

8º ENCONTRO “APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES”

SUMÁRIO

1.1 Introdução

Dando continuidade ao programa de melhoria contínua do processo de certificação CBAC/CPC – INMETRO fizeram realizar o 8º Encontro de Aperfeiçoamento do Processo de Certificação, no Clube dos 500 em Guaratinguetá, SP.

Foram convidados para participar deste Encontro, representantes de:

- ✍ 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 cursos de Auditor Líder reconhecidas pelo Inmetro
- ✍ Organizações que certificam sistemas de gestão
- ✍ Organizações que certificam produtos
- ✍ Organizações com sistemas de gestão da qualidade certificados
- ✍ Organizações que certificam pessoas (auditores)

Além das organizações acima, foram convidados para proferirem palestras:

- Francisco Carlos T. Starke Rodrigues
- Silvio Ghelman

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

- a) Introdução do Diretor da Qualidade do Inmetro –Alfredo Lobo
- b) palestra do Nigel Croft
- c) palestra do Francisco Stark
- d) apresentação e discussão da proposta do Alfredo Lobo sobre o Gerenciamento do Desempenho dos Organismos Designados – Estudo Preliminar

- e) apresentação do Marcelo dos Santos Monteiro – Avaliação da conformidade
- f) apresentação do Marcos Aurélio Lima de Oliveira – Chefe do Cgcre – Atividades e Ações do Acreditor-2008
- g) Indicadores de desempenho – CBAC/CPC –. Guy Ladvoat - Discussão
- h) Apresentação dos resultados da pesquisa População – fevereiro de 2008 – Silvio Ghelman
- i) Análise Crítica dos Encontros já realizados
- j) Encerramento

1.2 Recomendações principais do Encontro

Resumidamente, as recomendações do Encontro são descritas abaixo:

- ? Formar um Grupo para sugerir a re-engenharia dos futuros Encontros. O Grupo será composto dos seguintes participantes: Mario Guiti, Raquel Paz, Isabela Dantas Leite (Furnas), Fábio Sérgio Alves (DNV), Guy Ladvoat (CBAC/CPC) e representantes do Inmetro a serem designados.
- ? Formar um Grupo composto de Raquel, Heitor, Paulo Coelho e Salomé para analisar criticamente e atualizar o Documento Orientativo para “Seleção de Organismos de Treinamento, Consultores e Organismos de Certificação”.
- ? O Sr. Marcos do Cgcre deverá enviar a sua apresentação “Acompanhamento do Mercado – Projeto Piloto PBQPH” aos Organismos de Certificação para críticas e sugestões.

PARTICIPANTES E PROGRAMAÇÃO DO 8º ENCONTRO

1. Participantes

Participaram do 8º Encontro os seguintes representantes de organizações que, de alguma forma, acham-se relacionadas com o processo de certificação de sistema de gestão:

ORGANIZAÇÃO	NOME
Facilitador	Nigel H. Croft
CBAC/CPC - Coordenador	Guy Ladvocat
ABNT/CB-25	Heitor A. de Moura Estevão
ABS	Rogério Pólo
BRTÜV	Alice Maia
CERTA	Walter Henriques
DNV	Fábio Sérgio Alves
FUNDAÇÃO VANZOLINI	Maria Luiz Salomé
FURNAS	Isabella Dantas Leite
RDP	Raquel Paz
INMETRO	Aldoney Freire Costa
	Alfredo Lobo
	Andréa Barroso Melo
	Eurico Marchon Neto
	Luiz Monteiro
	Marcelo Monteiro
	Márcia Rosa Pereira Franco
	Maria Teresa Rezende
	Marcos Aurélio Lima de Oliveira
	Mauricely de Macedo Franco
	Paulo Roberto M. Coelho
	Roselaine Rodrigues da Costa
	Sandra Magalhães Saraiva
	Sidnei Aride
	Silvio Ghelman
	Wagner Guedes
INPE	Alírio C. Brito
IQA	Mario dos Santos Guitti
INST. FALCÃO BAUER	Paulo Antonio Nunes Spinosa
	Sonia Maria Avanzo Spinosa
	Massao Ito
PETROBRAS	Luiz Carlos do Nascimento
	Isabele Sá Alves
PUC/SP	Luiz Antonio City da Costa
SESI/SENAI	Tiene Borges
Convidado	Francisco Carlos Tadeu Starke Rodrigues

