

## **10<sup>o</sup> ENCONTRO**

### **“APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES”**

#### **SUMÁRIO**

##### **1.1 Introdução**

Dando continuidade ao programa de melhoria contínua do processo de certificação foi realizado o 10º Encontro, no dias 28 e 29 de março de 2011, no Hotel AZ Aclimação, São Paulo.

Para este Encontro, além dos temas relativos à certificação de sistemas de gestão foram incorporados outros temas relacionados à certificação de produtos, pessoas, etc . 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 e produtos
- Organizações com sistemas de gestão da qualidade certificados
- Organização responsável pela certificação e registro de auditores no Brasil
- Outras organizações relacionadas com a qualidade

Este Encontro teve como “facilitador” o Dr. Nigel Croft .

A dinâmica aplicada a este Encontro obedeceu as recomendações apresentadas no 9º Encontro que foi a de resgatar a logística dos Encontros anteriores, ou seja, apresentar os problemas, no âmbito nacional e internacional, no Processo de Certificação e, por meio de grupos de trabalhos, discuti-los, apresentando na plenária sugestões para solução dos mesmos. A programação para o 10º Encontro considerou a realização de 2 Painéis, um para discutir as questões sobre a Credibilidade das Certificações em **Sistemas de Gestão da Qualidade e Ambiental** e o outro para discutir as questões sobre a **Credibilidade das Certificações de Produtos**.

Para apresentação das questões internacionais na área de sistemas de gestão da qualidade foi convidado o Consultor Internacional – Dr. Nigel Croft, consultor internacional e atual “convener” do ISO/TC/176/SC2, com larga experiência neste tema.

Para apresentação das questões internacionais na área de produto foi convidado o Engº Reinaldo Balbino Director Accreditation Programs – ANSI/USA

O Inmetro, através da Dqual e da Cgcre apresentaram as mesmas questões em nível nacional. A ABROC, através do seu Vice-Presidente apresentou, também, algumas questões sobre a Credibilidade das Certificações na área de Sistemas de Gestão e de Produtos.

Após as apresentações foram formados grupos para discutir os dois temas (Sistemas de Gestão e de Produtos). As perguntas para discussão dos grupos foram formuladas respectivamente pelo Dr. Nigel e Reinaldo Balbino.

Os Grupos apresentaram suas conclusões e recomendações na plenária do 2º dia.

## 1.2 Recomendações principais do Encontro

1) **ABNT/CB-25** deverá traduzir o documento divulgado no site da ISO que contem informações sobre:

- a) Norma de Sistema de Gestão
  - b) Avaliação da Conformidade Como identificar se a firma segue a norma ISO 9001
  - c) Direcionamento das reclamações, referentes a empresas certificadas
- Para ser colocado no site do Inmetro, da ABROC e do ABNT/CB-25

2) **Inmetro** para o próximo ano repetir a pesquisa efetuada sobre “clientes dos clientes”. Incluir este item no novo contrato com a ABNT

3) **Inmetro** deverá se articular com o DPDC para saber da viabilidade de se distinguir as empresas com certificado ISO 9001 nas reclamações dos consumidores.

4) **Inmetro** deverá programar a realização de Auditorias com Antecedência com um organismo piloto. A ABNT e o BSI voluntariaram-se a participar do programa piloto para análise do desempenho do OCC frente à certificada.

5) **Inmetro/Cgcre** deverá colocar no item 8 do RGCP o prazo para que os OCCs enviem a informação ao Inmetro dos Memorandos assinados

6) **ABROC** deverá divulgar para seus associados, para conhecimento e críticas, o kit de educação à distância como curso de treinamento sobre avaliação da conformidade

7) Inmetro deverá revisar no RGPC o item que esclarece que o OCC não pode substituir a visita técnica pelo certificado ISO 9001.

8) **Inmetro/ABROC** deverão analisar um melhor encaminhamento das reclamações para que os Organismos/Reclamantes tenham retorno das resposta.

9) **ABROC** deverá promover reunião com as Certificadoras para estabelecer as informações que devam ser divulgadas no Banco de Dados sobre Certificações ISO 9000.

Após definição, Cgcre deverá articular com a área de informática do Inmetro para proceder às alterações.

## PARTICIPANTES E PROGRAMAÇÃO DO 10º ENCONTRO

### 1. Participantes

Participaram do 10º Encontro os seguintes representantes de organizações que, de alguma forma, acham-se relacionadas com o processo de certificação

EMPRESA	NOME
1) ABENDI	Marcelo Machado
2) ABNT/CBAC	Guy Ladvoat
3) ABNT/CB-25	Edi L. Martins dos Santos
4) ABROC	Masao Ito
5) ABROC	Arnaldo Barbulio
6) ABROC	Jean Bodinaud
7) ABS	Sérgio Luiz Custódio
8) ABS	Fernando Pimenta
9) ABS	Anderson Martin Jacintho
10) ABS-QE	Fernando Bonatti
11) ANSI/USA/Palestrante	Reinaldo Balbino Figueiredo
12) BRTUV	Thais de oliveira Futo
13) BSI Brasil	Sérgio Fellauer
14) BVQI	Lúcia Nunes
15) CB-25/Palestrante	Nigel H Croft
16) ICQ Brasil	Tatiana Renata Pereira Jucá
17) Inmetro	Alfredo Lobo
18) Inmetro	Marcos Aurélio Lima de Oliveira
19) Inmetro	Alexandre Pereira Martins
20) IPEM/AM	Renato Marinho Bezerra Junior
21) IPEM/AM	José Itamar de Souto
22) IQA	Mario Guitti
23) NCC	Denise Maria P. Guisard
24) SEBRAE	Clóvis Walter Rodrigues
25) SEBRAE	Agnaldo de Almeida Dantas
26) Sextante	Guilherme A. Witte C. Machado
27) TUV Rheinland do Brasil Ltda	Suzete Schipa Suzuki
28) TUV Rheinland do Brasil Ltda	Karen Carolina Martins
29) TUV Rheinland do Brasil Ltda	João Gustavo Lopes Junqueira
30) TUV Rheinland do Brasil Ltda	Cláudio Francisco
31) TUV Rheinland do Brasil Ltda	Lester Amaral
32) TUV Rheinland do Brasil Ltda	Maria Lucia Hayashi
33) TUV Rheinland do Brasil Ltda	Marco Antonio Barreto
34) UBG	Paulo Roberto Martins Coelho
35) Vanzolini	Maria Luiza Salomé
36) Vanzolini	José Salvador
37) Vanzolini	Prof. José Joaquim do Amaral Ferreira
38) CCB –Centro Cerâmico do Brasil	Lilian Lima Dias
39) ICEPEX	Sérgio Eduardo Monteiro Diogo

