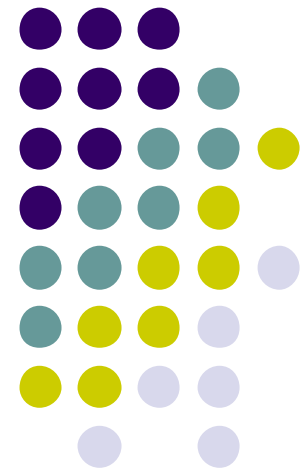


Credibilidade da certificação ISO 9000

Workshop
“Clube dos 500”
01 de julho de 2008
NIGEL H CROFT





ISO 9001

- ✍ ***“Desenvolvida com muito amor e carinho pelo Comitê Técnico ISO/TC176”***
- ✍ Estamos preocupados com a forma em que alguns estão abusando “Nossa norma”
- ✍ TC176 Strategic Plan “VISION 2010” prevê
 - ✍ ***“Gerenciar ativamente as atividades de colaboração, especialmente no intuito de assegurar a credibilidade dos produtos da ISO/TC 176 quando forem usados como base para avaliação da conformidade.....”***

Principal objetivo da ISO 9001:2000



- ✍ Cláusula 1.1 - “Esta norma especifica requisitos do SGQ para que uma organização possa:
 - ✍ ***Demonstrar sua habilidade em fornecer produtos que atendam, de forma consistente, aos requisitos dos clientes e requisitos regulamentares aplicáveis.....***
 - ✍ Melhorar a satisfação do cliente.....”
- ✍ ***Será que esquecemos disto?????***



Para quê certificar?

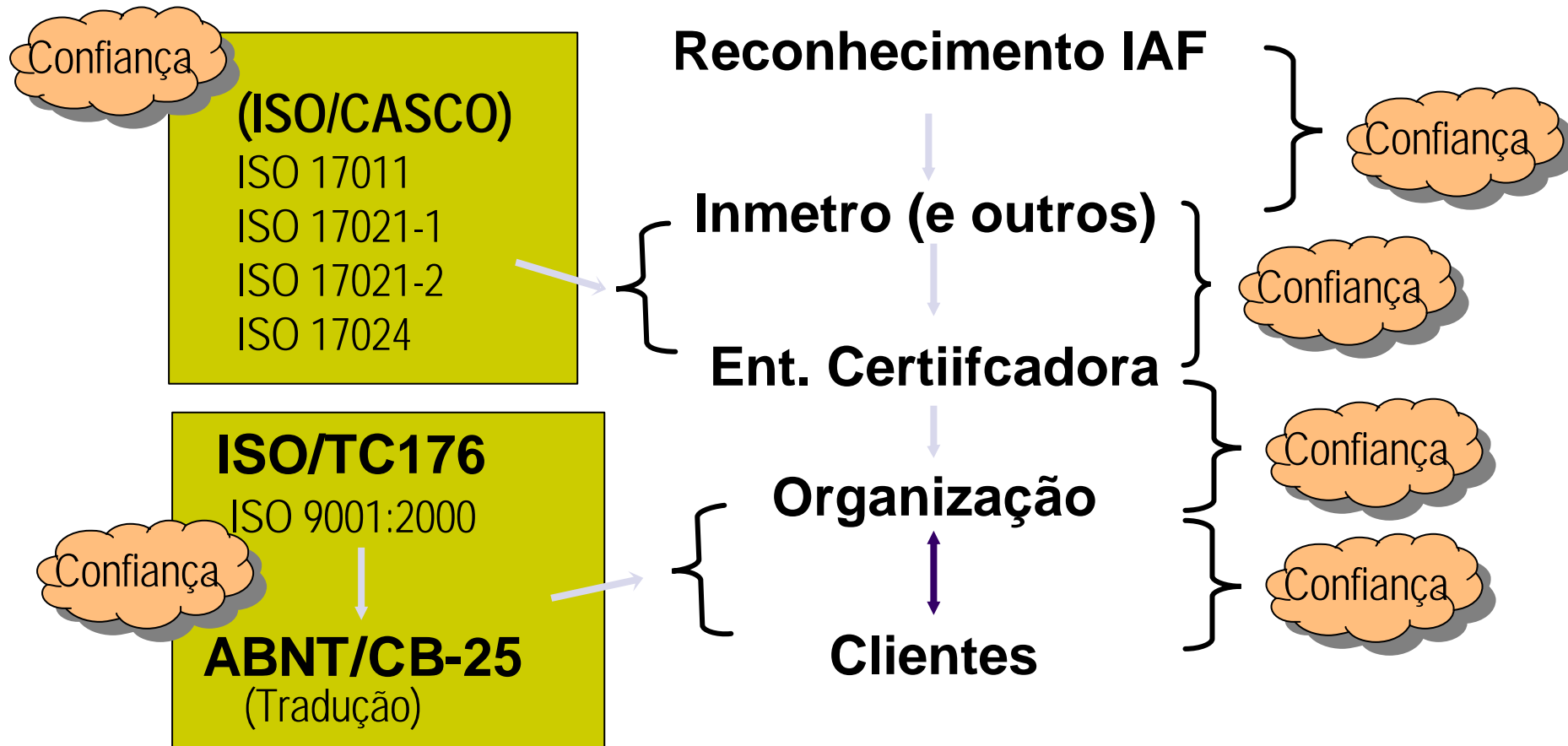
✍ Prover confiança

- ✍ Demonstrar que a organização realmente **tem** um SGQ que atenda aos requisitos da ISO 9001
- ✍ Prover confiança aos **clientes** da organização de que receberão produtos que atendam suas necessidades e expectativas

COMO PROVER CONFIANÇA?



