

9º ENCONTRO **“APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES”**

SUMÁRIO

1.1 Introdução

Dando continuidade ao programa de melhoria contínua do processo de certificação foi realizado o 9º Encontro, no dias 22 e 23 de março de 2010, no Stanplaza Hotel, São Paulo, SP.

Para este Encontro, além dos temas relativos à certificação de sistemas de gestão foram incorporados outros temas relacionados à certificação de produtos, pessoas, etc Para isto foram convidados para participar deste Encontro, representantes das seguintes 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
- Outras organizações relacionadas com a qualidade

Foram convidados para proferirem palestras:

- João Rufino Teles Filho – ABENDI
- Reynaldo Galvão Antunes – Secretário do ABNT/CB-38
- Álvaro Thiessen – Laboratório de ensaios
- Américo da Costa R. Filho - Petrobrás

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

- a) Introdução do Diretor da Qualidade do Inmetro – Sr. Alfredo Lobo
- b) apresentação do Sr. Américo Ramos
- c) apresentação do Sr. Guy Ladvocat
- d) apresentação da Sra. Daniela Gerevini – Instituto Falcão Bauer da Qualidade
- e) apresentação do Sr. Álvaro Thiessen – Laboratório Acreditado
- f) apresentação do Sr. Aldoney Costa - Inmetro
- g) apresentação dos resultados da pesquisa sobre a Imagem do Inmetro junto à população brasileira – Sr. Silvio Ghelman
- h) apresentação do Sr. João Rufino Teles Filho – ABENDI
- i) apresentação do Sr. Marco Aurélio – Inmetro
- j) apresentação do Sr. Paulo Coscareli – Diretor Substituto da Diretoria da Qualidade – Inmetro
- k) apresentação do Sr. Masao Ito – ABROC
- l) apresentação do Sr. Alfredo Lobo – Diretor da Qualidade do Inmetro
- m) apresentação do Sr. Reynaldo Antunes – ABNT/CB-38
- n) apresentações do Sr. Nigel Croft – Consultor
- o) Encerramento

1.2 Recomendações principais do Encontro

- a) CPC/CBAC deverá encaminhar sugestões de temas, mais polêmicos e complexos, focados na questão da Credibilidade das Certificações para serem analisados para o próximo Encontro;
- b) Programar o próximo Encontro com uma Agenda menos pesada;
- c) Identificar os temas que ameaçam a Credibilidade das Certificações;
- d) Voltar a formar grupos para discussão de temas definidos em c) e apresentação dos resultados dos assuntos discutidos, no Encontro;
- e) Ampliar a participação dos clientes dos clientes de certificadoras, e entidades de defesa do consumidor, dentre outros;
- f) Reunir Inmetro, ABNT/CB-25, ABROC e CPC para planejar e programar os próximos encontros e as ações a serem implementadas

PARTICIPANTES E PROGRAMAÇÃO DO 9º ENCONTRO

1. Participantes

Participaram do 9º Encontro os seguintes representantes de organizações que, de alguma forma, acham-se relacionadas com o processo de certificação

ORGANIZAÇÃO	NOME
ABENDI -palestrante	João Rufino Teles Filho
ABENDI	João Conte
ABENDI	Marcelo Machado
ABINEE – CBAC	Geraldo Nawa
ABNT – CBAC - palestrante	Guy Ladvoat
ABNT/CB-25 - palestrante	Nigel H. Croft
ABNT/CB-25	Renato Pedroso Lee
ABNT/CB-38 - palestrante	Reynaldo Galvão Antunes
ABROC - palestrante	Masao Ito
ATSG	Jane Queiroz
BRTÜV	Alice Maia
BRTÜV	Thais Futo
BVQI	Antonio Olivieri
CNC	Evandro Américo Costa
CERTUSP	Jean Bodinaud
DNV	Fábio Sérgio Alves
Eletrobras/CBAC	Juçara Lopes da Silva
FINEP	Eliane Cardoso Louzão
FINEP	Suely da Silva Branco
FINEP	Gilka Soares de Moura Rodrigues
FURNAS	Augusto Balparda de Carvalho
IBAMETRO	Luiz Antonio de Azevedo Santos
INMETRO	Aldoney Freire Costa
INMETRO	Alfredo Lobo
INMETRO	Andréa Barroso Melo
INMETRO	Guilherme Andrade Pedrosa
INMETRO	Luiz Carlos Monteiro
INMETRO	Marcelo Monteiro
INMETRO	Márcia de Barros
INMETRO	Magali Malagó
INMETRO	Marcos Aurélio Lima de Oliveira
INMETRO - palestrante	Silvio Ghelman
INMETRO - palestrante	Paulo Coscarelli