Programação do Encontro

O 8º Encontro teve a seguinte agenda de trabalhos:

Primeiro dia

Manhã

9h – 9h15min – Apresentação sobre os **objetivos dos Encontros**

- *Alfredo Lobo – Diretor da Qualidade do Inmetro*

9h15min – 10h45min – Palestra – Apresentação e Discussão

- *Nigel Croft*

10h45min – 11h – **INTERVALO**

11h – 11h40min - Resultado da pesquisa – Tese de Mestrado - “A Certificação ISO 9000 e o Desempenho Financeiro das Companhias abertas”

- *Francisco Starke*

11h40min – 12h - Debate

12h30min – 14h – **ALMOÇO**

Tarde

14h - 15h10min – Apresentação e Debate “Estabelecimento do Programa de Avaliação da Conformidade”

- *Marcelo Monteiro – Diretoria da Qualidade do Inmetro*

15h10min - 16h10min - Apresentação e Debates “ Gerenciamento do desempenho dos Organismos designados – Sistema de Conseqüência

- *Alfredo Lobo*

16h10min - 16h40min – **INTERVALO**

16h40min – 17h 30min – Atividades e Ações do Acreditor – 2008

Marcos Aurélio Lima

17h 30 min - 18h30min - Discussão sobre Indicadores

- *Guy Ladvocat*

Noite

19h30min – JANTAR

Segundo dia

9h – 11h – Apresentação e Debates - Resultado da Pesquisa: “Percepção da população sobre as atividades do Inmetro e nível de satisfação de empresas de certificação’

- *Silvio Ghelman – Gerente da Diretoria de Planejamento e Desenvolvimento*

11h – 12h – Análise Crítica dos Encontros já realizados

- **Alfredo Lobo**

12h30min – **ALMOÇO**

14h – **Retorno ao Rio de Janeiro** (*Aeroporto Santos Dumont e Inmetro*)

3. Desenvolvimento do Encontro

Primeiro dia

3.1 – Abertura - Apresentação sobre os objetivos do Encontro – Alfredo Lobo

Alfredo Lobo fez um breve histórico dos Encontros, informando que a iniciativa de promover esse evento foi do Comitê Brasileiro da Qualidade que procurou o Inmetro para parceria. O objetivo do Encontro seria o de discutir as ações que levassem ao aumento da credibilidade das certificações no Brasil (principalmente na área da qualidade). Ressaltou que a certificação de sistemas de gestão da qualidade se sustenta enquanto transferir uma boa imagem ao mercado.

Como resultado desses Encontros, algumas ações foram tomadas, tais como:

- elaboração de uma cartilha orientativa direcionada para as médias e pequenas empresas;
- elaboração de um guia orientativo, com base na ISO 9001, para seleção de consultores, organismos de treinamento e de certificadoras;
- orientação, baseado em documento ISO sobre como a ISO 9001 pode ajudar a quem compra;
- pesquisa de mercado junto às empresas recém certificadas, com intuito de avaliar a satisfação do processo de certificação. O resultado da pesquisa indicou que mais de 90% das empresas achavam-se bastante satisfeitas com o processo de certificação;
- pesquisa de mercado junto às empresas com mais de 3 anos com certificações concedidas. O objetivo da pesquisa foi avaliar a percepção das empresas sobre a melhoria de seus processos e os benefícios obtidos com a certificação.
- pesquisa de mercado com organizações-cliente, a fim de avaliar a suas percepções, na aquisição de bens, sobre o desempenho dos seus fornecedores certificados em comparação com os outros fornecedores não certificados quanto aos aspectos: qualidade do produto, cumprimento do prazo, tratamento de reclamações e preço. O resultado desta pesquisa, também, foi satisfatório, uma vez que indicou que o desempenho do fornecedor certificado foi superior ao dos não certificados em todos os parâmetros pesquisados.