“Cadeia” de atividades que promovem confiança



Confiança na prática (o “C” no ciclo “PDCA”)



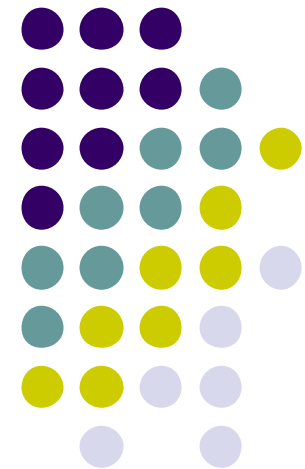
✍ Fóco nos resultados

- ✍ O **produto** atendeu aos requisitos do cliente?
(Difícilmente os clientes têm a oportunidade de verificar o SGQ diretamente!)
 - ✍ Caso **SIM**, a confiança AUMENTA
 - ✍ Caso **NÃO**, os clientes perderão confiança na certificação, e a credibilidade da “ISO 9000” cai.

Some personal reflections.....

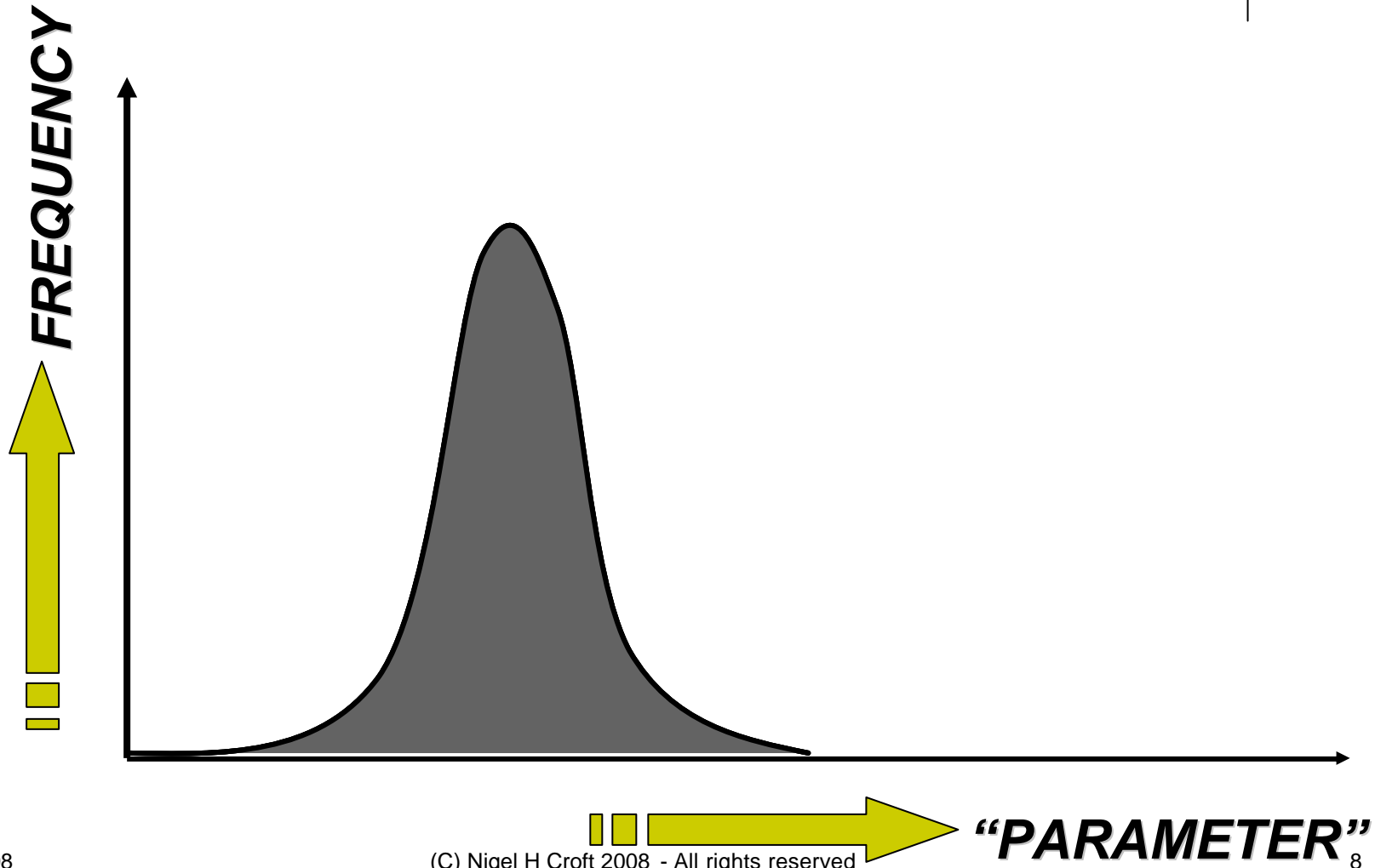
“Good Guys” versus “Bad Guys”

