

Anexo I

Análise das recomendações do 1º Encontro

Recomendações do 2º Encontro

Ação do 1º. Encontro	O que foi feito	O que fazer	Prazo	Responsável	Obs.
<p>1.4.1</p> <p>A) que o Inmetro intensifique o monitoramento do atendimento aos critérios da NBR ISO 19011, especialmente com relação à competência do auditor e da equipe auditora;</p>	<p><i>Nossas auditorias testemunhas estão sendo realizadas com base na NBR ISO 19011 e os especialistas dos Organismos de Certificação são avaliados pela equipe auditora CGCRE/Inmetro integrada por especialistas técnicos nos escopos do IAF.</i></p>	<p>1) Criar grupo de trabalho para elaborar/traduzir:</p> <p>1.1) documento de boas-práticas de auditoria;</p> <p>1.2) incluir diretrizes para qualificação de auditores e especialistas;</p> <p>1.3) Código de ética de auditores. A forma de divulgação do mesmo deverá ser definida, para que possa ser adotado pelas organizações em contratos com certificadoras.</p> <p>2) Verificar possibilidade, dentro da política do IAF, de se estabelecer como requisito a avaliação da equipe auditora em campo por parte do OCC (incluir possibilidade de auditorias de verificação pelo acreditador).</p> <p>3) Aprimorar a pesquisa do ABNT/CB 25, incluindo perguntas referentes à qualidade e postura da equipe auditora, entre outras. Produzir <i>feedback</i> para os OCC e para o Inmetro. .</p>	<p>1.1) 30/maio</p> <p>1.2) 30/julho e 30/set (versão final)</p> <p>1.3) 30/junho e 30/ago (versão final)</p> <p>2) 30/out</p> <p>3) 30/junho</p>	<p>1.1) CB-25</p> <p>1.2) Certificadores (draft) / Grupo de consenso (versão final) (Incluir + RAC +Cgcre/ Inmetro +CB-25 + Indústria)</p> <p>1.3) CIC-RAC + OTC (draft) / Grupo de consenso (versão final) (Incluir Cgcre/Inmetro + Certificadoras + CB-25/ Indústria)</p> <p>2) Cgcre/Inmetro e Nigel (formulação de pergunta)</p> <p>3) CB-25 + Inmetro + OTC + Certificado-ras + Indústrias</p>	<p>1.2) Sergio, Duval, Salvador, Ricardo, Jeferson Virlene (draft)</p> <p>1.3) Raquel, Marco Helenio e Marcello</p>
<p>B) que os Organismos Certificadores efetuem</p>	<p><i>Como organismo credenciador (acreditador) a Cgcre/Inmetro avalia, nas</i></p>	<p>Idem 1.4.1-1.2)</p>	<p>Idem 1.4.1-1.2)</p>		

Ação do 1º. Encontro	O que foi feito	O que fazer	Prazo	Responsável	Obs.
<p>uma avaliação mais criteriosa quanto à qualificação dos seus auditores e equipe, principalmente no tocante à experiência em trabalhos de auditoria;</p>	<p>auditorias e nos processos de extensão, todos os procedimentos referentes à qualificação de auditores/especialistas com base no ABNT ISO/IEC Guia 62 e na NBR ISO 19011. Existe uma proposta para a elaboração de um critério para qualificação de auditores/especialistas. Esta idéia deverá ser apresentada aos organismos de certificação para consenso.</p>				
<p>C) que o Inmetro e CBAC efetuem pesquisa sistemática junto às organizações certificadas sobre o grau de satisfação com o processo de certificação, com o processo da auditoria e com o desempenho dos auditores, divulgando os resultados em sua página ou via ABNT/CB-25</p>	<p>Sendo implementada.</p>	<p>Conforme item da pesquisa do ABNT/CB-25 (incorporar). Item 1.4.1 – 3)</p>			
<p>D) que o INMETRO intensifique o monitoramento do tempo de auditorias, segundo regulamentação do IAF, e inclua este item na pesquisa de retro-alimentação;</p>	<p>Todas as auditorias da Cgcre/Inmetro são realizadas utilizando-se a documentação do IAF. Nesse sentido, são verificados os tempos de auditoria com base na amostragem dos processos, buscando-se o</p>	<p>Considerado o posicionamento do Inmetro satisfatório Nenhuma nova ação a ser implementada.</p> <p>Solicitado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Manter a sistemática. 2) Incorporar os tempos de auditoria ao 			