40) Instituto Falcão Bauer da Qualidade	Nayara da Silva Evangelista
41) Instituto Falcão Bauer da Qualidade	Marcos José de Sales Júnior
42) Instituto Falcão Bauer da Qualidade	Walter Second Vasconcelos
43) Instituto Falcão Bauer da Qualidade	Paulo H.D.M. Bertolini
44) INT	Rosana Carvalho Esteves
45) PUC/RS - Labelo	Domingos F. Alves
46) SENAI/SP – Organismo de Cert.de Produtos	Bianca Masumoto Costa
47) SENAI/SP – Organismo de Cert.de Produtos	Ricardo Minoru Gibo
48) WQS Certificações de Produtos Ltda	Liliana Soares Batista
49) QUALIFIO – Assoc. Bras. pela Qualidade dos Fios e Cabos Elétricos	Ramôn Diaz Herrera
50) AGAST	Antonio Carlos Olivieri
51) IEX Certificações	Agostinho Tomaselli

## 2. Programação do Encontro

O 10º Encontro teve a seguinte agenda de trabalhos:

### 1º Dia – 28/03/2011

09h00 – 10h00 **Credenciamento** e Café de Boas Vindas  
 10h00 – 10h15 **Abertura** - *João Jornada – Presidente do Inmetro*  
 10h15 – 10h30 **Objetivos do Encontro** e Sistemática de Trabalho - *Alfredo Lobo – Diretor da Dqual do Inmetro*

#### Painel 1

##### **Principais Questões sobre Credibilidade das Certificações em Sistema de Gestão da Qualidade e Ambiental**

**Moderador** – Alfredo Lobo

10h30 – 11h00 **Visão Internacional** - *Nigel Croft –Consultor*

11h00 – 11h40 **Visão Nacional** – Acreditor e Certificadoras – *Marcos Aurélio Lima – Coordenador da Cgcre do Inmetro*  
*ABROC – Jean Bodinaud – Vice Presidente da ABROC*

#### Painel 2

##### **Principais Questões sobre Credibilidade das Certificações de Produtos**

**Moderador** – Marcos Aurélio

11h40 – 12h10 **Visão Internacional** - *Reinaldo Balbino Figueiredo – ANSI*

12h10 – 12h50 **Visão Nacional** – Acreditor e Certificadoras - *Marcos Aurélio Lima – Coordenador da Cgcre do Inmetro*  
*ABROC – Jean Bodinaud – Vice-Presidente*

12h50 – 13h00 Divisão dos Grupos de Trabalho (GT)

13h00 – 14h00 **Almoço**

14h00 – 16h00	<b>Atividades dos GT</b> sob a coordenação do <i>Nigel Croft</i> (SG) e <i>Reinaldo Figueiredo</i> (Produto)
16h00 – 16h30	<b>Café</b>
16h30 – 17h30	Consolidação dos Trabalhos dos GT sob a coordenação do <i>Nigel Croft</i> (SG) e <i>Reinaldo Figueiredo</i> (Produto)
17h30 – 18h30	Consolidação dos Trabalhos pela coordenação
19h30	<b>Jantar de Confraternização</b>

## 2º Dia – 29/03/2011

09h – 10h00	<b>Plenária</b> - Apresentação dos trabalhos dos GT pelos Relatores
10h – 11h00	<b>Plenária</b> - Discussão das apresentações dos GT sob a coordenação do <i>Alfredo Lobo</i> – <i>Diretor da Dqual do Inmetro</i>
11h – 11h30	<b>Plenária</b> - Recomendações e Encaminhamentos - <i>Alfredo Lobo</i> <i>Diretor da Dqual do Inmetro</i>
11h30 – 12h00	<b>Palestra</b> – O Futuro das Certificações - <i>Nigel Croft</i> – <i>Consultor</i>
12h00 – 13h00	<b>Almoço</b>

## 3. Desenvolvimento do Encontro

### Primeiro dia

#### 3.1 – Abertura - Apresentação sobre os objetivos do encontro – Alfredo Lobo

Agradeceu a presença de todos e justificou a ausência do Prof. Jornada que estava programado para fazer a abertura deste Encontro. A Ausência foi para atender um chamado do Governo.

O **Alfredo Lobo** fez um breve histórico dos Encontros, informando que a iniciativa de promover esse evento partiu do Comitê Brasileiro da Qualidade.

**Alfredo Lobo** ressaltou que, de início, considerou-se, somente os envolvidos com a ABNT NBR ISO 9001. Com a evolução das discussões levadas a efeito nos diversos Encontros decidiu-se ampliar o escopo de debates para todos os outros processos de certificação: produtos, pessoas, etc.

Informou sobre os resultados gerados com os Encontros

Apresentou, a seguir, a agenda do Encontro destacando a importância da participação de todos nas discussões e o que se esperava como resultados dessas discussões.

#### 3.2 Painel 1 – PRINCIPAIS QUESTÕES SOBRE CREDIBILIDADE DAS CERTIFICAÇÕES EM SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTAL

## **VISÃO INTERNACIONAL**

### **Palestra Dr. Nigel Croft**

Iniciou sua palestra fazendo uma breve esplanção sobre o seu envolvimento com a ISO 9000.

