMOÇO**

14h30min – Apresentação e discussão dos resultados preliminares da Pesquisa sobre Fornecedores - *Heitor A. de Moura Estevão* – *ABNT/CB-25*

16h – Formação de Grupos para definição de INDICADORES DE DESEMPENHO - *Guy Ladvocat*

- *Grupo 1 – Sistemas de Gestão da Qualidade,*
- *Grupo 2 – Sistemas de Gestão Ambiental;*
- *Grupo 3 – Certificação compulsória de produtos*
- *Grupo 4 – Certificação voluntária de produtos*

16h15min - **INTERVALO**

16h30min - 19h – **Definição de INDICADORES** - apresentação dos trabalhos dos Grupos

## **Dia - 18 de maio**

8h40min - Discussão sobre o ciclo de RETROALIMENTAÇÃO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO - *Alfredo Lobo*

10h – Encontro de Auditores – Pontos Fundamentais – Alfredo Lobo . Este assunto foi apresentado pelo Engº Lobo a pedido de Carmen Pilar que não pode comparecer.

11h – 12h – Conclusões e encerramento - *Alfredo Lobo*

### **3. Desenvolvimento do Encontro**

#### **17 de maio**

##### **3.1 – Abertura**

Marcos Aurélio – Inmetro - Justificou a ausência do Engº Lobo neste primeiro dia do Encontro e agradeceu a presença de todos. Ressaltou a importância da continuidade e da realização desses Encontros.

#### **4 - Apresentação da Palestra pelo Dr. Nigel Croft**

Dr. Nigel apresentou informações sobre as discussões no IAG relacionadas com a credibilidade das certificações no mundo. (Anexo I)

#### **5 – Apresentação da nova política de preço da Acreditação**

Marcos Aurélio esclareceu que a nova política visa, principalmente, a otimização do tempo e do desempenho durante as avaliações. Informou que a cobrança será por tipo de Acreditação e por escopo. Ressaltou que não haverá mais contrato com os organismos. Para substituir este documento legal, foi implantado o TCA (Termo de Compromisso de Acreditação).

A meta do Cgcre/Inmetro é reduzir o tempo para encerramento do processo de concessão da Acreditação para 6 meses. (Anexo II)

#### **6 - Resultado da pesquisa para identificação e avaliação das não conformidades em empresas de construção**

Apresentação do Sr. Dalmo Lúcio M. Figueiredo da SAS Certificadora (Anexo III)

## **7 – Apresentação dos resultados da pesquisa ampliada, sobre empresas certificadas ISO 9001 reclamadas e não conformes**

Engº Paulo Coscarelli informou que esta pesquisa já foi apresentada no 6º Encontro, entretanto, foi solicitado que se ampliasse as fontes de pesquisa e, também, que fossem considerados os dados levantados pela ouvidoria do Inmetro. (Anexo IV)

## **8 - Apresentação dos resultados preliminares da pesquisa sobre fornecedores**

Engº Heitor apresentou os resultados preliminares da pesquisa efetuada junto as organizações que adquirem bens e serviços sobre o desempenhos de seus fornecedores. Informou sobre a metodologia utilizada e a forma como a pesquisa foi aplicada. (Anexo V)

## **9 – Proposta de Indicadores/Memória de Cálculo do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade**

Formação de grupos para definição de Indicadores

### Grupo 1 – Sistemas de Gestão da Qualidade

Luiz Antônio de Azevedo  
Irineu Luttschlager  
José Pires  
Augusto Balparda  
Luiz Carlos do Nascimento  
Edson Ribeiro  
Luciana Pitangueira  
Nelson Figueiredo  
Reinaldo Wacha

### Grupo 2 – Sistemas de Gestão Ambiental

Júlio César Calassara Pereira  
Ana Júlia  
Mônica Maria Martins F. Leão  
Maria Aparecida  
Lucimar Cardoso  
Boanerges do Amaral

### Grupo 3 - Certificação Compulsória de Produto

Alice Maia  
Andréa Melo  
José Augusto de Azevedo  
Gustavo José Kuster  
André Luis  
Denise Lucchesi  
Rogério C. Meira  
Márcia de Barros

#### Grupo 4 – Certificação Voluntária de Produtos

Ricardo Nóbrega  
Guy Ladvocat  
Paulo Coelho  
Paulo Coscarelli  
Eurico Marchon  
Maria Luiza Salomé

#### 9.1 – Apresentação dos Resultados dos Trabalhos dos Grupos

Resultados foram apresentados pelo:

grupo 1 Luiz Carlos do Nascimento

grupo 2 Júlio César

grupo 3 Rogério Meira

grupo 4 Guy Ladvocat.