3.2 - Credibilidade da Certificação ISO 9001 – apresentação do Nigel Croft

Nigel Croft lembrou que o grupo formado no Brasil para discutir o aumento da credibilidade das certificações é reflexo do grupo existente na ISO - “*ISO 9000 Advisory Group*”.

A preocupação com a maneira de como alguns organismos e pessoas distorcem a finalidade da norma ISO 9000 fez com que o ISO/TC176, dentro de seu plano estratégico, considerasse a análise contínua das atividades de certificação com o intuito de assegurar a credibilidade dos produtos do ISO/TC 176, quando estes fossem usados como base para avaliação da conformidade.

O principal objetivo da ISO 9001:2000 é demonstrar a habilidade de uma organização de fornecer produtos que atendam, de forma consistente, os requisitos dos clientes. O palestrante ressaltou que, se uma empresa certificada não estiver satisfazendo este objetivo, é porque o seu sistema não está funcionando

As empresas que compram produtos certificados segundo uma determinada Norma querem ver o **resultado** que se espera obter em decorrência da certificação.

Cabe a pergunta: *Para que certificar?* Para prover confiança aos **clientes** da organização de que eles receberão produtos que atendam as suas necessidades e expectativas.

A confiança global no processo de certificação decorre da existência de uma cadeia que inicia com a organização interagindo com seus clientes, e que se desdobra na boa utilização da Norma, no trabalho sério da entidade certificadora e do organismo de Acreditação cujo bom desempenho é supervisionado através do reconhecimento do IAF.

Nigel Croft apresentou alguns aspectos importantes que influenciam esta cadeia:

- Estratificação das organizações (Algumas fazem menos do que o mínimo exigido)
- Estratificação dos consultores (**Alguns** são **bons consultores**, porém, **outros**, são “vendedores de carros usados”)
- Estratificação dos auditores (**uns entendem** os processos, as ferramentas da qualidade e agregam valor às empresas nas auditorias; **outros**, são auditores burocráticos e estão focados na documentação, nos registros, e agem assim por lhes ser conveniente)
- Estratificação das entidades certificadoras (**good guys** – consideram as necessidades do cliente e dos clientes dos clientes, agregam valor às empresas tornando a certificação algo útil; **bad guys** – são dirigidos comercialmente, têm a preocupação de manter ou aumentar o mercado e faz ofertas de baixo custo)
- Estratificação do Acreditor (“**independente**”, protege os interesses do consumidor, trabalha segundo as normas do ISO/CASCO e as diretrizes do IAF; outro, “focado no comercial”, reluta em suspender a acreditação porque não é de seu interesse perder o faturamento)
- Estratificação dos compradores (“**inteligentes**”- baseiam-se no ciclo de vida total, valorizam a boa qualidade; “**ignorantes**”- interessados, apenas, em pechinchar, não valorizam a qualidade e sim o menor preço)

Nigel apresentou algumas ações que estão sendo concretizadas.

Normas a serem usadas:

- **ISO 9001:2008**, cuja publicação está prevista para outubro/2008; Proposta inicial de transição: 3 anos; impactos e benefícios;
- **ISO/IEC 17021 - Parte 1**: o prazo para início de sua utilização plena é 15 de setembro de 2008; Foi elaborada com base nos guias 62 e 66, incorporando as orientações do IAF (reforça princípios de imparcialidade, competência, etc).

✍ Aldoney Costa destacou que a grande dificuldade das certificadoras em atender a ISO/IEC 17021 Parte 1 é no que diz respeito ao Comitê de Imparcialidade.

- **ISO/IEC 17021 Parte 2:-** requisitos para auditoria de certificação de sistema de gestão da qualidade.

Esta norma foi elaborada em decorrência dos grandes problemas quanto a competência dos auditores. Os critérios de qualificação de auditores eram baseados na ISO19011, porém algumas certificadoras não a reconheciam como uma norma de critérios de qualificação de auditores. Desta forma, foi decidida a elaboração de uma norma específica para definir os requisitos para:

- ✍ qualificação individual de auditores;
- ✍ habilidade para selecionar uma equipe de auditores competentes;
- ✍ fornecimento dos recursos para que a equipe auditora possa fazer uma auditoria competente (tempo para planejar, executar e descansar entre uma auditoria e outra).

