

6º ENCONTRO

“APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÕES” SUMÁRIO

1.1 Introdução

Dando continuidade ao programa do CBAC/INMETRO para a melhoria contínua do processo de certificação, foi realizado o 6º Encontro no Hotel Resort & Golf Clube dos 500 – Guaratinguetá – São Paulo, nos dias 27 e 28 de abril.

Foram convidados para participar deste Encontro, representantes dos seguintes seguimentos de organizações:

- 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

Foram convidados, também, para participar deste Encontro:

➤ a Petrobrás para apresentar suas experiências com a certificação de Sistemas de Gestão e Certificações Integradas, no Campo de Urucu e na Engenharia;

Para apresentarem a percepção dos consumidores no que se refere a diferença de produtos certificados para os não certificados:

- a Associação Nacional das Donas de Casa;
- o Presidente do Fórum Nacional dos Procons.

PARTICIPANTES E PROGRAMAÇÃO DO 6º ENCONTRO

1. Participantes

Participaram deste 6º Encontro os seguintes representantes de organizações que, de alguma forma, acham-se relacionadas com o processo de certificação de sistema de gestão da qualidade:

ORGANIZAÇÃO	NOME
ABNT	Guy Ladvoocat
ABNT/CB-25	Edi Martins dos Santos
ABS	Fernando Bonatti
BSI	Marcelo Amâncio Costa
BVQI	Sérgio Luiz Custódio
CERTA	Walter Henriques
CIC	Carmen Pilar Zabaleta
DNV	Fábio Sérgio Alves
FUNDAÇÃO VANZOLINI	José Salvador da Silva Filho
FURNAS	Augusto Balparda de Carvalho
	Luiz Fernando Corrêa Ferreira
HGB	Boanerges do Amaral Couto
	Marcello Guimarães Couto
ICQ	José Pires Moraes
INMETRO	Aldoney Freire Costa
	Alfredo Lobo
	Ana Júlia G. do N. Ramos
	Altamiro Oliveira Filho
	Cristiane Mascarenhas S. Sampaio
	Eurico Marchon Neto
	Heliane Fonseca
	Joana D'arc de Brito
	José Augusto de Azevedo
	Julio Sérgio Mirilli de Souza
	Lucimar Cardoso Augusto
	Márcia de Barros
	Orlando Wathely Bandeira
	Paulo Coscarelli
	Paulo Roberto M. Coelho
	Reinaldo Wacha
	Sandra Magalhães Saraiva
INPE/BSI	Alírio Cavalcanti de Brito
IQA	Mário dos Santos Guitti
LRQA	Alexandre B. Carvalho
MOODY	Luiz Carlos M. Brandão Jr.

NCA
SAS
UCIEE
UCIEE
PETROBRAS

David Burrows
Dalmo Lúcio M. Figueiredo
Sérgio Fellauer
Alexandre Taveira de Paula
Ronaldo Dreyer Bressane
Moisés Otávio de Carvalho

ASSOCIAÇÃO DAS DONAS
DE CASA
PROCONS

Selma Magnavita
Achimedes Pedreira Franco

Programação do Encontro

O 6º Encontro teve a seguinte agenda de trabalhos:

Dia 27 de setembro

08h45min – Abertura pelo Diretor da Qualidade do Inmetro e breve apresentação sobre os objetivos dos Encontros – Alfredo Lobo

9h - Apresentação da 2ª Pesquisa de “Resultados” desenvolvida pelo ABNT/CB-25 – Alfredo Lobo

10h – Relato sobre o acompanhamento da reunião do Comitê Técnico do IAF, realizada em 14-15/março/2006 – Heliane Fonseca

10h50min - Apresentação da Petrobrás sobre suas experiência com a certificação de Sistemas de Gestão e Certificações Integradas, no Campo de Urucu – Ronaldo Dreyer Bressane

12h – Apresentação e debate do GT sobre pesquisa de satisfação “cliente dos cliente” – José Salvador

12h30min - Almoço

14h – Apresentação do resultado da pesquisa, junto aos auditores de Sistema de Gestão, desenvolvida pelo Organismo de Certificação de Pessoas – Carmen Pilar

14h40min – Apresentação sobre levantamento efetuado pelo INMETRO nos Bancos de Dados de reclamações fundamentadas nos Procons sobre reclamações de empresas certificadas ISO 9001 – Paulo Coscarelli
Percepção dos Consumidores sobre a diferença entre produtos fabricados por empresas com certificação ISO 9000 e as sem certificação

15h10min – Apresentação de Selma Magnavita – Representante da Associação das Donas de Casa

15h50min – Apresentação de Archimedes Pedreira Franco – Presidente do Fórum Nacional de Procons

16h40min – Discussão sobre “Retroalimentação do ciclo de certificação”

Dia 28 de setembro

9h – - Apresentação da Petrobrás sobre suas experiências com a certificação de Sistemas de Gestão e Certificações Integradas, na Engenharia – Moisés Otávio Carvalho

11h – Apresentação dos resultados do GT sobre a pesquisa “Cliente do Cliente”

11h30min – Apresentação, parcial, dos resultados do GT sobre “Retroalimentação do ciclo de certificação”

12h30m – 13h30m – Almoço

13h30m - Retorno ao Rio de Janeiro e São Paulo

3. Desenvolvimento do Encontro

Dia 27 de setembro

3.1 – Abertura

Lobo – Inmetro - apresentou as boas vindas e agradeceu a participação. Fez uma breve apresentação sobre os objetivos dos Encontros.

