

12º ENCONTRO “APRIMORAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO”

SUMÁRIO

1. Introdução

O tema “Credibilidade das Certificações de Sistemas de Gestão” tem sido alvo de debates e análise no mundo inteiro. A Organização Internacional de Normalização - ISO e o Fórum Internacional dos Acreditadores - IAF, preocupados com este tema, formaram um Grupo de Trabalho 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 contexto foi criado, no Brasil, 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.

Diante disso, o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro, o Comitê Brasileiro da Qualidade - CB-25 da Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT, Comitê da ABNT responsável pela elaboração das normas brasileiras de sistemas de gestão da qualidade, e a Associação Brasileira de Organismos Acreditados (ABROC) organizam anualmente *Workshops* para discutir com diversas organizações e instituições envolvidas no tema, as possíveis deficiências existentes no processo brasileiro de certificação de sistemas de gestão e definir ações para corrigi-las.

Para a indústria brasileira, a certificação é um importante fator de competitividade e um diferenciador de seus produtos no comércio global, nos quais prevalecem consumidores cada vez mais exigentes aos padrões de segurança, saúde e de proteção ao meio ambiente.

Para a academia e os diversos níveis educacionais, a discussão sobre a credibilidade da certificação proporciona a preparação de profissionais com conhecimentos sobre o estado da arte do tema e, principalmente, capazes de aprofundar o conhecimento sobre os diversos aspectos e benefícios relacionados à certificação.

Para a indústria, setor de serviços e setor público, propicia atualização sobre as práticas internacionais apresentadas e discutidas durante o evento por especialistas nacionais e estrangeiros, e a implementação nas suas áreas de atuação.

Objetivando dar continuidade ao programa de melhoria contínua do processo de certificação, e contando com aporte financeiro do CNPq, foi realizado o 12º Encontro, nos dias 21 e 22 de maio de 2013, no Sindipeças, São Paulo.

Para este Encontro, além dos temas relativos à certificação de sistemas de gestão da qualidade e ambiental foram incorporados outros temas relacionados à certificação de produtos, pesquisas, e a interface da certificação de sistema de gestão da qualidade e a certificação de produtos.

Foram convidados para participar do 12º Encontro, representantes das seguintes organizações:

- Comissão Permanente de Credibilidade - CPC, do Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade - CBAC;
- Organização que acredita organismos de certificação no Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC (Inmetro/Cgcre);

- Organização que desenvolve Programas de Avaliação da Conformidade no SBAC (Dconf/Inmetro);
- Organização que elabora as normas de sistemas de gestão da qualidade e ambiental, de auditoria de sistema de gestão e qualificação de pessoas no SBAC (ABNT/CB-25 e ABNT/CB-38);
- Associação dos Organismos de Certificação acreditados no SBAC (ABROC);
- Organizações que certificam sistemas de gestão e produtos no SBAC (OCS e OCP);
- Órgãos e Agências Reguladoras;
- Organizações com sistemas de gestão da qualidade e ambiental certificados;
- Outras organizações relacionadas com a qualidade e meio ambiente.

2. Metodologia

A dinâmica aplicada a este Encontro obedeceu às sugestões e recomendações apresentadas no 11º Encontro, que foi expor em forma de painéis os problemas, no âmbito nacional e internacional, no Processo de Certificação e, por meio de palestrantes estrangeiros e nacionais durante a plenária, discutir as problemáticas apresentadas e, quando possível, identificar sugestões para solução dos mesmos.

O Diretor da Diretoria de Avaliação da Conformidade – Dconf do Inmetro, Dr Alfredo Lobo atuou como mediador nos Painéis do evento, na agenda de entendimentos e na avaliação do mesmo. O Coordenador da Coordenação Geral de Acreditação – Cgcre do Inmetro, Dr. Marcos Aurélio de Lima foi responsável por fazer a Contextualização do 12º Encontro, os especialistas estrangeiros, o Dr. Nigel Croft, Dr. Paul Dixon e David Lovel, e os nacionais, Marne S. Melo, Romulo Machado e Silva, Marco Roque, Antonio Carlos Pereira e Marcelo Barbosa Ferraz atuaram como panelistas.