Stratification throughout the supply chain

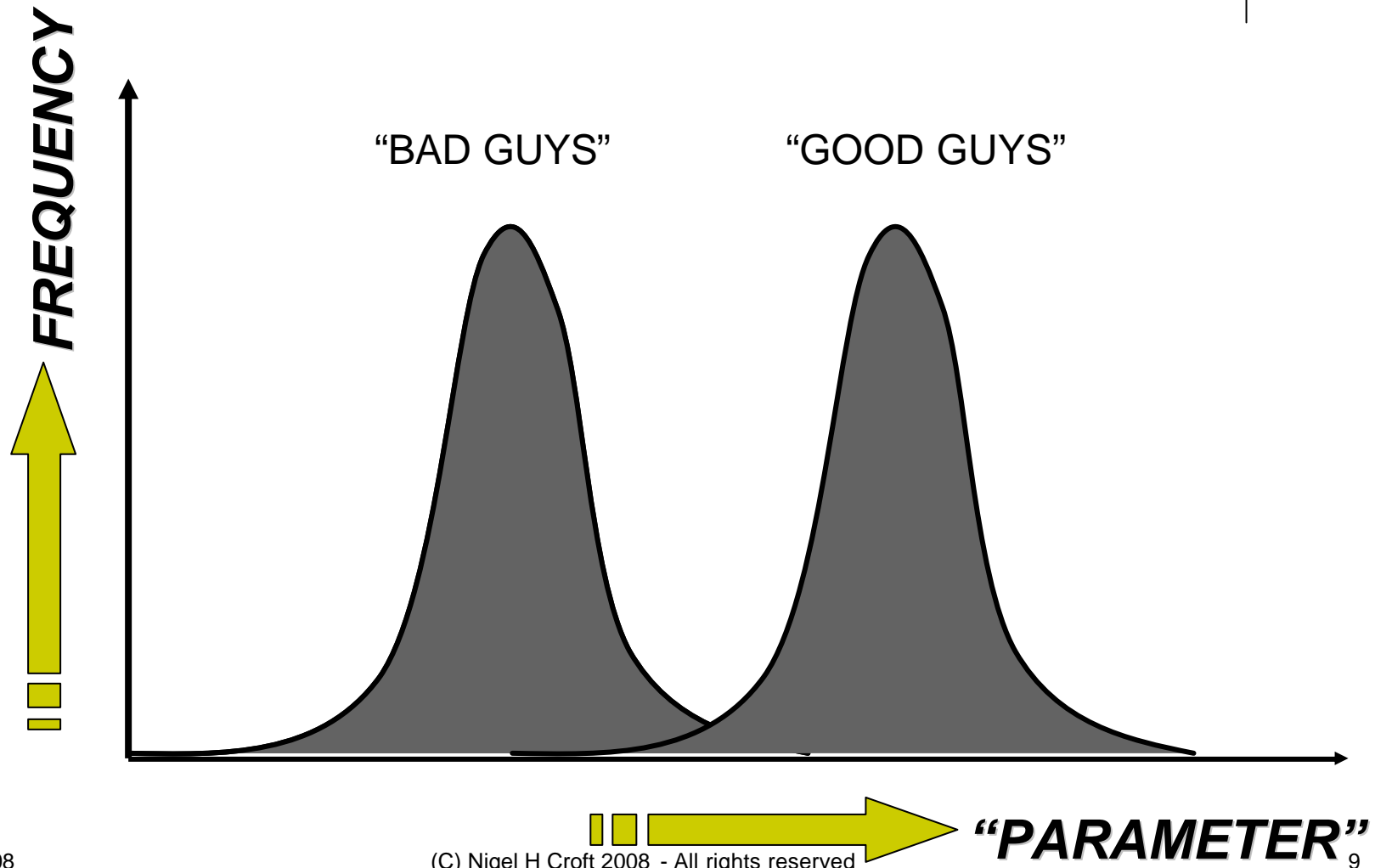




“NORMAL DISTRIBUTION”






Stratification ("BIMODAL DISTRIBUTION")






Stratification of organizations



“**Quality**” organizations

-  Use ISO 9001:2000 as part of an overall quality philosophy. QMS is a **management** tool
-  Driven by top management leadership
-  Results focused

“**Minimalist**” organizations

-  “What’s the minimum we have to do to get the certificate??”
-  Driven by fear, and customer pressure
-  May try to “cut corners”



Stratification of consultants

- ✍ Value-adding
 - ✍ Knowledgeable
 - ✍ Business focused
 - ✍ Adaptable
 - ✍ Offer several solutions
 - ✍ ETHICAL

- ✍ “Used car salesmen”
 - ✍ Superficial knowledge
 - ✍ Sell documentation packages
 - ✍ “This is how it has to be done”
 - ✍ UNETHICAL



Stratification of auditors

✍ Value-adding

- ✍ Process-oriented
- ✍ Results-focused
- ✍ Knowledge of Business and Quality Tools
- ✍ Common sense approach

✍ Bureaucratic

- ✍ Documentation-oriented
- ✍ Records-focused
- ✍ Out of date concepts
- ✍ “Nit-picking” approach

Stratification of certification bodies



✍ “Good guys”