Apresentou os principais objetivos da certificação:

– Prover a confiança. Demonstrando que a organização tem um sistema de gestão em conformidade com a norma pertinente, além de outras

Esclareceu que os procedimentos em si não é o item mais importante. O que realmente interessa é se todos os procedimentos atinjam os preceitos da ISO 9001.

**Dr. Nigel** informou os números atuais de certificados emitidos na:

China: 390 mil

Rússia: 50 mil

Índia: 250 mil

Tópicos abordados:

Algumas potenciais ameaças identificadas pela IAG:

- **Sobre os Consultores:**
  - falta de competência;
  - metodologia;
  - conflito de interesses
  
- **Sobre as Organizações:**
  - falta de cultura da qualidade;
    - interesse apenas no certificado;
  - considerações comerciais
    - reduzir os preços (você recebe o que você paga)
  - ética;
  - falta de entendimento:
    - da acreditação
    - da ISO 9000
    - da abordagem de processo
  - abordagem relativa às auditorias (internas e externas)
  
- **Sobre os Auditores:**
  - competência;
  - conflito de interesses;
  - nenhum senso de responsabilidade profissional
  
- **Geral:**
  - interesses instalados (comercial/político)
  - mercado de expectativas irrealistas
  - “exagero” ISO 9000 por consultores e Organismos de Certificação
  - abordagens incoerentes
  - fofoca
  
- **Sobre Organismos de Acreditação:**
  - mecanismos de feedback pobre em marketing

- muita burocracia
- geralmente não “duro” o suficiente para se livrar dos bandidos
- abordagem inconsistente entre as considerações de alguns Organismos de Acreditação
- interesse comercial
- papel dos Organismos de Acreditação inconsistente
  
- **Sobre os Organismos de Certificação:**
  - competência das equipes de auditoria:
    - inconsistências
    - inabilidade de olhar além “documentos”
    - má compreensão das “abordagens” de processos
    - falta de conhecimento técnico
  - considerações comerciais
  - conflitos de interesses
  - pouco ou nenhum feedback dos clientes dos clientes
  - considerações éticas
  - pouco foco na performance do SGQ
  
- **Outros:**
  - reguladores
  - compradores
  - governo
  - formadores

#### Apresentou considerações sobre:

- Tratamento “pobre” das reclamações na cadeia de suprimento
- Falta de transparência dos Organismos de Certificação. Transparência é um princípio fundamental
- Não cumprimento pelos Organismos de Certificações da cláusula 8.3 da ISO/IEC 17021, transcrita abaixo, alguns Organismos de Acreditação fazem vista grossa:

“O organismo de certificação deve manter e tornar acessível ao público, ou fornecer quando solicitado, por qualquer meio a sua escolha, uma relação de certificações válidas que deve apresentar, no mínimo, o nome, documento normativo pertinente, escopo, localização geográfica da sede e de quaisquer locais dentro do escopo de uma certificação multi-site”.

Recente decisão do Comitê Técnico do IAF – março/2011 – “Todos os membros do IAF devem garantir que seus credenciados cumpram os requisitos da norma ISO/IEC 17021”
- Ser “bonzinhos” com clientes certificados, diminuindo a importância das não-conformidades
- Tempo de implementação curto:
  - 38% das organizações certificadas visitadas informaram ter aplicado o seu SGQ e obtiveram a certificação em menos de 6 meses;
  - 9% afirmaram ter feito o mesmo e obtiveram o certificado em 3 meses.
- Quadro sobre o nível de confiança global em função do tempo usado para implementação de sistemas
- Certificados falsos:
  - emitidos por outros consultores
  - tendência dos clientes aceitarem, sem questionar
- Certificado com Acreditação não é informado para o Acreditador
- Falta de monitoramento dos Organismos de Certificação Acreditados, considerados críticos
- Quadro demonstrando o fraco desempenho dos franquizados.

#### CONCLUSÕES:

- Velhas ameaças a credibilidade continuam
- Novas ameaças emergem constantemente
- Todos nos necessitamos continuar trabalhando juntos para preservar a reputação das certificações dos Sistemas de Gestão

**Dr. Nigel** informou sobre documento divulgado no site da ISO contendo:

- d) Informações sobre a norma ISO 9001
- e) Como identificar se a firma segue a norma ISO 9001
- f) Direcionamento das reclamações, referentes a empresas certificadas

**Alfredo Lobo** solicitou que o ABNT/CB-25 traduzisse este documento para ser colocado nos sites do Inmetro, do ABNT/CB-25 e da ABROC.

## VISÃO NACIONAL

### 3.3 - Palestra Marco Aurélio Lima - Cgcre/Inmetro

#### Temas abordados:

**Marco Aurélio** apresentou a Marca de Acreditação utilizada pela Cgcre e o Símbolo da Acreditação utilizada pelo OAC.

#### Co-Certificação

Informou que foram identificados casos de Co-Certificação de produtos pelo modelo 5 e que o Cgcre, juntamente com o regulamentador, criará uma regra para avaliação das co-certificações.

#### Acompanhamento de mercado

Ao longo de 2010 e 2011 Cgcre está realizando operações de acompanhamento de mercado no setor de construção civil. Resultando em 1 cancelamento, 1 suspensão e uma advertência à organismos. Várias construtoras tiveram seus certificados suspensos ou cancelados.

#### ISO 17021:2011

Nova versão publicada em fevereiro/2011 e que nesta versão agrega requisitos relativos à competência dos auditores e condução das auditorias. As certificadores terão 24 meses para a total adequação.

#### Transição para a ISO 9001

Foi concluída em novembro 2010 a transição para 9001:2008. Inmetro durante as avaliações das certificadoras está verificando se todos os processos da ISO 9001 já foram migrados de forma adequada.