Outros pontos abordados

- Iniciativas do IAG
- Plano estratégico do IAF
- Política de acreditação “Além Fronteiras”
- Grupo do IAF para “Re-engenharia do processo de acreditação”

Conclusões:

- Apenas pequenas melhorias para ISO 9001 em 2008
- Mudanças radicais para ISO 9004 em 2009
- Melhor divulgação dos documentos de suporte da ISO 9000
- Preocupações sobre a credibilidade da certificação
- Novas iniciativas para abordar o problema.

Considerações:

- ✍ *Alfredo Lobo informou que não vê a auditoria de 2ª parte como ameaça e acha que esse tipo de auditoria não deveria acabar.*
- ✍ *Nigel Croft vê a auditoria de 2ª parte com foco e objetivo na amostragem e no lado técnico.*

3.3 - Resultado da pesquisa – Tese de Mestrado - “A Certificação ISO 9000 e o Desempenho Financeiro das Companhias abertas

- *Francisco Starke*

Nesta apresentação o autor mostra que a certificação atua como mecanismo de sinalização de mercado. Isso provoca o aumento da reputação e das vendas, a diminuição dos custos dos serviços vendidos, a melhoria dos retornos sobre ativos (ROA), vendas (ROS) e patrimônio líquido (ROE). Conclui que a certificação ISO 9000 é, de fato, um importante instrumento estratégico de aumento de competitividade.

3.4 – Gerenciamento do desempenho dos organismos designados – Alfredo Lobo - Inmetro/Dqual

O Sr. Lobo fez sua apresentação abordando:

- Histórico do Programa de Avaliação da Conformidade
- Dificuldades de atendimento às demandas
- Novos modelos de avaliação da conformidade

- Treinamentos de segmentos da sociedade para que estes possam desenvolver os programas de avaliação da conformidade, segundo diretrizes pré-estabelecidas pela Diretoria da Qualidade
- Registro – a certificação vai ser um pré requisito para colocar o produto no mercado.
- Designação – a autoridade regulamentadora criará um Termo de Compromisso voltado para organismo certificador. Esse Termo de Compromisso abrirá um canal direto - Dqual - OAC, (**Pré requisito** - um organismo para ser designado tem que ser acreditado pela Cgcre). A permanência da designação dependerá do acompanhamento da Dqual quanto ao desempenho do OAC no mercado.

O trabalho apresentado pelo Sr. Alfredo Lobo visa o estudo para o estabelecimento dos critérios de acompanhamento do desempenho dos organismos certificadores.

Objetivos e propostas:

- ✍ Proposta de indicador que compõe o índice de desempenho mínimo - % de não conformidade nos programas de verificação da conformidade.
- ✍ Acompanhamento no mercado - serão escolhidos 10 programas por ano para serem verificados quanto a conformidade de determinado produto.

A intenção desta apresentação é incentivar debate para se obter contribuições dos participantes e/ou propostas de encaminhamento.

- ✍ *Dr. Nigel Croft falou que a diferença entre o Brasil e a Europa reside na questão da confiança. A mentalidade da Nova Europa é desconfiar, até que se prove o contrário; a responsabilidade é do fabricante; no Brasil, ainda existe o mito prescritivo com a marcação de produtos. Com isso, mima-se os fabricantes.*

3.5 – O significado da Avaliação da Conformidade – Marcelo Monteiro Inmetro/Dqual/Divec –

O Sr. Marcelo abordou:

- Conceito do processo de avaliação da conformidade no Brasil;
- Busca por um grau de confiança, preocupando-se com o custo;
- Programa de avaliação da conformidade;
- Nova visão do CASCO (seleção, determinação, análise crítica e atestação, supervisão);
- O que a avaliação da conformidade verifica? A partir da década de 90, ganhou um outro foco, na tentativa de criar barreiras técnicas
- Visão do OMC sobre avaliação da conformidade

3.6 – Atividades e ações do Acreditador (2008) – Marcos Aurélio Inmetro/Cgcre

- Criação de ferramenta de acompanhamento de mercado
 - Adotar ações para realizar visitas de acompanhamento de mercado referente às certificações realizadas por OAC acreditado pelo Inmetro.
- Descrição de acompanhamento de mercado
 - Visita nas empresas certificadas, conduzidas por equipes do Inmetro.