- ✍ Consider needs of client ***and client’s customers***
- ✍ Technically sound decision making
- ✍ Able to add value (certification is ***useful***)

✍ “Bad Guys”

- ✍ Commercially driven
- ✍ Aim is to maintain / increase market share
- ✍ “Pro-forma” (tick-the-boxes) approach to auditing
- ✍ Low cost, low added value

Stratification of accreditation bodies



✍ Truly Independent

- ✍ Protecting consumer interests
- ✍ Facilitating world trade
- ✍ Rigorous, but fair
- ✍ Working to ISO/CASCO rules and IAF Guidelines



✍ Commercially driven

- ✍ “Not-for-profit” in name only
- ✍ Rubber-stamp for certification bodies
- ✍ Reluctant to impose sanctions (financial impact)



Stratification of purchasers

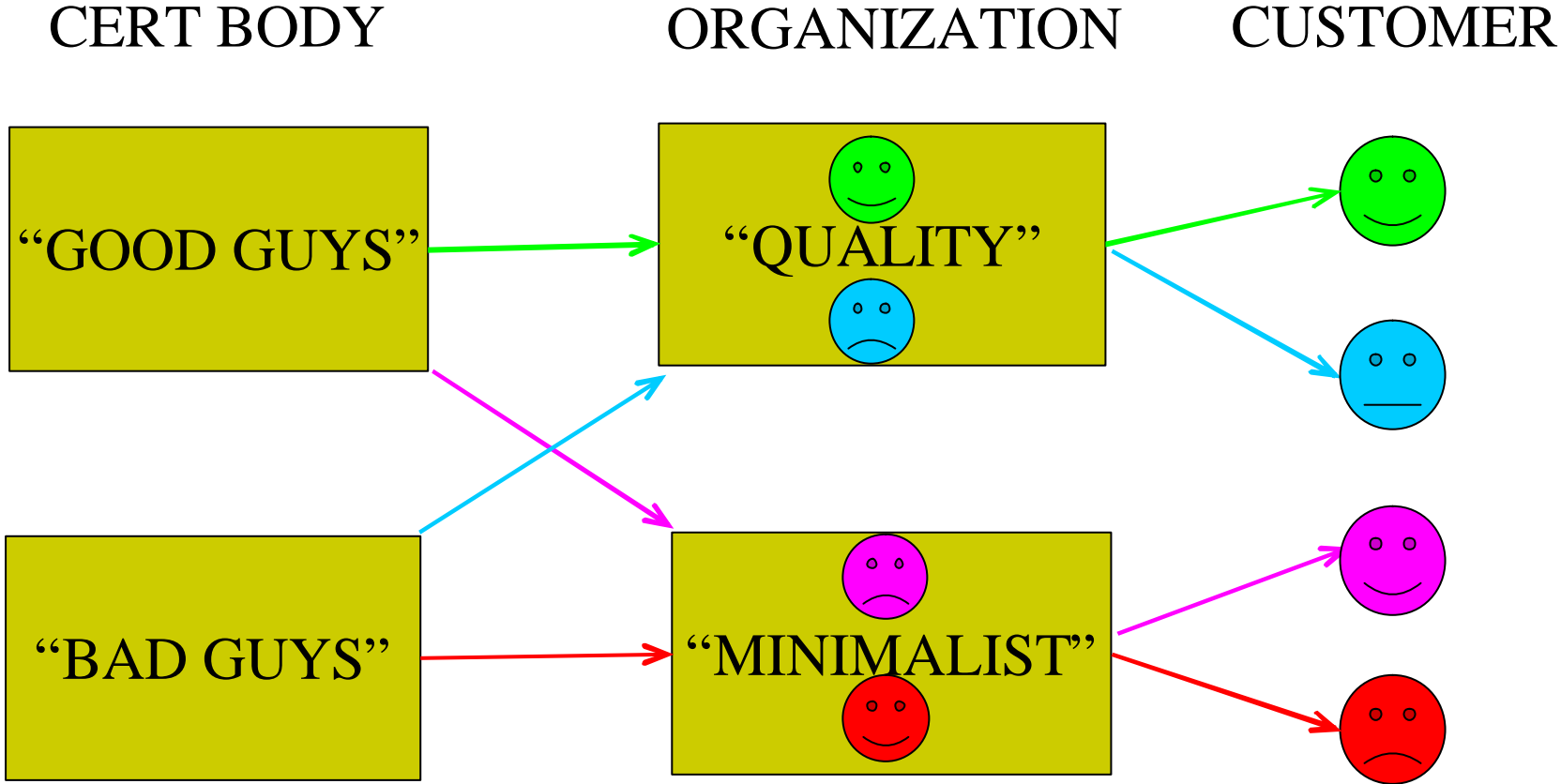
Intelligent

-  Purchase based on overall life cycle cost
-  Give credit for good quality / performance

Ignorant

-  Purchase only based on cheapest price

Permutations.....



Necessidade de uma abordagem consolidada.....