3. Programação

A programação para o 12º Encontro, constante no Anexo 1 deste Relatório, contemplou inicialmente uma abertura feita pelos Presidentes do Sindipeças, Abrinq e do Inmetro, que foi representado pelo Diretor da Dconf do Inmetro, e pelo Coordenador do CB-25/ABNT. Em sequência, foi feita pelo Coordenador Geral de Acreditação do Inmetro uma contextualização do evento, seus objetivos e expectativas. Após essa abertura, foram apresentados os Encaminhamentos das recomendações aprovadas no 11º Encontro pelos representantes do Inmetro e da Associação Brasileira dos Organismos de Certificação – ABROC.

Foram realizados três Painéis contemplando:

- i) apresentação das Tendências das Atividades de Avaliação da Conformidade identificadas nos Fóruns Internacionais;
- ii) apresentação e discussão dos resultados da pesquisa sobre Cliente do Cliente: Percepção das Empresas Compradoras com Relação aos seus Fornecedores - Certificação ISO 9001, e
- iii) apresentação das Visões Críticas sobre a Credibilidade das Certificações.

Em função dos grandes debates realizados durante as apresentações, foi decidido por todos os presentes que não seria necessária, ou produtora, a divisão em Grupos de Trabalho como inicialmente estabelecido na programação.

4. Participantes

O 12º Encontro contou com a participação de 98 pessoas, aproximadamente 18% acima do último encontro, e teve a participação de representantes de 35 Organismos Acreditados, ou seja, 97% dos acreditados no tema, o que é um marco na realização do processo de aprimoramento da certificação, pois demonstra o crescente interesse dos organismos em discutir a credibilidade das suas atividades. A lista dos participantes encontra-se no Anexo 2 deste Relatório.

5. Desenvolvimento do 12º Encontro

5.1. Abertura – Sindipeças, Inmetro e Abrinq

Paulo Butori – Presidente do Sindipeças

Alfredo Lobo – Representando o Presidente do Inmetro

Synésio Batista da Costa – Presidente da Abrinq

Renato Lee – Coordenador do CB-25/ABNT

O Dr Paulo Butori, Presidente do Sindipeças, cumprimentou a todos e agradeceu o privilégio em receber os participantes do 12º Encontro de Aprimoramento do Processo de Certificação na sede do Sindicato, dando início aos trabalhos com a apresentação do Hino Nacional. Dando prosseguimento passou a palavra ao Dr. Alfredo Lobo, Diretor da Dconf do Inmetro para apresentar suas considerações.

O Dr. Alfredo Lobo agradeceu ao Sindipeças e Abrinq pelo apoio e aos demais organizadores do evento, evento este que demonstra de certa forma o *modus operante* da Instituição, com sua missão de ser um agente da sociedade na busca de melhoria contínua de suas atividades. Ressaltou ser fundamental ter a participação de todos nas discussões dos trabalhos que são desenvolvidos, oportunidade que traduz os interesses da sociedade, com a participação dos especialistas nacionais e internacionais. Esses Encontros encerram os dois aspectos importantes de ambiente de discussão, de se ter as partes interessadas nacionais e representantes internacionais, que nos apresentam o cenário mundial, além de sua regularidade que propiciam identificar oportunidades de melhoria que é absolutamente essencial para os trabalhos de todos os envolvidos no tema. Ao final, Dr. Alfredo Lobo apresentou o programa do evento.

O Dr. Synésio Batista da Costa, Presidente da Abrinq, cumprimentou a todos e contextualizou a visão das diversas partes interessadas no dia-a-dia da área da qualidade, relatando algumas experiências da área de brinquedos no mundo e o impacto das regras nacionais no comércio internacional. Finalizando desejou um bom trabalho a todos nesses próximos dois dias, encerrando assim, a abertura do evento.

O Sr. Renato Lee falou sobre a importância do evento para a Certificação de Sistemas de Gestão no Brasil, o papel da normalização nesse contexto e o estágio atual de revisão da norma internacional ISO 9001, convidando a todos para participarem desse processo.