ORGANIZAÇÃO	NOME
IQA	Sérgio Kina
IQA	Mario dos Santos Guitti
INST. FALCÃO BAUER	Paulo Antonio Nunes Spinosa
INST. FALCÃO BAUER	Ricardo Assoni
INST. FALCÃO BAUER	Daniela Gerevini
INST. FALCÃO BAUER	Rosana Danguì
Laboratório - palestrante	Álvaro Thiessen
MCT/Setec	Cesar L. Cavalcanti de Oliveira
MCT/Setec	Cristina Akemi Shimoda
PETROBRAS	Luiz Carlos do Nascimento
PETROBRAS - palestrante	Américo da Costa Ramos Filho
SEBRAE	Hulda Giesbrecht
NCC	Marco Roque
Fundação Vanzolini	Maria Luiza Salomé
CCB	Lilian Dias
CEPEL	Felipe Camello Gonçalves
CONCEPTA	Robson Gonçalves dos Santos
IPEM/SP	Paulo Fernando Bunzius
IPEM/SP	Marcos Roberto Cavalari
IPEM/SP	Naciolinda Vitorino da Cruz Obers
IPEM/AM	Marco Antonio Batista
IPEM/AM	Diego Freitas de Almeida
ITAC	Michele Ferreira de Carvalho
ITAC	Antonio Carlos Dalla Vecchia
PROTEST	Alessandra Macedo
WQS Certificações de Produtos Ltda	Liliana Soares Batista
WQS Certificações de Produtos Ltda	Carolina Portella
ICEPEX	Sérgio Diogo
LENC Engenharia & Consultoria	Silvia Helena de Freitas Barbosa
LENC Engenharia & Consultoria	Maira Barbosa Serra
LABELO-PUCS	Maurício W. Ávila
LABELO-PUCS	Domingos F. M. Alves
LLOYD'S REGISTER	L.C.M. Bueno da Silva
LLOYD'S REGISTER	Sérgio Constantino
ABROC	Arnaldo Barbulio
ABROC	Masao Ito
ABROC	Paulo Bertolini
ABIMAQ	Aparecida Regina Formicola

Programação do Encontro

O 9º Encontro teve a seguinte agenda de trabalhos:

Primeiro dia

Manhã

Início : 10 horas – Café de boas vindas

- 10h30min - 11h**
- Apresentação sobre os objetivos dos Encontros;
 - Apresentação e debate: “Análise crítica para o Aprimoramento do **Documento Orientativo** relativo à escolha de Organismos de Treinamento, Consultores e Organismos de Certificação”.
 - **Alfredo Lobo – Diretor da Qualidade do Inmetro**
- 11h - 12h -**
- Apresentação e Debate da Tese de Doutorado – “O Global e o Contextual no aprendizado gerencial de multinacionais: uma perspectiva brasileira”
 - **Américo Ramos – Petrobras**
- 12h – 12h30min**
- Apresentação e debate do resultado do GT criado para efetuar a “Análise Crítica dos Encontros”
 - **Guy Ladvocat – Diretoria do CBAC/CPC**

12h30min - 13h30min – ALMOÇO

Tarde

- 13h30min - 15h15min -** Painel sobre Certificação de Produtos no Brasil:
- **Daniela Gerevini – Instituto Falcão Bauer da Qualidade**
 - **Inmetro - Aldoney**
 - **Laboratório Acreditado – Álvaro Theissen**
- 15h15min - 16h**
- Apresentação e Debate – “Resultado da pesquisa efetuada sobre a **imagem do Inmetro** junto à população brasileira”.
 - **Silvio Ghelman - Chefe da DGCOR/Inmetro**

16h - 16h30min - INTERVALO

- 16h30min - 17h45min**
- Qualificação de Auditores
 - **João Rufino Teles Filho -ABENDI**
 - **Inmetro – Marcos Aurélio –Coord. Geral de Acreditação**
- 17h45min - 18h**
- Empresas Certificadas ISO 9001 Reclamadas e Não Conformes
 - **Paulo Coscarelli – Diretor Substituto da Diretoria da Qualidade**
- 18h – 18h15min**
- Apresentação da ABROC – Associação Brasileira dos Organismos de Certificação
 - **Masao Ito – Presidente**

19h30min - Jantar de Confraternização**2º Dia****Manhã**

9h - 9h45min - Apresentação – “Mudanças no processo de desenvolvimento e implementação de Programas de Avaliação da Conformidade”

- **Gustavo Kuster - /Inmetro**

9h45min -10h45min - Painel sobre “Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental”

- **Reynaldo Antunes - ABNT\CB-38**
- **Inmetro**

10h45min - 12h30min - Palestras Dr. Nigel Croft

- **Relato dos acontecimentos no mundo sobre os Processos de Certificações**
- **Impacto sobre a Credibilidade das Certificações**
- **Análise crítica dos Encontros – Definição de Encaminhamento**