- ✍️ Estamos nisso juntos!
 - ✍️ Organizações
 - ✍️ Compradores
 - ✍️ ISO (TC176; CASCO)
 - ✍️ Entidades nacionais de normalização
 - ✍️ Accreditadoras
 - ✍️ Certificadoras
 - ✍️ Consultores
 - ✍️ Entidades de treinamento



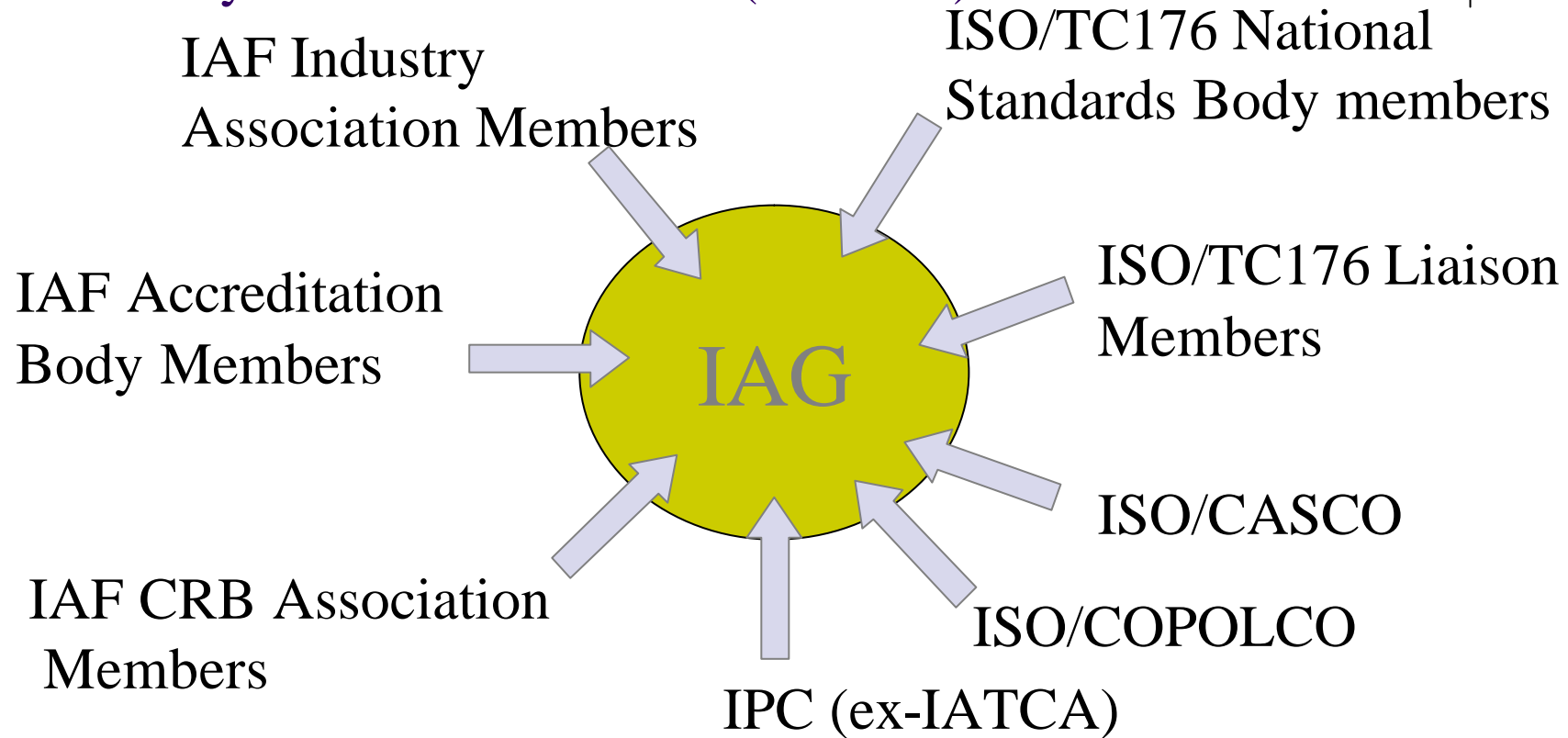
O grande desafio.....

- ✍ ***Evitar o “ espiral da morte” (Estudo Japonês)***
 - ✍ Fóco na certificação, e não na qualidade
 - ✍ Certificação passa a ser um “commodity”
 - ✍ Pressões dos clientes diretos nas certificadoras
 - ✍ Preços jogados em baixo (auditor-dias e preço por dia)
 - ✍ Dificuldades em recrutar auditores competentes
 - ✍ Auditorias mais “superficiais”
 - ✍ Perda de confiança dos “clientes dos clientes”
- ✍ ***“A ultima palavra em acreditação vem dos clientes dos clientes”***
 - ✍ Risco de tomar ações por conta própria (indesejável!)
 - ✍ Indústria automobilística (IATF)
 - ✍ Compradores grandes voltar a usar auditorias de 2a parte
 - ✍ Possibilidade de intervenção governamental

ISO 9000 Advisory Group (“IAG”)

Co-chairs:- Paul Palmes (TC176) + Randy Dougherty (IAF)

Secretary :- Sean MacCurtain (CASCO)



+ Participation from IAF President & Secretary; TC176 Chair & Secretary; CASCO Chair & Secretary; IPC Chair; ISO Secretary-General

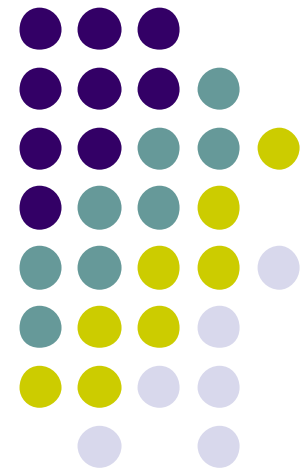


Objetivos

- ✍ “Monitorar a credibilidade da norma ISO 9001 quando for usada para fins de certificação, e acionar os responsáveis para cada componente, conforme apropriado.....”