Ação do 1º. Encontro	O que foi feito	O que fazer	Prazo	Responsável	Obs.
	<p><i>atendimento à respectiva tabela do IAF. Nos treinamentos realizados para auditores, incluindo-se os de atualização, é enfatizada a importância de se intensificar a análise de tempo (H/d) da diretriz do IAF.</i></p>	<p>código de ética dos certificadores.</p>			
<p>E) que o ABNT/CB-25 promova reuniões sistemáticas com Inmetro, entidades certificadoras e entidades de treinamento para debater e alcançar consenso da interpretação dos requisitos da NBR ISO 9001:2000, levando ao Grupo de Interpretação do ISO/TC 176, os pontos em que o consenso não for alcançado;</p>	<p>Realizado em 10 de março de 2004 “Workshop” sobre a Interpretação da Norma NBR ISO 9001:2000, em São Paulo. Participaram representantes do Inmetro, dos Organismos de Certificação de Sistemas e Treinamento, do Grupo de Interpretação ISO/TC 176 e do Inmetro. Perguntas foram previamente encaminhadas ao ABNT/CB-25, foram consolidadas por Seção da norma num documento único e distribuído aos participantes para análise em grupo. Como resultado deste “Workshop” foi elaborado um documento de Interpretação da Norma NBR ISO 9001:2000 – Questões e Respostas”. Algumas dúvidas foram enviadas ao ISO/TC 176. Agendamos um próximo</p>	<p>Ação implementada.</p> <p>Solicitado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Sistematizar as reuniões a cada quatro meses 2) Melhorar a divulgação dos mecanismos de consulta de interpretação ao TC 176 3) Garantir que as certificadoras tomem conhecimento das interpretações oficiais do TC 176 (utilizar metodologia do CB-38). 4) Incluir como critérios de credenciamento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Imediato 2) 30/maio 3) Contínua 4) 30/set 	<ol style="list-style-type: none"> 1) <u>CB-25</u> 2) <u>CB-25 / Inmetro</u> 3) <u>Cgcre/Inmetro</u> 4) <u>Cgcre/Inmetro</u> 	

Ação do 1º. Encontro	O que foi feito	O que fazer	Prazo	Responsável	Obs.
	<i>encontro para novembro de 2004.</i>				
<p>F) que o Inmetro estude um sistema de “conseqüências” mais efetivo quanto ao desempenho inadequado das certificadoras e/ou dos seus auditores no processo de certificação.</p>	<p><i>A Cgcre/Inmetro possui normas como a NIT-Dicor-001-Procedimento para Credenciamento de Organismo de Certificação de Sistemas de Gestão e do Manejo de Florestas e a NIT-Dicor-016 – Regulamento para o Credenciamento de Organismos, que abordam o tratamento relativo ao “desempenho inadequado de certificadoras e/ou seus auditores no processo de certificação.”. No ano de 2003 processos de certificadoras foram levados ao nível de nossa Procuradoria Jurídica e também tivemos um cancelamento dentro do SBAC.</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Que o Inmetro estude propostas para aprimorar os modelos e os mecanismos de aplicação de sanções, incluindo os aspectos contratuais/jurídicos. 2) Que o Inmetro publique as informações sobre suspensões e cancelamentos de credenciamentos. (Verificar modelo do site do RvA) 3) Que os OCCs também divulguem os cancelamentos/suspensões de certificações. (Implantar programa ABNT/CB-25/Inmetro) 4) Que o Inmetro, no uso de suas prerrogativas legais e regulamentares, considerando as ameaças à credibilidade do sistema de certificação, com enfoque nos pontos críticos identificados (competência dos auditores, H/d, conflito de interesses, entre outros), implemente a aplicação mais efetiva das penalizações previstas. (Ver item 1.4.1-F-1) 5) Formar grupo de trabalho para apresentar na próxima reunião aspectos relacionados à responsabilidade legal do credenciador, dos OCCs (OCS e OCA) e dos auditores, nos processos de certificação (ex: Código de defesa do consumidor e Lei de crimes ambientais). 	<ol style="list-style-type: none"> 1) 30/set (proposta) 2) 30/junho 3) Próxima reunião 4) Reportar na próxima reunião. 5) Próxima reunião 	<ol style="list-style-type: none"> 1) <u>Cgcre/Inmetro</u> + Certificadoras 2) <u>Cgcre/Inmetro</u> 3) <u>Certificadoras</u> (Após a implantação do sistema) 4) <u>Cgcre/Inmetro</u> 5) <u>Sérgio</u>, Marcello, Dalmo, Luiz Fernando e Melania (a confirmar) 	
<p>1.4.2 A) que o INMETRO</p>	<p><i>As auditorias da Cgcre/Inmetro são planejadas</i></p>	<p>Que o INMETRO fomente essa retro-alimentação, através da ação do item 1.4.3 –2).</p>	<p>Depende do item 1.4.3 -2)</p>	<p><u>Cgcre/Inmetro</u></p>	