### 3.4 Palestra Jean Bodinaud – Vice-Presidente da ABROC

**Jean Bodinaud** informou sobre a missão, visão, os valores e a estrutura organizacional da ABROC.

Sobre atuação da ABROC:

- Valorização da certificação de Sistema de Gestão
- Novos Projetos
- Bio Combustíveis
- Oferta da ABROC:
  - Organismo experientes
  - Condução de atividades afins
  - Comitê de ética
- Promoção da Engenharia Brasileira na área ambiental

### **3.5 Painel 2 - PRINCIPAIS QUESTÕES SOBRE CREDIBILIDADE DAS CERTIFICAÇÕES DE PRODUTOS**

#### **VISÃO INTERNACIONAL**

##### ***Palestra Reinaldo Balbino Figueiredo – Sênior Program Director ANSI***

**Reinaldo Balbino** fez uma breve apresentação sobre a atuação da ANSI

Informou que o objetivo da sua apresentação é abordar os problemas dos acreditadores, gestores dos programas e certificadores de produtos que possam afetar a credibilidade das mesmas.

O objetivo também é abordar questões de credibilidade, o que está sendo identificado como ponto crítico de controle e as experiências de ações de melhoria dos processos para manutenção ou alcance dessa credibilidade.

Abordagens:

- Credibilidade na Certificação de Produto não pode ser comparada com a Certificação de SQ
- Tipo de Certificação
- Organismo de Certificação de Produto
  - credibilidade OC
  - organismo de certificação acreditado
- Questões de Credibilidade:
  - ISO System/CASCO
  - Organismos de certificações que tem os seus processos de acordo com, os documentos da ISO tem “Out Come” e uma base de operacionalização validada
  - Competência do pessoal do Organismo de Certificação
  - Como o organismo de acreditação operacionaliza
  - Processo de amostragem
  - Limitações dos Organismos de Certificação
- Pontos críticos de controle definidos pelos envolvidos
  - Trabalho para obter a credibilidade
  - ISO/CASCO Tool box e Scheme owner e IAF
    - Define os requisitos para serem implementados pelos acreditadores
- Ações de Melhorias do Processo

- Princípios de conduta ética dos OC
- Em situações que o OC não está ainda em operação com a certificação – o que fazer?
- Engajar e definir comportamentos éticos para a indústria no que se refere as perspectivas do consumidor
- Desenvolver sinergia entre (Scheme Owner – Organismos de Certificações e Organismos de Acreditação) para apoiar a credibilidade do processo de certificação
- Conformidade com requisitos domésticos e internacionais
- Integrity Program do GLOBAL G.A.P
- FCC
- FDA
- USDA para o programa de produtos orgânicos
- EU Novas Diretivas

## VISÃO NACIONAL

### 3.6 Palestra Alfredo Lobo – Diretor da Qualidade Inmetro

**Alfredo Lobo** apresentou as principais questões sobre a credibilidades das certificações de produtos sob a visão do *Inmetro* .

Apresentou o quantitativo acumulado de programas concluídos pela Dqual/Dipac no período de 1999/2011

- o Curva de Evolução de PAC implantados

Informou que dos 178 Programas de Avaliação da Conformidade, 147 são no campo compulsório e 31 no campo voluntário.

Apresentou quadro sobre a evolução da Demanda e os Critérios para a sua classificação. Informou que aumentou a demanda ligada a mercados

Gerenciamento da Demandas:

- por novos programas de avaliação da Conformidade
- por reclamações e denúncias: 300 novas/ano, sendo que 60% feitas pelos concorrentes e dessas, 50% são improcedentes.

Apresentou, segundo a ótica do Inmetro as questões centrais para a Credibilidade dos Programas de Avaliação da Conformidade:

- Adequado grau de confiança através do equilíbrio das ações pré e pós-mercado
- Implantação (assistida) dos Programas de Avaliação da Conformidade, principalmente para as micro e pequenas empresas
- Desenvolvimento e implantação através de adequada participação das partes interessadas e impactadas, o que confere transparência, associada à imparcialidade e isenção
- Adoção de práticas de Avaliação de Impactos
- Adoção de práticas de Análise de Risco
- Ampliar Práticas de Acompanhamento no Mercado (acesso a portos, anuência e verificação da Conformidade pelo Regulamentador e por agentes externos)
- Regionalização da infraestrutura – hoje concentrada no eixo sudeste-sul
- Alinhamento com as práticas internacionais. Adoção da prática de análise de risco, bem como de avaliação de impactos. Nesta última comentou que o Inmetro, atualmente, tem feito avaliação de impactos em todas as demandas.

### 3.7 – Palestra Jean Bodinaud – Vice-Presidente da ABROC

**Jean Bodinaud** apresentou a posição da ABROC com relação ao Regulamento Geral de Certificação de Produtos – RGCP.

Fez uma breve abordagem sobre:

- Características da Avaliação de Conformidade de Produtos
- O ciclo de certificação de produtos
- Requisitos Gerais para Certificação de Produtos – RGCP
  - Inmetro formulou o conceito – Portaria 457 de 1/dezembro/2010
  - Inmetro treinou os associados
  - ABROC enviou as primeiras minutas de RAC
  - Alinhamento com IEC EX
- Requisitos Gerais de Certificação através Etiquetação – RGCE
  - Inmetro apresentou o conceito à ABROC
  - Treinamento sobre interpretação do RGCP nos dias 4 e 5/abril
- Escolha do Laboratório – RGCE – RGCP – Novos RAC
- Laboratórios de Ensaio normatizados versus Laboratórios de medidas
  - Certificação de produtos precisa de laboratórios de ensaios
  - Adequação de produtos precisa de laboratório de medidas
  - Desenvolvimento de produtos precisa de Laboratórios de P&D
- **ABROC – COMPROMISSO COM A CREDIBILIDADE**
  - somente pessoas treinadas participam da elaboração das minutas de RAC evita retrabalho e perda de tempo
  - eficiência na elaboração das minutas de RAC
  - Não reinventar a roda: RGCP e RGCE

### 3.8 - Apresentação dos temas para discussão dos Grupos de Trabalho Divisão de Grupos

**Dr. Nigel** solicitou a escolha de assunto para a participação da discussão em Grupo:

- Sistemas de Gestão
- Produtos

Ficou definido os participantes para cada assunto.