Ações concretas.....

[Croft Dougherty IMS Article](#)





ISO 9001:2008

- ✍ DIS já aprovada
- ✍ Publicação prevista para Out 2008
- ✍ Período de transição ainda em discussão (definição esperada para 2 de julho)
- ✍ [FDIS 9001 2008](#)
- ✍ [Draft communique](#)
- ✍ [Changes table](#)



Impacts and benefits

- ✍ Amendment to ISO 9001 will focus on high benefit / low impact cases
- ✍ Some high benefit / high impact improvements will be saved for the next revision cycle
- ✍ Criteria are shown in the following slides

Impact of changes to ISO 9001



Impact Category	Criteria
High	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Additional or reduced requirements significantly affecting many users ✎ Change in intent of requirement ✎ Need for urgent revision of related QMS standards ✎ Need for extensive changes of an organization's documentation ✎ Decreased compatibility with ISO 14001 ✎ Inconsistency within the ISO 9000 family ✎ Need for recertification or significant transition period ✎ Need for extensive user education or training
Medium	<ul style="list-style-type: none"> ✎ Minor additional or reduced requirements for some users ✎ Possible impact on understanding by many users ✎ Need for limited changes of an organizations QMS documentation ✎ Need for eventual revision of other QMS standards ✎ No significant need for additional education or training for users ✎ Creates a minimal requirement for recertification or transition period
Low	<ul style="list-style-type: none"> ✎ No increased or reduced requirement ✎ No change in intent of requirement ✎ No impact on most users ✎ No need for additional education or training for users ✎ Only need for minimal or marginal changes of an organization's documentation

Benefits of changes to ISO 9001



Benefit Category	Criteria
High	<ul style="list-style-type: none"> • Addresses a widely expressed specific user need by improving clarity and eliminating confusion • Corrects an error in the existing standard • Eliminates inconsistencies within ISO 9001 • Eliminates inconsistencies within the ISO 9000 family • Eliminates major problems of translation
medium	<ul style="list-style-type: none"> • Improves clarity in regard to a widely expressed user need but may not eliminate confusion and/or translation difficulty • Improves clarity in response to needs identified by some users • Increases compatibility with ISO 14001 • Demonstrates willingness to respond to the wish to see improvement in compatibility between ISO 9001 and ISO 14001 even though alignment is not a priority for this amendment • Reduces problems of translation
Low	<ul style="list-style-type: none"> • Improves clarity only in response to low number of requests for improvement • Marginal improvement in clarity where benefit may be offset by risk of unintended consequences, e.g. with respect to translation, interpretation • Changes not addressing a clear user need



Impact analysis

Impact		Benefits		
		1	2	3
		High	Medium	Low
1	Low	1	2	3
2	Medium	2	4	6
3	High	* 3	6	9

1-2	Incorporate the change.
3-4	Additional analysis should be conducted prior to making the decision.
6-9	Do not incorporate the change. <i>Note: '*3 - high impact x high benefits' - No change allowed, but we need to record details of proposed change, to provide input into future revisions .</i>

ISO/IEC 17021 e 17021 Parte 2



- ✍ Prazo limite para ISO 17021 = 15 set 2008
- ✍ ISO 17021 Parte 2 – CD para comentários (5 meses) [CD 17021 Part 2](#)

Promovendo retroalimentação.....



- ✍ “ISO 9001:2000 – What does it mean in the Supply Chain?”
 - ✍ Objetivo é de educar compradores sobre aquilo que poderiam esperar de fornecedores certificados
 - ✍ Explica os conceitos de auto-declaração, certificação e acreditação
 - ✍ ***Estimúla retro-alimentação***
- ✍ Disponível no site da ISO www.iso.org

ISO 9000 / ISO 14000

- Introduction
- ISO Management Systems*
- Understand the basics
- The facts on certification
- Explore further**
- ISO 9001:2000 in the supply chain**
- ISO 9001:2000 auditing kit
- ISO 9000:2000 series guidance modules
- The Kids'ISO 14000 Programme
- Additional resources

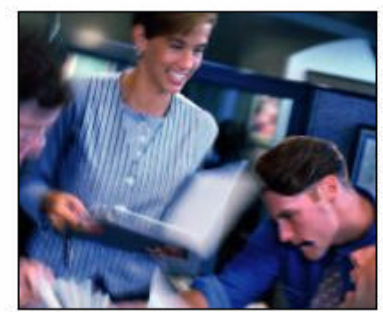


Explore further

ISO 9001:2000 – What does it mean in the supply chain?