Ação do 1º. Encontro	O que foi feito	O que fazer	Prazo	Responsável	Obs.
planeje as auditorias do processo de credenciamento, incluindo as auditorias-testemunho utilizando-se dos dados de retro-alimentação das organizações certificadas;	<p>com base na NIT-Dicor-001, incluindo as auditorias testemunhas. Cabe ressaltar que as reclamações recebidas pela Cgcre /Inmetro, relativas às organizações certificadas, são consideradas quando da amostragem dos processos nas auditorias de escritório, e para a realização de auditorias testemunhas.</p> <p>No caso da “retro-alimentação”, fica dependendo da ação a ser tomada no item 1.4.1-3).</p>				
B) que o Inmetro faça uma maior divulgação sobre as estatísticas de reclamações sobre certificação de sistemas de gestão da qualidade, ou informe onde obter tais informações em estatísticas existentes;	<p>A página do Inmetro “www.inmetro.gov.br” disponibiliza tais informações.</p>	<p>1) Melhorar a divulgação da pagina do Inmetro (ver item 1.4.3 -2)</p> <p>2) O Inmetro já está estudando a forma de melhoria das informações da ouvidoria referentes às reclamações e denúncias. O grupo sugere que seja consultado o <i>site</i> do RAB e analisadas as possibilidades de melhoria.</p>	Reportar na próxima reunião.	<u>Dqual/Inmetro</u>	
<p>1.4.3</p> <p>A) que o Inmetro e o ABNT/CB 25 sugiram uma data para que se realize reunião de acompanhamento, incluindo os presentes na reunião, além do organismo de certi-</p>	<p>Realizado o Encontro em Abril.</p> <p>Obs.: Notada a ausência de 2/3 das certificadoras.</p>	<p>1. Ampliar a participação. Incluir, entre outros:</p> <p>1.1 clientes das empresas certificadas, (encontro prévio a ser coordenado pelo ABNT/CB-25)</p> <p>1.2 através de associações do tipo PROCON, IDEC, PROTESTE (estabelecer elos de comunicação; verificar participação no</p>	<p>1.1 30/junho</p> <p>1.2 30/junho</p>	<p>1.1 <u>CB-25</u> / CBAC / Inmetro</p> <p>1 2 <u>Dqual/Inmetro</u> + Nigel (Contatar Amorim através do</p>	