12h30min - ALMOÇO**14horas - RETORNO**

14h – Retorno ao Rio de Janeiro

3. Desenvolvimento do Encontro**Primeiro dia****3.1 – Abertura - Apresentação sobre os objetivos do encontro – Alfredo Lobo**

O Sr. Alfredo Lobo fez um breve histórico dos Encontros, informando que a iniciativa de promover esse evento partiu do Comitê Brasileiro da Qualidade que procurou, em 2003, o Inmetro para uma parceria. O objetivo dos Encontros seria o de discutir as ações que levassem ao aumento da credibilidade das certificações no Brasil (primeiramente na área da qualidade). Em um rápido histórico sobre os Encontros citou:

- Primeiramente foram programados dois encontros anuais mas, posteriormente, concluiu-se que apenas um Encontro por ano seria suficiente;
- Participaram os seguintes atores envolvidos com a certificação no Brasil: Organismos de Certificação, Organismo Acreditador (Inmetro), entidade normalizadora (ABNT/CB 25), Organismos de Treinamento de Auditores e grandes empresas que contratam certificações de sistemas de gestão da qualidade.

Comentou, ainda, os seguintes resultados gerados a partir dos Encontros:

- Três pesquisas para avaliar o contexto da certificação:
 - nível de satisfação das empresas certificadas com as certificações; - análise crítica dos resultados;
 - pesquisa no universo de empresas certificadas com mais de 3 anos de certificação. Resultado: 91% de satisfação;

- pesquisa ouvindo empresas clientes de empresas certificadas segundo o porte (grandes empresas, medias e pequenas) e segundo a área de atuação (indústria, comércio, serviços) – A pesquisa mostrou: mais satisfação das empresas clientes com seus fornecedores certificados que os não certificados com relação à qualidade intrínseca do produto, tratamento das reclamações, atendimento de prazos e melhores preços;
- Cartilha sobre orientações e vantagens de se ter certificação ISO 9001;
- Documento Orientativo com diretrizes para a seleção e a contratação de serviços de consultoria, de treinamento e de certificação de sistemas de gestão da qualidade

Ressaltou que, de início, considerou-se, somente os envolvidos com a ABNT NBR ISO 9001. Com a evolução das discussões ao longo dos Encontros decidiu-se ampliar o escopo de debates para todos os outros processos de certificação: produtos, pessoas etc.

Apresentou, a seguir, a agenda do Encontro destacando a importância e o conteúdo de cada tema. Comentou o objetivo do Documento Orientativo – Doc 01 rev 03, de 05/01/2010, seu contexto atual e que foram muito poucas as contribuições recebidas para atualização do documento, mesmo sendo um compromisso de todos os participantes do 8º Encontro. Solicitou que todos fizessem críticas ao Documento para seu aperfeiçoamento e as enviassem ao ABNT/CB-25.

Nigel Croft ressaltou que algumas sugestões suas não foram incorporadas e o Lobo justificou as não inclusões por não atenderem ao SINMETRO, como por exemplo, contratação de certificadoras não acreditadas. Mas abriu para discussões com o Nigel rerepresentando suas propostas para re-análise.

Guy Ladvocat, da ABNT, Coordenador da Comissão Permanente de Credibilidade - CPC, do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade – CBAC, comitê técnico assessor do CONMETRO, sugeriu que se reativassem o Grupo para discutir a atualização do documento.

Após discussões, ficou definido o prazo de 15 dias para envio de contribuições ao ABNT/CB-25.

Terminada a introdução do Alfredo Lobo, Marcos Aurélio, Coordenador Geral da Coordenadoria Geral de Acreditação do Inmetro – Cgcre, pediu a palavra para comentar a realização da Assembléia Geral e do Comitê Técnico do IAF ocorrido no Rio de Janeiro, que sempre se reúnem em março. Informou que, aproveitando esses eventos, o Inmetro realizou o Seminário de Acreditação no Brasil, dentro da reunião do Comitê Técnico do IAF. Destacou a importância do evento com a participação de 236 pessoas e o sucesso das discussões.