- [Introduction](#)
- [What is ISO 9001:2000?](#)
- [What does "Conformity to ISO 9001:2000" mean?](#)
- [How does ISO 9001:2000 help you in selecting a supplier?](#)
- [How can you have confidence that your supplier meets ISO 9001:2000?](#)
- [Can suppliers claim that their goods or services meet ISO 9001:2000?](#)
- [What to do if things go wrong](#)
- [To summarize...](#)

Introduction



As someone who is involved in the selection of suppliers, and possibly responsible for purchasing decisions, you may have seen or used goods and services that are promoted using reference to ISO 9001:2000, or, more simply "ISO 9000". What does this mean? How can this help you? How can you be sure that your suppliers understand what you expect from them, and are capable of providing you with a consistent, conforming product? This information brochure provides some answers to these questions, and will inform you about how you can get the most out of using ISO 9001:2000 as a supply chain tool.



Outras iniciativas do IAG

Auditing Practices Group (APG)

- ✍ Objetivo é de promover melhor consistência entre auditores
- ✍ Composto de peritos oriundos de
 - ✍ ISO/TC176 (SC1, SC2 & SC3 + WG Interpretações)
 - ✍ IAF
 - ✍ IPC
- ✍ +/- 30 trabalhos já disponibilizados

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

ISO Standards Development:ISOTC home:ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance":ISO/ - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address <http://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/2000/2122/138402/138403/3541460/customview.html?func=ll&objId=3541460&objAction=browse&sort=name> Go Norton Internet Security Links

Enterprise Workspace: ISO 9001 Auditing Practices Group [click to login](#) Wednesday, 2006-04-26 

Search ISOTC for: (Advanced) From Here

ISO Standards Development > ISOTC home > ISO/TC 176 "Quality manag... > ISO/TC 176 > ISO 9001 Auditing Practic...



ISO 9001 Auditing Practices Group

Welcome to the website of the *ISO 9001 Auditing Practices Group*.

The *ISO 9001 Auditing Practices Group* is constituted as an informal group of quality management system (QMS) experts, auditors and practitioners, drawn from the ISO Technical Committee 176 *Quality Management and Quality Assurance* (ISO/TC 176) and the International Accreditation Forum (IAF).

The Co-Conveners of the *ISO 9001 Auditing Practices Group* are Mr L Thione (CEO, SINCERT, Italy) and Mr A Ezrakhovich (General Manager, SAI Global Certification Services Pty Ltd, Australia).

This website has been established as an on-line source of papers and presentations on auditing QMSs. The ideas, examples and explanations given reflect the process-based approach that is essential for auditing the requirements of ISO 9001:2000 *Quality management systems - Requirements*.

The website is primarily aimed at QMS auditors, consultants and quality practitioners.

The papers and presentations that make up the content of this website are not definitive. They reflect a number of different views in QMS auditing. As such, their content may not always be consistent. It is not

Applet Dashboard started Internet

start | Skype™ - nigel_croft | Nigel Anteney-Hoare ... | CALG | 3 Microsoft PowerP... | ISO Standards Devel... | EN | 10:37

Outras iniciativas do IAG (cont...)



- ✍ Grupo de boas práticas para auditores de **Acreditação**
- ✍ Orientações sobre temas como:
 - ✍ Avaliar a competência de auditores da entidade certificadora
 - ✍ Auditorias de testemunha
 - ✍ “Abordagem de processos” para auditorias de acreditação
- ✍ Clique no link do site do APG

Outras ações em andamento...



✍ Plano estratégico do IAF

✍ Reconhecimento do conceito que **“OUTPUT MATTERS”**

✍ O sistema certificado está alcançando os resultados desejados?

✍ Quais são os resultados que a certificação pode e não pode garantir ? [Expected Outcomes doc](#)

✍ Necessidade de focalizar no “cliente do cliente”

✍ Estão satisfeitos com o **desempenho** de seus fornecedores?

✍ Formação do “End-user Advisory Committee”

Outras ações em andamento...



- ✍ Política de acreditação “além das fronteiras” do IAF
 - ✍ Não exige acreditação local, **MAS** reconhece que a acreditadora local (no caso Inmetro), é a mais bem colocada para monitorar o mercado na sua própria região
 - ✍ Requer colaboração mais próxima entre acreditadoras nacionais e estrangeiras
 - ✍ Ainda não totalmente implementada

Outras ações em andamento...



- ✍ Grupo do IAF para “Re-engenharia do processo de acreditação”
 - ✍ Procurando maneiras de tornar acreditação mais focado no resultado
 - ✍ Alguns tópicos sendo considerados:
 - ✍ Exigir uma “Auto-declaração” pelas organizações antes de chamar a certificadora
 - ✍ Coleta de informações pela acreditadora sobre o desempenho das certificadoras e organizações certificadas (“performance metrics”)
 - ✍ Acompanhamento do mercado através de visitas pela acreditadora

Outras ações em andamento...



- ✍ Orientações do IAF sobre:
 - ✍ Uso de técnicas informatizadas de auditoria (CAAT – “Computer Assisted Auditing Techniques”)
 - ✍ Metodologia de acompanhamento / manutenção para empresas maduras (ASRP – “Advanced Surveillance and Reassessment Procedures”)



O desafio.....

- ✍ Ser suficientemente flexível e não-prescritiva para satisfazer as necessidades do mercado
- ✍ Permitir organizações e certificadoras maduras e responsáveis a usar estas metodologias para tornar o processo de auditoria mais eficaz e eficiente
- ✍ Permitir supervisão adequada da acreditadora
 - ✍ Para evitar abusos, e/ou pressões comerciais excessivas que poderiam colocar em risco a integridade do processo.