Ressaltou que o foco dos encontros, até o momento, é no Processo de Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

Destacou alguns produtos que são resultados das discussões dos Encontros:

- Criação da pesquisa de satisfação das empresas com o processo de certificação e com seu resultado
- Criação de um guia de como as empresas devem selecionar e contratar as certificadoras e as consultorias (guias disponíveis no site do Inmetro)
- Elaboração da cartilha explicativa sobre SGQ, com foco nas micro empresas e no consumidor

1 - Apresentação da 2ª Pesquisa de “Resultados” – Alfredo Lobo

O foco inicial da 1ª pesquisa foi as empresas com 2 anos de certificação e a avaliação tinha foco no processo de certificação – o resultado apresentou um nível

alto de satisfação com o processo de certificação. A motivação com o fato de ter alcançado a certificação levava-os a manifestar elevado nível de satisfação.

Este resultado foi altamente discutido. Alguns dos participantes alegaram que as empresas tinham pouco tempo de implantação do SGQ, não tendo, portanto, tempo para aferir os benefícios.

Para a realização da **2ª pesquisa de “Resultados”** algumas alterações foram introduzidas:

- foco foi na avaliação dos resultados propiciados pela implantação de SGQ;
- para isto, foram pesquisadas as empresas com mais de 3 (três) anos com SGQ implantado;
- aumentou-se a amostragem para aumentar a confiabilidade;
- incluído o Gerente Comercial para responder a pesquisa, além do Gerente da Qualidade.

Comentários sobre os resultados:

a) Na pergunta “Principais motivos que levaram a obtenção da certificação...” (Estimulada) - os itens deverão ser melhor agrupados. Quase que, em sua totalidade, eles poderiam ser substituídos por 2 únicas perguntas - “Melhorar a Gestão Interna” e “Melhorar a Produtividade”;

b) A pergunta “Número de auditores X dias de auditoria” deveria ser Estimulada, agregaria mais valor se fosse perguntado:

- o Relatório Técnico agregou valor;
- o auditor demonstrou conhecimento do Processo

c) A pergunta “Comparação entre número de dias de auditoria da certificação e re-certificação” - é Inócua;

d) A pergunta “Número atual de empregados em relação ao número de empregados antes da certificação” está mal formulada. O número de empregado pode ter aumentado por outros motivos (alteração linha produção, aumento da produção, etc)

e) Guy sugeriu que fosse efetuada pesquisa com as empresas não certificadas com perguntas sobre o porquê da não certificação. O resultado ajudaria na avaliação da credibilidade no processo de certificação.

f) O objetivo da pesquisa deve ter como meta a aferição da melhoria da produtividade das empresas com a implantação do SGQ.

Lobo informou que a pesquisa será disponibilizada aos participantes do evento para comentários (Anexo I).

2 - Relato sobre o acompanhamento da reunião do CT do IAF – Heliane Fonseca

Heliane apresentou os assuntos discutidos que eram do interesse do Inmetro e das Entidades Certificadoras (Anexo II)

Será disponibilizado para os participantes do encontro, os documentos “Log of Key IAF-TC Decisions”, e “White Paper Credibility of Quality Management System Certifications”.

3 - Experiências com a certificação de Sistemas de Gestão e Certificações Integradas – Ronaldo Bressane

Apresentação efetuada pelo Gerente de Desempenho Empresarial e Estratégia Corporativa da Petrobrás, sobre o Campo de Urucu. (Anexo III)

4 – Apresentação e debate do GT sobre pesquisa de satisfação dos “clientes dos clientes” – José Salvador

Salvador apresentou o *draft* do questionário elaborado para a pesquisa, para comentários dos presentes.

Informou que esta pesquisa será realizada por um pesquisador, em forma de entrevista.

Comentários:

a) Alterar a pergunta 2 – Informar, em ordem de importância, quais os parâmetros;

b) Na pergunta 9 modificar os parâmetros das respostas;

c) Lobo propõem diminuir o grau de subjetividade. Respostas devem ser bem objetivas e limitar o número de opções

d) Na pergunta 15 melhorar o texto

e) Proposta do Alexandre (LRQA) – Dividir a pesquisa em 2 partes: verificar o que a empresa considera importante no seu fornecedor ; abrir as perguntas com o foco no interesse da empresa

f) Proposta do Brandão – realizar a pesquisa piloto por segmentos (ex.: caldeiraria, serviços, etc)

g) José Augusto – além das respostas da área da qualidade julga importante acrescentar outras áreas que, efetivamente, percebam a qualidade do produto.