3.2 Apresentação e Debate da Tese de Doutorado – “O Global e o Contextual no aprendizado gerencial de multinacionais: uma perspectiva brasileira” Américo Ramos – Petrobras

Américo da Costa Ramos Filho, da Petrobrás, apresentou o resultado de sua pesquisa – “O Global e o Contextual no Aprendizado Gerencial de Multinacionais: uma perspectiva brasileira”. O objetivo deste trabalho foi avaliar os aspectos globais e contextuais na aprendizagem gerencial em multinacionais, relacionado ao fluxo de conhecimento gerencial obtido pela interação entre matriz e seus investimentos diretos no exterior. A palestra apresentada encontra-se no *site* do ABNT/CB-25

Para verificar a suposição explicou que um modelo foi montado, composto por quatro dimensões, cuja combinação influencia o fluxo do conhecimento resultante e aprendizagem obtida: a internacional (diversidade cultural e política; a global (forças universalizantes de valores e práticas); a gerencial (capacidades e recursos gerenciais consolidados como melhores práticas na organização); e a interorganizacional (interações entre matriz e subsidiárias)

3.3 Apresentação e debate do resultado do GT criado para efetuar a “Análise Crítica dos Encontros” - Guy Ladvocat – Diretoria do CBAC/CPC

Guy Ladvocat, coordenador do Grupo, apresentou o resultado do GT, formado no 8º Encontro para efetuar análise crítica dos Encontros, composto dos seguintes participantes:

- Guy Ladvocat – coordenador
 - Mario Guitti
 - Rachel Paz
 - Isabela Dantas
 - Wagner – Inmetro
 - Heitor Estevão (convidado em uma das reuniões)
-
- Principais pontos apontados:
 - 1) falta de foco nas questões de credibilidade;
 - 2) painéis informativos do Inmetro;
 - 3) falta de continuidade das participações;
 - 4) Dificuldade em mudar o foco inicial – SGQ

 - Sugestão de Dinâmica:
 - a) Experiência Internacional de credibilidade das certificações de produtos;
 - b) Implantação efetiva dos indicadores;
 - c) Ampliação do convite a outras instituições;
 - d) Integração com o CPC (organização técnica, convites);
 - e) Discussão dos temas em grupos de trabalho

 - Sugestão de Temas:
 - a) Venda casada: consultoria e certificação;
 - b) Postura dos auditores;
 - c) Formação/qualificação dos auditores;
 - d) Auditorias que agregam valor x consultoria

Nigel relatou a origem desses Encontros e que a idéia nasceu no Encontro de 2003. A sugestão foi repetida em Denver – Colorado. Afirmou que o sentimento que prevalece no momento no Brasil sobre as certificações é o mesmo no grupo mundial, na ISO, no TC 176. Também se sente o mesmo esvaziamento dos Encontros. Ao longo desse tempo percebe-se que essas reuniões, se por um lado são mais formais, por outro inibem as participações. Elos com as reuniões internacionais, como por exemplo: Auditoria X Consultoria, já é preocupação nas reuniões do TC 176. Outros países também já estão fazendo estas reuniões sobre credibilidade.

Marcos Aurélio fez referência à questão “Formação X Qualificação” dos auditores, que já se discute desde 2007 e ainda não temos ações. “Consultoria X Certificação já está contemplada no Documento Orientativo.

Marco Aurélio informou que a Cgcre começou um projeto piloto onde o Organismo Acreditador visita o cliente (empresa certificada) e verifica o desempenho do Organismo. O projeto teve sucesso e será implementado com a ABROC.

No caso de certificação de Produtos, está sendo analisado como seria possível essa verificação. Comentou que é necessário um esforço de todos e não somente do Inmetro e do ABNT/CB-25 para o fortalecimento e participação neste processo de aperfeiçoamento das certificações. Na sua opinião o que resolve é o comprometimento de todos – empresas e certificadoras

Guy reforçou que este esforço deve ser não somente para participação efetiva neste grupo, como também na CPC, do CBAC. Não se deve parar a discussão. Não se pode esperar que se vá conseguir que o Sistema fique ótimo mas sim bom. Temos que continuar insistindo para que se possa melhorar o Sistema; este processo é lento, mas necessário.

Marcos Aurélio comentou que deverá ser criado, nos moldes da ABROC, Associações para Laboratórios e para Inspeções (que tiveram mais 19 certificações em 2009) para cada vez mais se fortalecer o Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC.

Alfredo Lobo comentou que o que nós deveríamos fazer é obter mais ações implementadoras e, principalmente, gestão de monitoramento. Sugeriu que deveríamos montar um “follow-up” com responsabilidades da CPC, com envolvimento do ABNT/CB-25.

Tarde

3.4 Painel sobre Certificação de Produtos no Brasil –Daniela Gerevini: Instituto Falcão Bauer da Qualidade – Inmetro; Aldoney da Costa - Laboratório Acreditado: Álvaro Theissen

Daniela Gerevini do Instituto Falcão Bauer da Qualidade abrindo o painel abordou os diferentes aspectos da certificação de produtos e grau de confiança transferido para o consumidor.

