

## INMETRO

O Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro, no âmbito de sua ampla missão institucional, têm como objetivo fortalecer as empresas nacionais, aumentando sua produtividade por meio da adoção de mecanismos destinados à melhoria da qualidade de produtos e serviços. Sua missão é prover confiança à sociedade brasileira nas medições e nos produtos, por meio da metrologia e da avaliação da conformidade, promovendo a harmonização das relações de consumo, a inovação e a competitividade do País.

No campo da Avaliação da Conformidade, a Diretoria da Qualidade - Dqual e a Coordenação Geral de Acreditação - Cgcre do Inmetro participam ativamente da construção do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade e são as Unidades Principais do Inmetro responsáveis pela execução e implementação.



## APRIMORAMENTO DO Processo de Certificação

[www.inmetro.gov.br](http://www.inmetro.gov.br)

Ouvidoria 0800 285 1818

Diretoria de Avaliação da Conformidade  
(DCONF)

Divisão de Articulação Externa e  
Desenvolvimento de Projetos Especiais  
(DIAPE)

Telefone de contato (21) 3216-1005.



CB-25 CONITE  
CONSELHO  
DA QUALIDADE



Ministério da  
Ciência, Tecnologia  
e Inovação

Ministério do  
Desenvolvimento, Indústria  
e Comércio Exterior

GOVERNO FEDERAL  
**BRASIL**  
PAIS RICO E PAIS SEM POBREZA

40  
ANOS

INMETRO

## CREDIBILIDADE

O tema “Credibilidade das Certificações de Sistemas de Gestão” tem sido alvo de debates e análises no mundo inteiro. A ISO – *International Organization for Standardization* e o IAF – *International Accreditation Forum*, preocupados com este tema, formaram um Grupo de Trabalho (IAG – *ISO 9000 Advisory Group*) para analisar o que acontece no mundo e, definir ações objetivando aprimorar e dar uma maior credibilidade ao processo de certificação de sistemas de gestão em termos mundiais. Neste Grupo, a ISO é representada pelos seus Comitês ISO/TC 176 (*Quality Management and Quality Assurance*) e o ISO/CASCO (*Committee on Conformity Assessment*).

A gestão de um sistema complexo, com vários atores e clientes, como é o caso do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC exige um cuidado especial quanto a sua credibilidade junto às partes interessadas.

E justamente neste contexto que foi criado um grupo de debate sobre credibilidade, inserido no âmbito do SBAC que busca aperfeiçoar o processo de certificação de sistemas de gestão em nível nacional.



## ENCONTROS

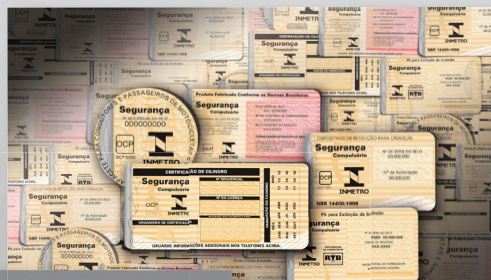
O Inmetro e a Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT/CB-25, Comitê da ABNT responsável pela elaboração das normas brasileiras de sistemas de gestão da qualidade, organizam anualmente, desde 2003, Workshops para discutir com as organizações envolvidas, as possíveis deficiências existentes no processo brasileiro de certificação de sistemas de gestão e definir ações para corrigi-las.

Elegeu-se o acompanhamento no mercado dos impactos e resultados das certificações dos Sistemas de Gestão da Qualidade com base nos requisitos da Norma ABNT NBR ISO 9001, por ser uma certificação bastante emblemática dentro do sistema, como forma de avaliar a credibilidade das certificações feitas no país.

O CBAC – Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade, através do Inmetro, prossequindo nas ações para o aprimoramento contínuo do processo de Avaliação da Conformidade no Brasil, considera que a permanente aferição da percepção do mercado sobre o valor da implantação de sistemas de gestão da qualidade – SGQ, e sua certificação, é de fundamental importância para orientar suas ações.

Na busca da definição de um cenário claro sobre a credibilidade, vem se utilizando de vários mecanismos, tais como:

- Encontros de análise crítica dos vários processos parciais que interferem na credibilidade do processo global de certificação de sistemas, envolvendo temas como a capacitação dos profissionais de auditoria, seu



registro, a contratação de organismos de certificação, a acreditação de organismos de certificação, a eficácia e a agregação de valor do processo de avaliação da conformidade em si;

Encontros com os organismos de certificação e com auditores para esclarecer e uniformizar a interpretação dos requisitos das normas;

Realização de Pesquisas objetivando avaliar o grau de contribuição dos sistemas de gestão da qualidade para as empresas certificadas.

As pesquisas de satisfação junto às empresas certificadas já vêm sendo feitas rotineiramente, com resultados bastante animadores.

Na sequência, pesquisas junto às empresas clientes, ou seja, que adquirem produtos e serviços fornecidos pelas empresas certificadas têm sido desenvolvidas para saber, por exemplo, se as empresas dão preferência a comprar em fornecedores certificados, e os resultados gerais denotam um maior nível de satisfação com as empresas certificadas do que com as não certificadas na relação comprador - fornecedor.

Continuamente essas Pesquisas precisam ser realizadas e alguns pontos merecem ser destacados para se saber como está, por exemplo:

a qualidade intrínseca dos produtos produzidos pelos fornecedores certificados e por não certificados;

a qualidade do atendimento dos fornecedores certificados em relação aos não certificados;

o tratamento das reclamações realizado por um fornecedor certificado e o realizado pelos não certificados; etc.

Os resultados das Pesquisas, Documentos Orientativos e Relatórios com as apresentações dos Encontros realizados podem ser obtidos no site do Inmetro e do CB25/ABNT nos endereços:  
[www.inmetro.gov.br/qualidade/comites/cbac.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/comites/cbac.asp) e  
[www.abntcb25.com.br/](http://www.abntcb25.com.br/), respectivamente.