#### **GRUPO 1 – Certificações de Sistemas de Gestão – Este Grupo foi dividido em subgrupo 1 e subgrupo 2**

**Coordenador: Nigel Croft**

Participantes:

##### **Subgrupo 1**

Sérgio Fellauer – BSI (Apresentador)

Tatiana Renata Pereira Jucá (ICQ)

Karen Martins – TUV Rheinland

Fernando Pimenta (ABS)

João Gustavo Lopes Junqueira (TUV)

Marcelo Machado (ABENDI)

Renato Marinho Bezerra (IPEM/AM)

Denise Maria P. Guisard – (NCC)

Guy Ladvoat (ABNT/CBAC)

**Subgrupo 2**

Schipa Suzuki (TUV Rheinland (Apresentadora)  
Thais de Oliveira Futo – BRTUV  
Sérgio Custódio – ABS  
Alexandre Martins (Inmetro)  
José Salvador da Silva Filho (Fundação Vanzolini)  
Walter Vasconcelos (Inst. Falcão Bauer)  
José Itamar de Souto (IPEM/AM)

**TEMAS:**

- 1- Como podemos/ devemos “fiscalizar” o desempenho das organizações certificadas através de visitas do tipo “acompanhamento do mercado”? complementar mecanismos tradicionais  
**(Subgrupo 1)**
- 2- Como assegurar maior transparência das OCSs sem prejudicar o lado comercial?  
Como manter diretório da CB-25 atualizado? **(Subgrupo 2)**
- 3- Como avaliar empresas muito imaturas?  
Vale a pena estabelecer critérios de maturidade? (2 X PDCA?) **(Subgrupo 1)**
- 4- Como estimular a retroalimentação dos “clientes dos clientes” incluindo reclamações?  
**(Subgrupo 2)**

**GRUPO 2 – Certificações de Produtos**  
**Coordenador: Reinaldo Balbino****Participantes:**

Maria Luiza Salomé (Fundação Vanzolini) (Apresentadora)  
Clovis Walter Rodrigues (SEBRAE)  
Agnaldo de Alçmeida Dantas (SEBRAE)  
Cláudio Francisco (TUV Rheinland)  
Lester Amaral Junior (TUV Rheinland)  
Maria Lucia Hayashi (TUV Rheinland)  
Marco Antnio Barreto (TUV Rheinland)  
Paulo Roberto Coelho (UBQ)  
Lilian Lima Dias (CCB)  
Arnaldo Barbulio Filho (ABROC)  
Sérgio Eduardo M. Diogo (ICEPEX)  
Bianca Masumoto Costa (SENAI/SP)  
Ricardo Minoru Gibo (SENAI/SP)  
Liliana Soares Batista (WQS)  
Agostinho Tomaselli (ITEX Certificações)  
Antonio Carlos Olivieri (AGAST)  
Mário Guitti (IQA)  
Jean Bodinaud (CERTUSP)  
Domingues Armes (PUC/RS)

**TEMAS:**

1 - Como que as entidades que são responsáveis pela elaboração da regulamentação relacionadas à certificação mandatória podem contribuir para a credibilidade do processo?

2 - Utilização de laboratórios de 1ª, 2ª e 3ª Parte

3 - Memorando de Entendimento

4 - Acompanhamento de Mercado

5 – Competência de Pessoal – Carência de especialistas,

6 – Co-certificação

7 – Falta de fiscalização

8 – Reclamações

Os Grupos se reuniram para a discussão dos temas e a preparação das conclusões que serão apresentadas amanhã na plenária.

## **Segundo dia**

### **GRUPO 1 – Certificações de Sistemas de Gestão – subgrupo 1**

**Apresentador: Sérgio Fellauer**

#### **1. Como podemos/devemos “fiscalizar” o desempenho das organizações certificadas através de visitas do tipo “acompanhamento de mercado”? Complementar aos mecanismos tradicionais.**

O grupo considerou que uma das propostas seria através de parcerias com grandes empresas para coleta de dados sobre os produtos/serviços oferecidos por empresas certificadas, a exemplo do que as montadoras fazem com as certificadoras, através de reuniões anuais. Para o grupo, essa parceria deveria ser feita pelo Inmetro ou a ABROC.

Para o grupo, seria interessante usar a prática de “cliente oculto”, na qual se atuaria como um potencial cliente para sondar se a empresa certificada está seguindo os parâmetros especificados na norma. Por exemplo, usando esse artifício, seria possível verificar como funciona o processo de reclamação da empresa certificada.

Outra sugestão foi a de se realizar auditoria com pouca antecedência, em substituição à auditoria-testemunha, nos seguintes casos:

- a) denúncia ao Inmetro;
- b) empresas certificadas e que tenham problemas de atendimento aos requisitos do cliente acionadas pelo DPDC (articular com DPDC a viabilidade de distinguir as empresas com ISO 9001);
- c) por meio de pesquisa à lista de empresas certificadas (substituindo parte das testemunhas).

**Aproveitar as auditorias de sistemas para avaliar a empresa que está sendo auditada  
Praticar o que já vem sendo feito pela indústria automobilística. Inmetro com a participação da ABROC**

**No que concerne à articulação com o DPDC, Alfredo Lobo disse que o Inmetro poderia articular com aquele órgão para saber da viabilidade de se distinguir as empresas com certificado ISO 9001 nas reclamações dos consumidores.**

Nigel sugeriu para auditorias com antecedência que fosse feito com um organismo piloto. A ABNT e o BSI voluntariaram-se a participar do programa piloto para análise do desempenho do OCC frente à certificada

Marcos Aurélio considera importante a participação de um representante do Organismo de Certificação (não auditor contratado). Apresentará, ainda no mês de abril, uma proposta de Programa a ser avaliado pelos OCCs.