Álvaro Theissen enfocou a situação atual, difícil, dos laboratórios e seu mercado de ensaios para a certificação voluntária e compulsória, reforçando a questão dos compulsórios para garantia de mercado.

Chamou a atenção de que certificar um produto é declarar a sua conformidade com uma especificação técnica e, como consequência, é um meio de prover garantia de que este produto atende aos requisitos específicos e normativos. Enfatizou que não tem fundamento falar que a certificação encarece o produto uma vez que o que encarece o produto é a necessidade de melhorá-lo para que o mesmo atenda os requisitos de uma norma.

Marcos Aurélio abordou a questão sempre levantada sobre qual a melhor relação para a infraestrutura do SINMETRO com relação às quantidades de laboratórios. Levantou os seguintes pontos:

- Atualmente existem 1150 instituições acreditadas, com um crescimento de 50% nos últimos 3 anos
- Acreditação, hoje, no mundo, gera U\$ 53 bilhões/ano
- Comparar Sistemas no mundo com o Sistema Brasileiro (descentralizado a partir de 1992)
- Missão do Inmetro – “Vender Confiança”

A idéia é abrir para o debate as fragilidades do Sistema, ou seja, quais são as suas carências Sugeriu que o grupo discutisse ações para melhoria considerando estes dados.

Aldoney da Costa Chefe da Divisão de Acreditação de Organismos – Inmetro/Cgcre/Dicor comentou as diferenças entre as certificações e o que o Inmetro tem feito como ações corretivas:

- reclamações dos Organismos de Certificação com os critérios de acreditação que provocaram mudanças nas normas;
- número excessivo de auditoria testemunhas gerando revisão de procedimentos do Inmetro;
- falta de especialistas para os escopos demandados, compulsórios e voluntários;
- ações corretivas que os Organismos de Certificação definem para as não conformidades sem se preocupar com as avaliações e análise das causas;
- alguns Organismos de Certificação que não têm Sistema de Gestão da Qualidade implementado perdem o responsável pelo sistema ou porque se afastam dos Organismos de

Certificação ou porque seu sistema de gestão da qualidade é frágil, obrigando a sua suspensão pelo Inmetro;

- a não realização de acompanhamento de mercado pelos Organismos de Certificação, fragilizando assim o Sistema;
- produtos críticos, alvos de ações pontuais, tipo brinquedos, extintores de incêndio, cadeiras plásticas, GNV, dentre outros, serão alvo de acompanhamento mais rigoroso nos Organismos de certificação por parte do Inmetro;
- o maior problema da certificação de Sistema de Gestão da Qualidade é a falta de foco no processo. Vícios dos OCs em dar foco nas documentações;
- o número de homens/dias de auditoria insuficiente praticado pelos OCs, gerando punições pelo Inmetro;
- qualificação dos auditores. Em geral, os auditores são tecnicamente qualificados, mas não são em número suficiente.

Citou como ganhos na atividade:

- interação maior com agentes externos. Utilização de dados de verificação de agentes externos para ações de verificação na acreditação dos OCs, como por exemplo: relatórios da Dqual, da Qualifio, da ABIEX, da Receita Federal, gerando notificações aos OCs para ações com prazos de implementação, acarretando suspensões de OCs, retirada de escopo, auditorias extraordinárias, dentre outras sanções sem nenhuma contestação até hoje;
- criação de um Comitê Técnico propositor para aconselhamentos, ações de melhoria e suporte para a Dicor tomar decisões, formado por pessoas externas à Cgcre, que se reúnem 2 vezes por ano;
- de 60% a 80% de dedicação do tempo para ações de melhoramento;
- dedicação maior dos Gestores de Acreditação – GA, internos da Dicor, em administração dos processos e menor nos afastamentos para avaliação;
- redução de 13,5 meses para 8,5 meses de tempo médio para acreditação de um OC;
- as certificações no Norte e no Nordeste também são de menor qualidade, demonstrado por ação de verificação de mercado, acarretando eliminação da acreditação ou suspensão de OC;
- monitoramento *on line* através de *Call Center*, no instante em que o avaliador do Inmetro está no OC.