Novo pacote na Europa

- ✍ Aprovado pela CE em Junho 2008
- ✍ Mais força para creditoras
 - ✍ Um por país
 - ✍ Colaboração obrigatória através da EA
 - ✍ “Monopólio controlado”

Pressões oriundos da ISO...



- ✍ Frustração com a lentidão do IAF na implementação do plano estratégico
- ✍ Necessidade de postura mais agressiva das entidades acreditadoras
 - ✍ Separar os “Bad guys” dos “Good guys”
 - ✍ Permitir que aqueles atores que querem fazer um bom trabalho possam fazê-lo
 - ✍ Tirar os “picaretas” do jogo
 - ✍ Definir critérios para suspensão e cancelamento da acreditação
- ✍ Pressões do Secretário-Geral da ISO para divulgar plano de ação ao público
- ✍ Reunião “de cúpula” sendo realizada agora na 6ª-feira.....
AGUARDE!!

Marie Curie.....



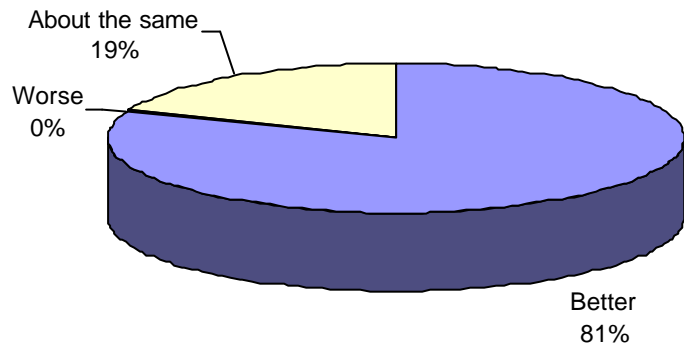
“Nunca se percebe tudo aquilo que ***já foi*** feito; somente aquilo que ***falta fazer***”

Pesquisa Inmetro/CB-25 dos “clientes” dos clientes”

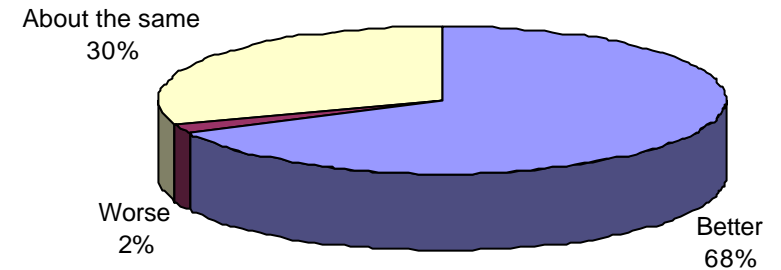


Comparação entre fornecedores certificados e não-certificados

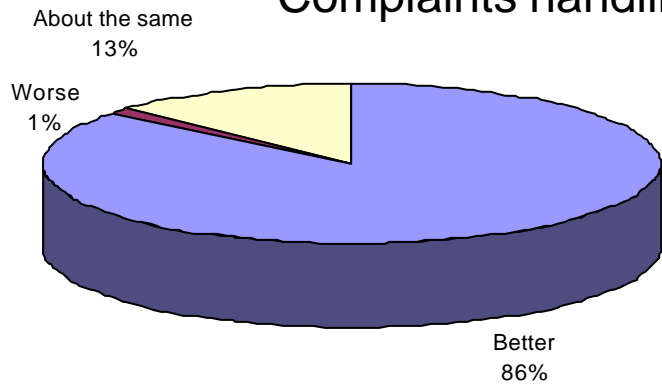
Intrinsic product quality



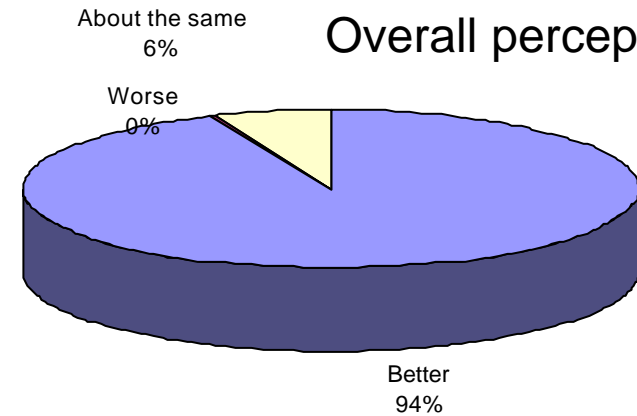
Associated service level



Complaints handling



Overall perception





Resumo e conclusões

- ✍ Tem muita coisa em andamento.....
 - ✍ Pequenas melhorias para ISO 9001 em 2008
 - ✍ Mudanças radicais para ISO 9004 em 2009
 - ✍ Melhor divulgação dos documentos de suporte a ISO 9000
 - ✍ Preocupações sobre a credibilidade da certificação
 - ✍ Novas iniciativas para abordar o problema
- ✍ Continuo como maior fã da ISO 9000, e **SOU ÓTIMISTA!**

Muito obrigado!

Perguntas?

nigelhcroft@sapo.pt