✍ *Sugestão do Sr. Nascimento (Petrobrás) –os clientes das empresas certificadas deveriam acompanhar o Inmetro nessas auditorias.*

- Novos programas
 - ? Solicitação das organizações certificadas para que dê maior atenção ao programa de válvulas industriais
 - ? Atenção e destaque ao programa de produtos orgânicos (diretiva da CEE)
- Sanções aplicadas
- Indicadores
- Pesquisa de satisfação com as certificadoras.

Objetivo - avaliar o grau de satisfação das organizações certificadas e dos usuários dos serviços acreditados

Público a ser considerado - todos os organismos de certificação acreditados.

3.7 Discussão sobre os Indicadores – Guy Ladvocat – CBAC/CPC

O Sr. Guy informou que o material do 7º encontro foi levado à Comissão Permanente de Certificação tendo as conclusões sido condensadas em 3 indicadores:

- 1) Índice de reclamações

Fonte: ouvidoria do Inmetro
Processo: certificação
Objetivo: avaliar a evolução do índice de reclamação de empresas com certificação
Indicador: (nº de reclamações de empresas certificadas)/(nº de empresas com certificação)
Periodicidade: mensal com análise de tendência a cada 3 meses
- 2) Credibilidade quanto ao processo de acreditação no SBAC

Fonte: pesquisa terceirizada
Processo: certificação
Objetivo: avaliar a eficiência e eficácia do processo de acreditação
Pesquisa: competência da equipe, duração de auditoria, valor agregado, tempo de acreditação e eficiência da resposta
Periodicidade: anual

Resultados apresentados através de notas para cada parâmetro e uma nota geral
- 3) Satisfação quanto ao processo de certificação

Fonte: pesquisa terceirizada
Processo: certificação
Objetivo: avaliar a eficiência e eficácia do processo de certificação
Pesquisa: competência da equipe, duração de auditoria, valor agregado, tempo de certificação e eficiência da resposta
Periodicidade: anual

Resultados apresentados através de notas para cada parâmetro e uma nota geral

Segundo dia**3. 8 Apresentação e Debate “Resultado da pesquisa: Percepção da população sobre as atividades do Inmetro e Nível de satisfação das empresas com certificação voluntária – Silvio Ghelman / Inmetro**

As pesquisas foram realizadas pelo Ibope e abordaram os seguintes aspectos

? Percepção da população sobre as atividades do Inmetro

Objetivos Principais:

- Medir o grau de conhecimento da população sobre o Inmetro
- Avaliar o reconhecimento da marca
- Acompanhar a trajetória de diversos índices
- Levantar questões quanto à percepção da população em relação ao Inmetro

Tipo de Pesquisa:

- Quantitativa por amostragem, através de entrevistas pessoais individuais.

Local:

- Brasil

Universo:

- A pesquisa realizada com população de 16 anos ou mais da área em estudo.

✍ Nível de satisfação das empresas com certificação voluntária

Objetivo:

- Medir o nível de satisfação das empresas usuárias do serviço de certificação voluntária, avaliando, especificamente, a satisfação em relação ao trabalho realizado pelos Organismos de Certificação de Sistemas - OCS.

Pesquisa

- Quantitativa

Amostra:

- Certificação Voluntária: 600 entrevistas telefônicas
- Campo: de 5 de janeiro a 15 de fevereiro de 2008

Público alvo:

- Empresas usuárias do serviço de certificação voluntária, sendo entrevistado o técnico/gerente que atua na área de qualidade da empresa.

3.9 – Análise Crítica dos Encontros – Alfredo Lobo/Inmetro/Dqual

O Sr. Marcos Aurélio propôs que os Encontros de credibilidade fossem realizados juntamente com o ENOR. A sugestão leva em consideração o fato de que os mesmos dirigentes dos OACs que participam do ENOR, participariam do Encontro de Credibilidade.