O grupo expôs que seria interessante elaborar uma pesquisa junto aos clientes do clientes, a fim de conhecer sobre o atendimento da empresa certificada.

Alfredo Lobo sugeriu incluir o serviço que foi feito há quatro anos no contrato com a ABNT. Para ele, seria interessante, dentro de 12 meses, repetir a pesquisa feita à época.

Visita à comunidade próxima a empresa certificada em SGA para avaliação dos impactos circunvizinhanças.

## **2. Como avaliar empresas com a 1ª Certificação? Vale a pena estabelecer critérios de maturidade? (2x PDCA)?**

Realizar auditoria normalmente.

Estabelecer período de 1 ano para a validade de novas certificações como período probatório.

Realizar a manutenção do SG dentro dos prazos acordados

Para o grupo, **não vale a pena** estabelecer critérios de maturidade, pois poderiam não ser transparentes, dada a possibilidade de subjetividade desses critérios.

Marcos Aurélio afirmou que poderia colocar isso como critério de acreditação.

## **GRUPO 1 – Certificações de Sistemas de Gestão – subgrupo 2**

**Apresentador: Suzete Schipa Suzuki**

### **1. Como assegurar maior transparência das OCS sem prejudicar o lado comercial? Como manter o diretório do CB-25 atualizado?**

O grupo questionou se o diretório do CB-25 é o mecanismo mais adequado para que seja dada maior transparência, principalmente porque, assim, os organismos de certificação divulgariam suas listas de clientes e, com isso, a concorrência teria fácil acesso a dados como: validade da certificação e pessoa de contato da organização certificada. Nesse sentido, o grupo também concordou que, da forma atual, dados dos clientes são expostos, ocasionando perda de privacidade das organizações que, em muitas situações, recebem vários telefonemas com ofertas de preços menores, para que mudem de certificadora.

Nigel Croft sugeriu que se fizesse uma restrição nas informações fornecidas, por exemplo, sem mencionar nome da pessoa de contato na organização, telefone e e-mail. Ele comentou que na Europa essas informações dificilmente estão disponíveis e que a norma não diz que as informações precisam ser disponibilizadas em sites.

Marcos Aurélio informou que o site do Inmetro está com problemas.

Sugere que a ABROC promova reunião com as Certificadoras e estabeleça as informações que devam constar do Banco de Dados de maneira a não divulgar informações que permitam aos concorrentes se beneficiar destas. Após isso, caberia à área de Informática do Inmetro proceder às alterações.

### **2. Como estimular a retroalimentação dos clientes, incluindo reclamações?**

Para o grupo, deveriam ser tomadas ações em dois níveis:

- a. No nível institucional (ABROC, Inmetro, CB-25, Associações, etc.)
  - i. Desenvolver uma pesquisa periódica de clientes de empresas certificadas. A ABROC seria elegível para esta pesquisa? Analisar pesquisa cliente do cliente já realizada pelo Inmetro.
  - ii. Desenvolver mecanismos de retroalimentação com grandes compradores: Petrobras, Eletrobras, Vale, Setores específicos, etc.
- b. No nível do OCS:
  - i. Incluir processo de consulta a amostras de clientes do auditado para servir de entrada para processos de auditoria.
  - ii. Aumentar a divulgação dos canais de tratamento de reclamações de clientes de empresas certificadas.

Nigel Croft sugeriu que fosse traduzido o documento da ISO que trata de “Reclamações”. Depois, caberia fazer divulgação do documento nos sites do Inmetro, ABROC, Organismos de Certificação, CB-25, e outros.

Em relação ao subitem 2.a.i, Alfredo Lobo informou que o Inmetro tem como compromisso expresso no Contrato de Gestão avaliar os usuários dos usuários da ISO 9001. Ele sugeriu, como encaminhamento, avaliar se está atualizada a pesquisa feita há aproximadamente quatro anos. Nigel Croft se comprometeu a dar apoio nessa avaliação.

## **GRUPO 2 – Certificações de Produtos**

**Apresentador: Maria Luiza Salomé**

### **1. Como as entidades que são responsáveis pela elaboração da regulamentação relacionada a certificação compulsória podem contribuir para a credibilidade do processo?**

O grupo indicou alguns pontos:

- Adequação de prazos;
- Melhor comunicação entre os Ministérios;
- Melhor definição de papéis do Inmetro, MAPA/ANVISA, dentro do processo de certificação;
- Treinamento de pessoal (outros regulamentadores) envolvidos no processo.

Reinaldo Balbino comentou que os prazos precisam ser bem definidos. Comentou-se que uma portaria dá prazo, por exemplo, de 1 ano para entrada em vigor e, quando chega próximo a essa data, é feita uma prorrogação.

Alfredo Lobo comentou que é fato que esse processo tem falhas, mas ressaltou que o prazo é discutido com todas as partes. Além disso, é necessário ter responsabilidade. Como exemplo, citou o caso de luvas cirúrgicas. Se o prazo não fosse prorrogado, havia o risco de um colapso no sistema de saúde, porque, à época, havia poucas indústrias certificadas. Em outros casos, há problemas com os organismos de certificação, que não se interessam por certificar tal produto e, em última hora, manifestam interesse.

Reinaldo Balbino comentou que nos EUA, os acreditadores montam um programa piloto e quem (certificadores) não entrou no início tem que aguardar a conclusão do piloto para aderir. Isso evitaria que o organismo quisesse atuar restando pouco tempo para entrada do RAC em vigor.

Marco Aurélio citou exemplo deste procedimento que foi adotado pela Petrobras no caso de certificação de válvulas.

Reinaldo Balbino – Regulador é quem tem que ter a sensibilidade de definir o prazo. Nos EUA o NIST treina o pessoal dos organismos reguladores em como funciona a certificação, enfim, tudo sobre avaliação da conformidade

Jean Bodinoud – melhor comunicação entre ministérios.