Distinguir bem o objetivo. Diminuir a subjetividade

Grupo definido para discussão da estrutura da pesquisa proposta:

Aldoney, Paulo Coelho, Guy Ladvocat, Luiz Carlos Brandão, Augusto Balparda, Alírio Brito, José Salvador (coordenador)

O questionário para a elaboração da pesquisa será ajustado, enviado aos participantes do encontro para análise e após aprovação, será contratado um pesquisador para efetivamente realizar a pesquisa. (Anexo IV)

5 - Apresentação do resultado da pesquisa, junto aos auditores de sistema de gestão, desenvolvida pelo CIC – Carmem Pilar

Exploratória, abordando temas específicos de interesse dos auditores (certificados pelo RAC); pesquisa bem objetiva. (Anexo V)

Foi informado que o 2º Encontro de Auditores de Sistema de Gestão será realizado em 15 e 16 de agosto de 2006, na Sede da FIRJAN – RJ.

6 - Apresentação do levantamento feito nos bancos de dados de reclamações fundamentadas nos Procons, sobre as empresas certificadas ISO 9001 mais reclamadas – Paulo Coscarelli

Lobo - Aperfeiçoamento da pesquisa para trazer no próximo encontro. (buscar dados junto a ouvidoria do Inmetro).

Esta apresentação é o Anexo VI deste relatório

7 - Percepção dos consumidores sobre a diferença entre produtos fabricados por empresas com certificação ISO 9001 e as sem certificação

Apresentações de Selma Magnavita e Archimedes Franco:

As duas palestras apresentaram as mesmas constatações, principalmente, considerando os consumidores de baixa renda:

- o consumidor não tem conhecimento do que seja um Sistema de Gestão da Qualidade;
- o consumidor não sabe o que é Certificação;
- o consumidor não sabe para que serve a Certificação;

- o consumidor não leva isso em consideração na hora de consumir;
- o consumidor, na maioria das vezes, não sabe a quem recorrer para registrar as reclamações.
- como consequência, o consumidor não sabe distinguir se há diferença em termos de qualidade entre produtos fabricados por empresas com ou sem certificação ISO 9000.

A apresentação da Sra. Selma é o Anexo VII deste relatório

8 - Discussão sobre “Retroalimentação do ciclo de certificação” – Alfredo Lobo

Lobo apresentou um novo fluxograma já com a correlação das Entidades envolvidas com as considerações. (Anexo VIII)

Lobo fez uma breve apresentação do que se esperava, como resultado da discussão deste assunto. Foram formados 5 grupos para discutirem o tema e apresentarem, no dia seguinte, suas conclusões.

Grupo 1: Fernando Bonatti, Lucimar Cardoso, José Augusto, Paulo Coscarelli, Sérgio Fellauer, José Pires Morais

Responsável pelo resumo: José Augusto

Grupo 2: Marcelo Amâncio Costa, Sandra Magalhães, Reinaldo Wacha, Orlando W. Bandeira, Alexandre Taveira de Paula

Responsável pelo resumo: Reinaldo Wacha

Grupo 3: Sérgio Luiz Custódio, Ana Júlia, Altamiro Oliveira Filho, Júlio Mirilli, Alexandre Carvalho

Responsável pelo resumo: Ana Júlia

Grupo 4: Walter Henriques, Luiz Fernando Ferreira, Cristiane Mascarenhas, Márcia de Barros, Eurico Marchon, David Burrows

Responsável pelo resumo: Eurico Marchon

Grupo 5: Carmen Pilar, Fábio Sérgio Alves, Joana D’arc, Heliane Fonseca, Dalmo Lúcio Figueiredo

Responsável pelo resumo: Fábio Sérgio

Os relatores dos GTs que discutiram o “Ciclo das Certificações” apresentaram suas propostas. O Inmetro e o ABNT/CB-25 irão consolidar e enviar para os participantes do Encontro.

Dia 28 de setembro

1)– Experiências com a certificação de Sistemas de Gestão e Certificações Integradas – Moisés Otávio de Carvalho

Apresentação efetuada pelo Gestor de Sistemas de Gestão da Área de Engenharia da Petrobrás (Anexo IX)

Aldoney sugere que não se deve restringir os Encontros somente a SGQ; passar a focar, também, SGA, Certificação de Produtos, etc.

Encerramento

Lobo agradeceu a inestimável colaboração dos palestrantes da Petrobrás que, com seus depoimentos confirmaram a capacidade e a seriedade da Petrobrás no desenvolvimento de seus trabalhos e, principalmente, pela busca incessante da interação plena de seus trabalhos com a comunidade e o meio ambiente.

Agradeceu aos representantes dos Procons por trazerem informações de suma importância e um *feed back* muito importante para o aperfeiçoamento do ciclo de certificação.

Agradeceu aos demais convidados, enfatizando, mais uma vez, a importância de suas colaborações para que estes Encontros cumpram o seu objetivo maior.

Solicitou que todos os participantes não deixassem de enviar críticas ao 6º Encontro e, também, sugestões para o 7º Encontro.

Informou que o **7º Encontro** será realizado nos dias **31/agosto-1/setembro/2006. Bloqueiem suas agendas.**