O Sr. Nigel sugeriu que se mantivesse separados os Encontros administrativo e o técnico. Não lhe parece ser essa junção dos Encontros uma boa idéia. Além do mais, ressaltou que se deve manter um balanço das partes interessadas na participação do Encontro de Credibilidade, buscando uma participação mais equilibrada.

A Sra. Salomé falou que a junção dos dois Encontros provocaria a perda de foco das reuniões.

A Sra. Maria Teresa sugeriu que fossem trazidas para o Encontro de Credibilidade mais informações do exterior (internacionais) sobre a credibilidade.

O Sr. Fábio do DNV sugeriu que fossem criados Grupos de Trabalho para promover uma maior divulgação do Encontro e revitalização do mesmo.

A Sra. Isabela de Furnas disse que, como o foco do ENOR é a organização certificadora, não seria uma boa idéia fazer a junção dos Encontros, uma vez que o cliente precisa ter uma maior participação.

Como houve divergências de opiniões, ficou decidido que os Encontros de Credibilidade continuarão sendo feitos separados do ENOR, tendo sido criado um Grupo para estudar medidas para o seu aperfeiçoamento. Este Grupo será formado por: Sr. Fabio - DNV, Sra. Raquel Paz, Sra Tiene - SESI-SENAI, Sra Isabela – Furnas, Sr. Mário Guitti - IQA e Sr. Guy Ladvocat – CBAC/CPC.

3.10 Comentários gerais do Diretor da Qualidade

O Sr. Alfredo Lobo lembrou que, um dos produtos interessantes que surgiu nesse foro foi a série de pesquisas. Já foram feitas 4 pesquisas:

- **pesquisa de impacto**, cujo público foi as empresas recém certificadas;
- **pesquisa sobre o nível de satisfação das empresas certificadas com a certificação**, cujo público foi as empresas certificadas há mais de 3 anos, com o objetivo de avaliar os benefícios trazidos pela certificação;
- **pesquisa sobre a influência da certificação ISO 9000 no desempenho das organizações brasileiras**
- **pesquisa sobre a percepção das empresas compradoras com relação aos seus fornecedores**, com o objetivo de saber se os clientes percebiam a diferença no desempenho do fornecedor quando a compra se realizava no fornecedor certificado e no não certificado.

O Sr. Alfredo Lobo sugeriu uma reunião entre o ABNT/CB-25, DPLAD, DQUAL e CGCRE para definir como serão feitas as novas pesquisas, a fim de fazer análise comparativa entre as perguntas das pesquisas feitas pelo Inmetro e pelo Comitê e definir quem fará as próximas.

3.11 Ações a serem desenvolvidas

Ação 1 – Formação de Grupo para promover a análise crítica para o aprimoramento do Documento Orientativo relativo à escolha de organismos de treinamento, consultores, e organismos de certificação (Nigel, Raquel, Heitor, Paulo Coelho, Salomé)

Ação 2 – Formação de Grupo para analisar criticamente a dinâmica dos Encontros e propor sugestões de melhoria (Sr. Fabio - DNV, Sra. Raquel Paz, Sra Tiene - SESI-SENAI, Sra Isabela – Furnas, Sr. Mário Guitti - IQA e Sr. Guy Ladvocat – CBAC/CPC).

Ação 3 – Convite ao Sr. Américo, da Petrobras, para participar do 9º Encontro de Credibilidade, a fim de apresentar a sua tese de mestrado

Ação 4 – Gerenciamento de desempenho – análise crítica dos participantes sobre o projeto apresentado, devendo os mesmos enviarem sugestões para discussão.

Ação 5 – Disseminar as informações sobre o Acompanhamento do Mercado – Projeto Piloto PBQPH para críticas e sugestões.

Ação 6 – Repensar as pesquisas feitas pelo ABNT/CB-25 e pelo Inmetro.

4.0 Encerramento

O Sr. Marcos Aurélio, Coordenador Geral de Acreditação do Inmetro, agradeceu a participação de todos, encerrando o Encontro

Outubro/2008