(Anexo VI)

#### 18 de maio

Engº Lobo agradeceu a participação de todos e informou o motivo da sua ausência no dia 17. Justificou a ausência da Carmen Pilar – CIC que estava programada para apresentar, para discussão, a programação para o próximo Encontro de Auditores.

Apresentou, a pedido da Carmen Pilar, os temas escolhidos para a programação do próximo Encontro de Auditores. Solicitou que os participantes comentassem a programação, fornecendo sugestões.

Fez uma breve retrospectiva sobre a proposição desses Encontros

**Capacidade dos auditores** - lembrou que desde o 1º Encontro, realizado em outubro/2003 – foi identificado que um dos problemas para a credibilidade das certificações residia na capacitação dos auditores.

**Pesquisas realizadas** - registrou que em todos os resultados das pesquisas realizadas pelo ABNT/CB-25, tanto com empresas recém certificadas como as empresas que já possuíam certificação a mais de três anos – indicaram que o grau de credibilidade era bom, resultados estes que não estão consistentes com o obtido na pesquisa realizada sobre os fornecedores.

**Fluxograma de Retroalimentação** - apesar de ter sido discutido no 6º Encontro, foi apresentada a consolidação das sugestões dos grupos

**CBAC** – informou sobre a participação da ABNT – Guy Ladvocat como novo coordenador da CPC – Comissão Permanente de Credibilidade do CBAC. Informou sobre a proposição do Guy de tornar estes Encontros o braço executor das políticas do CPC

Dr. Nigel informou que fato semelhante está ocorrendo no IAG.

## 10 - Retroalimentação do ciclo de certificação

Engº Lobo apresentou a última versão do fluxograma informando ser ele o resultado das sugestões dos grupos que discutiram o assunto no 6º Encontro, tendo sido introduzido o processo de registro de auditores. Lembrou que a questão chave da credibilidade das certificações é a capacitação do auditor. Justificou as alterações, com relação a primeira sugestão, apresentada pelo Nigel.

Dr. Nigel apresentou a sua preocupação quanto a inclusão do registro de auditores no fluxograma. A seu ver, a credibilidade das certificações não depende só do registro, já que ele, por si só, não garante a competência dos auditores.

Apresentou alguns pontos das discussões que estão sendo levadas a efeito no IAG sobre registro de auditores.

Marcos Aurélio ressaltou que, não se poder garantir que os auditores registrados são os mais qualificados.

Salvador – Vanzolini ponderou que o registro de auditores, por si só, não resolve o problema da má qualidade de alguns auditores. Em sua opinião, os requisitos deverão ser alterados, primeiramente, antes de se exigir o registro.

O fluxograma apresentado deverá ser enviado aos participantes para os comentários/sugestões finais.

## 11 - Encerramento

Ficou decidido que o ABNT/CB-25 deverá encaminhar aos participantes os temas debatidos no 7º Encontro, abaixo relacionados. A emissão de comentários/sugestões deverão ser enviados ao CB-25, **impreterivelmente, até 25/junho/2007**:

- **Resultado preliminar da Pesquisa sobre fornecedores** – analisar seus resultados, interpretando os percentuais apresentados;
- **Fluxograma sobre Retroalimentação** – conhecer a última versão apresentada. Comentar. A consolidação desses comentários/sugestões resultará no fluxograma final
- **Proposta de Indicadores** – conhecer e comentar os indicadores propostos pelos grupos formados no 7º Encontro;
- **Encontro de Auditores/CIC** – conhecer a proposição de programação elaborada pelo CIC. Apresentar sugestões de adição de temas.

Encerrando o Encontro, o EngºLobo agradeceu a inestimável colaboração dos participantes, enfatizando, mais uma vez, a importância de suas colaborações para que estes Encontros cumpram o seu objetivo maior.