Comentários dos participantes:

- Liliana Soares Batista da WQS: Acreditação de Unidades Armazenadoras - Quem vai fiscalizar o produto certificado?
- Intervalo de Auditorias – quem irá inspecionar as certificadoras. Alfredo Lobo explicou que o intervalo de auditoria é estipulado em contrato pela Certificadora e deverá ser cobrado pelo cliente
- Hulda (SEBRAE Nacional) - “Custo da Certificação alto” para pequenas empresas? . Resultado da pesquisa realizada pelo SEBRAE surpreendeu pois constatou que a dificuldade não está na certificação e sim na adequação do produto. Existe disponibilidade de recursos, entretanto as empresas não utilizam por não conseguirem adequar o produto. Comentou também sobre a concorrência desleal das certificadoras
- Luiz Monteiro Chefe da Divisão de Informação e Orientação para a Qualidade – Inmetro/Dqual/Diviq, abordou o programa de RH/Inmetro de cursos de pós graduação em Metrologia e Avaliação da Conformidade e também a parceria Inmetro/Sebrae na implementação de cursos à Distância na área de Avaliação da Conformidade

3.5 Apresentação e Debate – “Resultado da pesquisa efetuada sobre a imagem do Inmetro junto a população brasileira - Silvio Ghelman - Chefe da DGCOR/Inmetro

Silvio Ghelman, gerente da Diretoria de Planejamento – Inmetro/Dplad, apresentou o resultado da pesquisa realizada junto à sociedade brasileira sobre o conhecimento da Marca INMETRO, esclarecendo que a compilação das informações tinha sido feita na véspera deste Encontro, necessitando ainda ser melhor trabalhada.

A conclusão da pesquisa é que a marca Inmetro é bem conhecida pela sociedade.

3.6 Qualificação de Auditores - João Antonio Conte/ João Rufino Teles Filho –ABENDI Inmetro – Marcos Aurélio –Coord. Geral de Acreditação

A Associação Brasileira de Ensaio Não Destrutivos e Inspeção – ABENDI – apresentou-se como o novo Organismo Acreditado para Qualificação de Auditores. Informou que, desde janeiro de 2010 a ABENDI é responsável pelo Registro de Auditores Certificados – RAC e na certificação de auditores e auditores líderes. Informou ainda que o Banco de Dados ABENDI/RAC de Auditores Certificados possui 350 profissionais registrados.

João Rufino Teles Filho fez uma apresentação do Programa de Certificação de Auditores da ABENDI. A apresentação encontra-se no site do ABNT/CB-25.

Comentários dos participantes

- **Guy** - os relatórios de auditoria que os candidatos devem apresentar à ABENDI, como requisito à certificação, fere o princípio básico do Sistema que é a confidencialidade e que a ABNT não permitirá que seus auditores entreguem relatórios de seus clientes;
- **Paulo Coelho**, da UBQ, comentou outro requisito do Programa: a necessidade de cinco auditorias acompanhadas por equipe de, no mínimo, dois auditores. Paulo afirmou que não existem muitas empresas com sistema de gestão da qualidade que necessite de três auditores para avaliação de certificação.

Esses questionamentos não foram respondidos e serão objeto de avaliação pelo Inmetro.

3.7 - Empresas Certificadas ISO 9001 Reclamadas e Não Conformes - Paulo Coscarelli - Diretor Substituto da Diretoria da Qualidade

Paulo Coscarelli fez a apresentação dos resultados acumulados das pesquisas realizadas entre os anos de 2007 e 2009, por fonte de informação das empresas encontradas no cadastro de reclamações fundamentadas dos Procons com Sistema de Gestão da Qualidade certificados e considerada não conforme no âmbito do Programa de Análise de Produtos – PAP. Os nomes das empresas identificadas foram pesquisadas no site da ABNT.

Paulo Coelho sugeriu que o Inmetro utilizasse o Banco de Dados de Acidentes de Consumo como mais uma fonte de dados, junto ao PAP, para esta pesquisa. *A apresentação encontra-se no “site” do ABNT/CB-25.*

3.7 - Apresentação da ABROC – Associação Brasileira dos Organismos de Certificação - Masao Ito – Presidente

Masao Ito abordou a criação da Associação Brasileira dos Organismos de Certificação – ABROC, informando que ele está ocupando a presidência

Esclareceu que a ABROC foi fundada com o objetivo de atuar ativamente em defesa dos interesses dos Organismos de Certificação de Produtos, Sistemas e Pessoas do Brasil de forma imparcial e independente

Missão da ABROC – Fomentar a avaliação da conformidade e assegurar a sua credibilidade.

Informou que a ABROC vai trabalhar para ser reconhecida como referência na avaliação da conformidade. Ter representação ativa na definição de políticas e regulamentos aplicados no setor. Apresentou o Secretário Executivo – Paulo Bertolini e o Diretor Financeiro – Arnaldo Barbulio

Jean Bodinaud do IEE/USP e Vice-Presidente da ABROC, enfatizou a questão da Comissão de Ética como objetivo imediato e a participação dos OCs na elaboração dos Regulamentos de Avaliação da Conformidade – RAC, realizada pelo Inmetro.

Marcos Aurélio comentou a reunião da Diretoria da ABROC com o Presidente do Inmetro realizada para formalizar a criação da Associação e sua intenção em participar do CONMETRO. Sugeriu à ABROC realizar “*benchmark*” com outras entidades e associações de certificadoras de outros países, onde existam .