Alfredo Lobo informou que hoje o Inmetro ao ser procurado pelos órgãos reguladores, ou quando o Inmetro os procura por força das demandas do Plano de Ação do PBAC, as partes assinam um Termo de Compromisso para a implantação dos programas

O Inmetro também disponibiliza um kit de educação à distância como curso de treinamento sobre avaliação da conformidade, no site do Inmetro. Inicialmente disponibilizado para o pessoal da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ e que os organismos certificadores deveriam conhecer e criticar. Solicitou o apoio da ABROC no sentido de divulgar o treinamento aos seus associados.

Marcos Aurélio informou que, independentemente das dificuldades orçamentárias, o Inmetro está implantando treinamento para avaliadores e especialistas fora do Rio de Janeiro

## **2) Utilização de laboratórios de 1ª, 2ª e 3ª partes.**

- Harmonização da metodologia de ensaios;
- Interpretações;
- Programa de proficiência de ensaios;
- Competência de AO e OC para realizar essas atividades.

Foi posto pelo grupo que é possível chegar a resultados completamente diferentes, dependendo da metodologia de ensaio utilizada.

Marcos Aurélio informou que isso faz parte do processo, sendo, portanto, perfeitamente possível.

Alfredo Lobo considerou importante o OCP passar para o Inmetro os problemas envolvendo resultados dos laboratórios.

Jean Bodinoud – 1º - existe variação no método de ensaio

2º - Cuidado especial para quem irá fazer a avaliação do laboratório – muito técnico.

Reinaldo Balbino – é fundamental ter pessoas altamente qualificadas para avaliação de laboratórios.

Nigel – Confusão entre os papéis. O Inmetro acaba tendo que atuar nos dois papéis

Alfredo Lobo – Definição de atribuições – Inmetro/Organismo/Empresa

Salomé – Divergências nos resultados. Precisa ter um consenso definindo uniformização.

Jean Bodinoud – Laboratório estabelece a metodologia já que a norma não estabelece. Assim, o resultado irá depender do parâmetro que cada um utiliza. Portanto, seria bom estabelecer os parâmetros.

Alfredo Lobo OCP quando identificar divergência nos resultados, avisa ao Inmetro

Marco Aurélio comentou que este item faz parte dos requisitos de acreditação e nos RTQ e são avaliados nas auditorias de concessão e manutenção das creditações.

Alfredo Lobo informou que é impossível atacar 178 casos e atuar na metodologia de ensaios e que é preciso informar ao Inmetro os casos específicos para se agir seletivamente junto à Cgcre para harmonizar a específica metodologia

O Domingos F. Alves representante da PUC comentou que os laboratórios que realizam ensaios para plugues e tomadas, cada um executa o ensaio de uma forma diferente, podendo chegar a resultados diferentes e que o CT8 pode contribuir muito nesta questão.

### **3) Memorando de entendimento**

Para o grupo, o item 8 do RGCP deve ser efetivamente avaliado pelo Inmetro.

Marcos Aurélio informou que a Cgcre está discutindo para que todos os Memorandos que estiverem sendo discutidos deverão ser encaminhados, antecipadamente, ao Inmetro.

Alfredo Lobo sugeriu determinar no RGCP o prazo para encaminhamento do documento à Cgcre.

Nigel Croft informou que na Europa é feita a diferença entre Certification e Notified Body para não haver esta confusão entre eles.

Alfredo Lobo sugeriu ao Marcos Aurélio colocar no item 8 do RGCP o prazo para que os OCCs enviem a informação ao Inmetro dos Memorandos assinados

### **4) Acompanhamento de mercado**

O grupo sugeriu que se fizesse:

- Efetiva implementação do PVC
- Inspeção conduzida por entidades de classe servirem como retroalimentação para os órgãos de fiscalização (ex. IPEN, ANVISA).

Alfredo Lobo comentou que a capacidade do Inmetro em realizar PVC é baixa, comparada ao número de PAC implementados. Nesse sentido, ele considera como alternativa as avaliações por agente externo e avaliação pela concorrência.

### **5) Competência de pessoal / Carência de especialistas**

O grupo sugeriu:

- Oferecer cursos para o desenvolvimento de competências fora do Rio de Janeiro.
- Melhorar a formação do Organismo de Acreditação (áreas específicas)
- Definição de pré-requisitos – competência para o Acreditado e OCs

- SIBRATEC - Parcerias

Marco Aurélio – Inmetro já possui um programa para as regiões Sul/Nordeste/Sudeste. Política que o Inmetro tenta implementar

Reinaldo comentou que determinadas áreas têm carência de especialistas e ações precisam ser tomadas para suprir essa carência.

Alfredo Lobo informou que em alguns RAC o Inmetro tem definido a figura e as competências dos especialistas.

Marcos Aurélio comentou que uma das prioridades em Acreditação é capacitar pessoas. Sem especialistas não dá para avaliar.

O Inmetro também disponibiliza um kit de educação à distância como curso de treinamento sobre avaliação da conformidade, no site do Inmetro. Inicialmente disponibilizado para o pessoal da Rede Brasileira de Metrologia Legal e Qualidade – RBMLQ e que os organismos certificadores deveriam conhecer e criticar. Solicitou o apoio da ABROC no sentido de divulgar o treinamento aos seus associados.

## 6) Co-Certificação

- Clarear pontos específicos a serem avaliados de acordo com os requisitos de GQ e aceite do certificado (s/visita)

- Interpretação oficial do Inmetro de requisitos do RAC com a participação dos organismos de certificação e emissão da interpretação através de ofícios

Alfredo Lobo informou que em alguns produtos críticos o RAC já obriga a presença do especialista, inclusive definindo perfil e qualificação.

Marcos Aurélio informou que o Sibratec – MCR, tem a fundo perdido, 100 milhões de reais para 19 redes temáticas voltadas para laboratórios.

Informou, também, que o governo tem preocupação com a entrada de produtos no Brasil, principalmente da China, com duas situações: empresas que exportam para o Brasil utiliza Memos ou convênios com OCC nacionais com base em certificados ISO 9001, para produtos com modelo 5, fabricados no Brasil. A rede IQNET, formada por certificadores internacionais, fornece certificados em nome desta rede. O Inmetro ainda está analisando esta questão e que este assunto está sendo levado ao IAF.