Ação do 1º. Encontro	O que foi feito	O que fazer	Prazo	Responsável	Obs.
<p>ificação de auditores de SGQ, para organizar o próximo encontro em abril de 2004 e decidir sobre a sistematização das reuniões, incluindo a criação de uma Comissão de Ética, semelhante ao IAG, no Brasil;</p>		<p>COPOLCO)</p> <p>1.3 SEBRAE e SIMPI: Representando as MPE (convite específico)</p> <p>2) Melhor divulgação dos trabalhos do grupo; planejamento antecipado das reuniões, avisos mensais às organizações e um <i>link</i> sobre o assunto no <i>site</i> do Inmetro/CB-25. Incluir divulgação através de revistas, por exemplo, Banas Qualidade. Agendar próxima reunião para 30/set e 01/out.</p> <p>Obs.: Periodicidade: Semestral (abril e setembro)</p> <p>3) Estreitar comunicação com a Comissão Permanente de Credibilidade do CBAC, para encaminhamento de assuntos relativos à credibilidade (reportar os resultados deste encontro na próxima reunião do CBAC e definir interação entre os 2 grupos)</p> <p>4) Elaborar proposta de código de ética para as certificadoras.</p> <p>5) Incluir como item constante dos próximos <i>workshops</i>, tópicos relativos à ética</p>	<p>1.3 30/junho</p> <p>2) Ação continuada. Reportar na próxima reunião.</p> <p>3) Próxima reunião do CBAC</p> <p>4) 30/ago</p> <p>5) Próxima reunião</p>	<p>CB-25)</p> <p>1.3 Dqual/Inmetro</p> <p>2) Raquel + Gilbert + Paulo Coelho + Luiz Carlos Nascimento + Duval + Eurico</p> <p>3) Dqual/Inmetro</p> <p>4) Certificadores (draft) / Grupo de apreciação (Incluir Cgcre/Inmetro + CBAC + Indústria)</p> <p>5) ABNT/CB-25</p>	
<p>B] que o CBAC repense na divulgação e aprimoramento dos canais/processo de reclamações e retroalimentação do mercado sobre a certifica-</p>	<p>Vide item 1.4.2 –2)</p>	<p>1) Utilizar as correspondências das pesquisas do ABNT/CB-25, para informar às empresas, seus direitos e canais formais de reclamações. (tradução/adaptação e divulgação do folheto da ISO para os compradores institucionais e</p>	<p>1) 30/junho</p>	<p>1) CB-25 + Nigel</p>	

Ação do 1º. Encontro	O que foi feito	O que fazer	Prazo	Responsável	Obs.
ção, incluindo reclamações do consumidor /empresas sobre os organismos certificadores;		posteriormente para entidades de defesa dos consumidores) 2) Utilizar as associações de defesa do consumidor, para divulgar os seus direitos e canais formais de reclamações. (vide acima)			
C) que o plano de ação detalhado durante o “workshop” seja analisado e debatido na próxima reunião de acompanhamento e divulgado ao CBAC.		O Inmetro apresentou o plano de ação do <i>workshop</i> , na penúltima reunião do CBAC.			
1.4.4 A) que o ABNT/CB-25 faça uma divulgação ampla dos pontos mais importantes da norma ISO 10019, que está em fase final de elaboração pela ISO;	<i>Apresentado e discutido a minuta do documento preparada por um grupo de trabalho</i>	1) Aprimorar o documento, tornando-o mais “amigável” (pensar em arquitetura eletrônica) 2) Promover a divulgação	1) 30/maio (circulação do documento) 2) 30/julho (divulgação)	1) Grupo de Trabalho (coordenado pela Raquel) / Apreciação pelos membros do <i>Workshop</i> por 30 dias 2) Raquel + Gilbert + Paulo Coelho + Luiz Carlos Nascimento + Duval + Eurico	
B) que o INMETRO, CBAC e o ABNT/CB-25 promovam a elaboração e implementação efetiva de critérios claros e práticos para a seleção de bons consultores;	<i>Idem item acima</i>	Idem item acima	Idem item acima	Idem item acima	
C) que o ABNT/CB-25,	<i>Idem item acima</i>	Idem item acima	Idem item	Idem item acima	

Ação do 1º. Encontro	O que foi feito	O que fazer	Prazo	Responsável	Obs.
<p>ouvindo as partes interessadas, elabore e divulgue orientações sobre critérios para escolha de entidade certificadora, incluindo recomendações para solicitação e avaliação de propostas (considerando o Anexo II do IAF).</p>			acima		
<p>1.4.5 a) que as decisões deste "workshop" sejam divulgadas através de apoio do SEBRAE e outras entidades.</p>	<p><i>Realização de acordo/ convênio Inmetro/ Sebrae, visando criar fundo para facilitar o acesso das MPEs aos programas de certificação.</i></p>	<p>Implementar o acordo e envolver Sebrae e SIMPI no próximo encontro.</p>	<p>Reportar no próximo <i>workshop</i></p>	<p>Dqual/Inmetro</p>	