Parabenizou a diretoria da ABROC pelo esforço de criação da entidade.

Passou, então, às considerações sobre o dia do evento:

Fragilidades apontadas:

- Pessoal: alocação / capacitação
- Fiscalização
- Legislação: normas e regulamentos
- Estrutura dos OAC
- Poder de compra do Estado
- Concorrência desleal
- Implementação dos Indicadores do SBAC

Sugeriu que devêssemos eleger prioridades onde deveríamos atuar

Dia 23/03/2010

2º Dia

Manhã

3.8 - Apresentação – “Mudanças no processo de desenvolvimento e implementação de Programas de Avaliação da Conformidade” Alfredo Lobo - Gerente da DIPAC/Inmetro

Alfredo Lobo fez a apresentação, em substituição ao Gustavo Kuster, do Inmetro, que não pode comparecer como programado. (*Apresentação encontra-se no “site” do ABNT/CB-25*).A apresentação versou sobre o Programa de Avaliação da Conformidade – PAC:

Atualmente existem:

- 133 PAC compulsórios
- 37 PAC voluntários
- 40 PAC em implantação
- 87 PAC em desenvolvimento e destes, 16 iniciando em 2010

Desafios:

- Aumentar a aproximação com os fornecedores
- Aumentar a aproximação com os OCP
- Aumentar a participação das partes interessadas
- Acelerar o tempo de atendimento das demandas. A grande maioria da demanda é no campo compulsório

Comentou que o governo compra em torno de 20 a 25% do PIB brasileiro. O Ministério do Planejamento está incentivando a compra com fornecedores certificados (a lei 866 vigente proíbe). A Instrução Normativa tem que ser revista e isto será feito. Informou que existe um trabalho conjunto MP/Inmetro no sentido de valorizar as empresas com Sistemas Certificados.

Comentou que existe um “lobby” muito grande no Congresso, formado pelas Construtoras, procurando barrar a revisão da Lei 866

Ações:

- **Plano de Ação Quadrienal** (2008 – 2011 em vigor) – Discussão com a Sociedade
- **CT WEB** – criação do ambiente WEB para os PAC, onde se verifica o status de cada programa e onde qualquer cidadão vai poder participar
- criação do **Marco Legal**, comum a todos os tipos de programa (certificação, inspeção, etiquetagem, declaração do fornecedor e ensaio) e a criação dos Regulamentos de Avaliação da Conformidade – RAC (requisitos específicos para cada objeto de programa)
- **Registro** – criação do mecanismo de registro do produto para produtos compulsórios. Iniciou em janeiro com o PAC de Barras de Aço. Todos os programas criados em 2010 já nascem com o Registro e os antigos serão criados a cada respectiva revisão.
- **Designação** – a Cgcre faz a acreditação do OAC que só então é designado pela Dqual, com mecanismo de acompanhamento de desempenho.
- **Plano Anual de Fiscalização** – desenvolvido há 4 anos como orientação aos órgãos delegados do Inmetro (IPEM), para planejamento de suas ações fiscalizatórias dos 133 objetos de certificação compulsória.
- **Verificação da Conformidade** – programa que visa verificar se há não conformidades intencionais no mercado, ou se há oportunidades de melhoria nos PAC. Este programa é realizado pelo Inmetro, como também, por agentes externos. Se o produto for sistematicamente não conforme o fabricante sofre penalidades.

Comentou que o problema de produtos não conforme é geral. A Europa padece, por exemplo com as lâmpadas de Natal, vindas da China.

Extintores de incêndio – 18 empresas certificadas, todas com não conformidades. O Inmetro estimula as Associações do Setor a levantar os problemas e trazer para o Inmetro.

Dr. Nigel comentou que na próxima reunião do ISO/CASCO – abril/2010 será discutida a Norma Orientativa sobre Boas Práticas. Estão sendo discutidos no IAF mecanismos para que a verificação de não conformidades dos produtos por amostragem, seja utilizado o mesmo método para as empresas certificadas.

- **Programa de Implantação Assistida** – promove a implementação dos PAC junto ao setor produtivo com informação e preparação ao início de implantação dos PAC.

Geraldo Nawa, da ABINEE, Coordenador da Comissão Permanente de Acompanhamento, Avaliação e Revisão do Programa Brasileiro de Avaliação da Conformidade – CPAAR/PBAC, do CBAC, fez os seguintes comentários:

- elogiou o Programa de Implantação Assistida

- comentou que faltou envolver a sociedade no programa de reatores elétricos
- cada vez que o Inmetro ganha mais projeção, o “braço começa a ficar curto” pela demanda da sociedade para produtos avaliados. O Inmetro não está conseguindo responder. Precisamos fazer análise crítica de todos os processos existentes da AC para alavancar o sistema e dar resposta à sociedade.