Nigel Croft informou que a IQNET faz avaliação de pares e que o Brasil pode ter problema se não aceitar certificados emitidos por estas entidades. Mas o nosso caso é que os produtos são de certificação compulsória e não voluntária.

O Grupo registrou que o item 6.2.3.3, do RGCP, dá margem para se interpretar que o certificado ISO 9001 substitui a visita à fábrica, deixando à critério da certificadora aceitar ou não.

Alfredo Lobo sugeriu que ficasse claro no RGPC que o OCC não pode substituir a visita técnica pelo certificado ISO 9001. O item será revisado pelo Inmetro.

## 7) Falta de fiscalização

Reinaldo Balbino - - Inmetro deverá envolver a ABROC neste trabalho.

Maria Luiza explicou que no PSQ de materiais, do PBQP-H, é divulgado o que é conforme e o que não está conforme com relação aos fabricantes.

Alfredo Lobo aproveitou para comunicar que o Inmetro está se desligando do PBQP-H

### 8) Reclamações

O grupo informou que o Inmetro passa reclamações para serem respondidas pelos Organismos, mas, após respondê-las, eles não têm o retorno da Ouvidoria do Inmetro.

Algumas demandas são enviadas repetidamente, por ouvidoras diferentes, mostrando problemas na comunicação interna dessa área no Inmetro.

O Grupo colocou que não está havendo retorno ao OCC dos resultados finais ao reclamante por parte do Inmetro, bem como repetição de cobranças por parte do Inmetro aos OCCs, quando já foi respondido pelos mesmos.

Alfredo Lobo comentou que o foco do Inmetro é responder ao reclamante por isso esse problema deve estar ocorrendo atualmente.

Essa questão será analisada para que os organismos tenham retorno sobre se as respostas atenderam às indagações dos reclamantes.

Foi sugerido que a ABROC poderia ajudar nesse processo.

## 4. O FUTURO DAS CERTIFICAÇÕES

### Palestra Dr. Nigel Croft

#### Resumo dos pontos abordados pelo Dr. Nigel Croft:

##### a) Normas de Sistema de Gestão

- Apresentou quadro com informações sobre a Normalização Internacional
- Informou sobre as várias opções que estão em discussão para a ISO 9001, resultado da pesquisa realizada em outubro/2010
- Informou, também sobre a revisão dos Princípios de Gestão da Qualidade
- Normas voluntárias

##### b) Avaliação da Conformidade

- **ISO/IEC 17021:2011** –  
Informou que foi publicada em fevereiro/2011 e no Brasil está em fase de consulta nacional  
Alertou sobre os novos requisitos para o processo de auditoria  
Período de 2 anos para os Organismos de certificações cumprirem  
**Destacou:** foco na competência do auditor, na seleção da equipe, no pessoal de apoio, e nos recursos para permitir que a equipe possa efetuar uma auditoria competente, etc

Competência – Mudança de paradigma

“Demonstrar capacidade de aplicar conhecimentos e habilidades para alcançar os resultados desejados”

##### Sobre a ISO 19011

- Informou que o FDIS será liberado a qualquer momento
- Fornece orientação sobre auditoria de Sistemas de Gestão;
- Facilita a integração de auditorias;
- Introdução de auditoria baseada no risco:  
- prioridade para temas mais importantes

- programa de auditoria com base nas prioridades na Gestão e Riscos para a organização
- Mais foco na Auditoria interna

### **Sobre Certificação de Produtos**

- **ISO Guide 65** – Requisitos para Organismos de Certificação de produtos, processos e serviços. Atualmente está sendo revisada pelo ISO/CASCO WG 29:
  - será publicada como ISO/IEC 17065
  - está na fase DIS
  - previsão é ser publicada no início de 2012
- **ISO Guide 67** – Fundamentos de Certificação de Produtos. Atualmente está sendo revisada pelo ISO/CASCO WG32:
  - será publicada como ISO/IEC 17067
  - previsão, final de 2012, início 2013

### **Apresentou informações sobre ações referentes “Gás de Estufa”**

### **Apresentou alguns pontos sobre o Plano de Ações conjunta da ISO e do IAF**

#### **CONCLUSÕES:**

- O Planejamento Estratégico da ISO para os próximos 10 anos está em andamento e previsto ser concluído em meados 2011;
- Nenhuma nova revisão da ISO 9001 antes de 2015;
- Novos padrões de Sistemas de Gestão em desenvolvimento;
- ISO/CASCO publica ISO/IEC 17021:2011. Novas revisões sendo trabalhadas para ISO Guide 65 e 67;
- **Em curso novas iniciativas no âmbito da ISO e o IAF para manter e melhorar a Credibilidade das Certificações**
- **LEMBRE-SE – FOCO NO PRODUTO**

## **5. Encerramento**

Alfredo Lobo encerrou o Encontro agradecendo a colaboração de todos os participantes que colaboraram, em muito, para o sucesso do evento. Afirmou estar muito satisfeito com os resultados apresentados.

Agradecimentos especiais foram dirigidos para a ABROC, Guy Ladvocat/CBAC e o CB-25 que participaram, juntamente com a Maria Teresa/Inmetro/Diape, na formulação da programação o que, segundo ele, foi fundamental para resgatar os objetivos do Encontro.

Informou que o Documento Orientativo para Seleção e Contratação de Serviços de Consultoria, Treinamento e Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade, rev. 5 de 22/março/2011 já está no site do ABNT/CB-25 – [www.abntcb25.com.br/documentoorientativo.pdf](http://www.abntcb25.com.br/documentoorientativo.pdf)

Todas as apresentações recebidas pelo ABNT/CB-25 como também o relatório encontram-se no site: [www.abntcb25.com.br](http://www.abntcb25.com.br) menu Certificações-Credibilidade