Alfredo Lobo achou interessante e solicitou a apresentação de uma proposta para estudar uma sistematização de análise crítica dos PAC com o envolvimento das partes interessadas, para ser analisada pelo Inmetro.

Mário Guitti, do IQA, sugeriu que se criasse uma “onda positiva” para demonstração à sociedade dos programas que têm tido sucesso, como por exemplo este de “Verificação da Conformidade”

3.9 Painel sobre “Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental” - Reynaldo Antunes - ABNT/CB-38/Inmetro

Apresentação do Reynaldo Antunes, Secretário Executivo do Comitê Brasileiro do Meio Ambiente – CB-38, da ABNT, sobre as questões atuais do meio ambiente, seus aspectos, legislação, normalização e outros.

Informou sobre o convênio assinado pela ABNT com a UFRJ para a Capacitação em Normalização, cujo curso está sendo dado por ele

3.10 Palestras Dr. Nigel Croft -Relato dos acontecimentos no mundo sobre os Processos de Certificações - Impacto sobre a Credibilidade das Certificações - Análise crítica dos Encontros – Definição de Encaminhamento

- “Razões para novas revisões das normas ISO 9001 e 14001” – Principais entradas – Impactos e benefícios
- “Iniciativas do ISO e do IAF” – Garantia de credibilidade da certificação ISO 9001. Histórico do processo no Brasil, desde 2003 até hoje e o que se está discutindo nos fóruns internacionais e nas entidades acreditadoras
- Em seguida, Nigel apresentou uma análise crítica destes Encontros de Aperfeiçoamento das Certificações, realizados no Brasil. que podem ser resumidas abaixo
 1. O OBJETIVO ESPECÍFICO dos Encontros era o de identificar os problemas e resolve-los por consenso;
 2. Para isto, nos Encontros iniciais, procurou-se obter depoimentos de “clientes de clientes” (compradores) e com a participação dos principais dirigentes das certificadoras, e à luz das novidades internacionais expostas por ele (Nigel), formar pequenos grupos no próprio Encontro para debater os temas e propor ações;
 3. A introdução de outros temas (ISO 14001, certificação de produtos, laboratórios, certificação de pessoas, etc) apesar de serem importantes, tiveram o efeito de diluir o impacto dos Encontros, transformando-os em “mais informativos e menos produtivos” e mais formais;
 4. A proposta é evitar repetir atividades do CBAC, escolher (em conjunto com o CBAC) temas mais complexos e polêmicos para serem abordados nos próximos Encontros, com, se possível, um tema principal por Encontro e a ação de pequenos grupos para tornar os eventos mais participativos;
 5. Sugeriu os seguintes temas: 1) Como assegurar a competência de auditores; 2) Auditorias com base na avaliação de risco; 3) o papel do acompanhamento do mercado para assegurar a eficácia das certificações; 4) “Auditorias com valor agregado” ou “consultoria disfarçada” ?

6. Por fim propôs a seguinte dinâmica:

- Apresentação do tema;
- Contextualização internacional;
- Formação de pequenos grupos interfuncionais no próprio Encontro;
- Apresentação dos resultados e consenso de planos de ação

4 Encerramento

Encerrando o Encontro, Alfredo Lobo apresentou os seguintes comentários:

- 1) Falta de planejamento na elaboração da programação, cuja responsabilidade é do Inmetro e do ABNT/CB-25;
- 2) Solicitou sugestões temas focados na questão da Credibilidade das Certificações (Assuntos do CBAC);
- 3) Identificar temas que ameaçam a Credibilidade das Certificações;
- 4) Programação menos pesada;
- 5) Voltar a formar grupos para discussão e apresentação dos resultados dos assuntos apresentados no Encontro;
- 4) Ampliar a participação dos clientes de certificações e entidades de defesa do consumidor, dentre outros

A seguir, Marcos Aurélio apresentou a seguinte proposta a ser avaliada pelos participantes do Encontro:

- Lista de temas, a ser acrescida com contribuições dos participantes e que teria sua seqüência de prioridades votada pelos presentes, como ações a serem implementadas

A lista de temas foi apresentada no final do dia 22, entretanto não foi votada as prioridades

Guy Ladvocat sugeriu que se criasse alguns grupos para discutir temas que forneçam informações e dados à CPC, do CBAC

5) Alfredo Lobo solicitou reunir Inmetro, ABNT/CB-25, ABRAC e CPC para planejar e programar os próximos encontros e as ações a serem implementadas.

Todas as apresentações recebidas pelo ABNT/CB-25 encontram-se no site www.abntcb25.com.br.