5.2. Contextualização do 12º Encontro

O Dr. Marcos Aurélio Lima, Coordenador da Cgcre do Inmetro, agradeceu a presença de todos e ressaltou a importância do engajamento das partes interessadas nas discussões relativas ao tema Credibilidade. Fez um breve histórico dos Encontros anteriores para aqueles que não tiveram oportunidade de acompanhar esse processo em outras ocasiões, informando que a iniciativa de

promover esses eventos se deu em 2003, com apoio do Comitê Brasileiro da Qualidade – CB-25, da ABNT, apresentando uma rápida análise do que se fez nos últimos 10 anos e os atuais desafios com temas como os de gestão de energia, gestão de crises e as revisões das demais normas ISO com foco na gestão de risco.

Marcos Aurélio apresentou os objetivos do 12º Encontro, a metodologia de trabalho a ser adotada, a agenda do Encontro destacando a importância da participação de todos nas discussões dos grupos de trabalho, e o que se esperava como resultados dessas discussões.

5.3. Encaminhamentos realizados do 11º Encontro

O Dr. Alfredo Lobo, Diretor da Dconf do Inmetro solicitou ao representante da ABROC que fizesse a apresentação dos encaminhamentos realizados desde o 11º Encontro (2012) pertinentes aos Organismos de Certificação. Dando prosseguimento, Dr. Alfredo Lobo apresentou os encaminhamentos realizados pelo Inmetro.

5.3.1. O Dr. Marco Roque, Presidente da ABROC apresentou as seguintes realizações:

Para iniciar sua fala, Marco Roque comentou que, embora a ABROC, através de seus GT, ter dedicado muitas horas de trabalho e apesar da Dconf reconhecer que poderia ter repassado um volume maior de programas a ser revisado pela Associação, o resultado prático em termos de melhoria do processo de certificação em prol da credibilidade foi pequeno. A partir dessa fala fez breve apresentação sobre as questões abaixo:

1. Sobre as modificações dos Requisitos Gerais de Certificação de Produto - RGCP em termos de: auditoria de fábrica, comissão externa de certificação, uso de laboratórios, registro de produtos, kits, repasses, etc., e Programas específicos como brinquedos, artigos de festa e escolares, construção civil, e automotivo, informou que foram levantadas, discutidas e sugestões foram passadas ao Inmetro/Dconf para um melhor entendimento e harmonização de critérios. Naquele momento informou que aguardava a revisão final do RGCP pelo Inmetro e a sua posterior publicação.
2. Sobre a realização do Workshop sobre o Guia 67 / DIS 17067 informou que o mesmo foi realizado no Rio de Janeiro, mas os programas de certificação e o RGCP continuavam aguardando a atualização.
3. Também fez questão de ressaltar que o mundo reconhece que o Brasil já conta com um esquema de certificação robusto, mas não aderente com os modelos de certificação internacionalmente reconhecidos.
4. Em relação aos resultados da pesquisa superficial feita com os laboratórios de eletrodomésticos informou que não há diferença qualitativa ou quantitativa significativa nas não conformidades constatadas nos produtos de empresas certificadas ISO 9001 ou não, mesmo quando se avalia comparativamente entre produtos europeus, americanos, asiáticos ou nacionais. Nesse sentido, conclui que o TC-176 deveria considerar como ponto de partida que a organização demonstre que o produto, serviço ou processo atenda à base normativa vigente.

5. Por fim apresentou algumas questões que ainda não estão equalizadas como:

- ✓ Automatização / Harmonização dos dados para serem lançados no CB-25/ABNT;
- ✓ Kit de educação/capacitação à distância, informando que receberam o material em um pen-drive, porém identificaram que o material deveria ser focado para os Organismos de Certificação de Sistemas – OCS e Organismos de Certificação de Produtos - OCP, pois o material enviado focava exclusivamente para capacitação dos funcionários do Inmetro e da RBMLQ-I.

6. Finalmente, comentou que, apesar da relação entre o Inmetro e os Organismos ter melhorado muito com as reuniões da agenda positiva, ainda há muito a percorrer.

5.3.2. O Diretor da Dconf do Inmetro, Dr. Alfredo Lobo resumiu os encaminhamentos das recomendações do 11º Encontro como segue:

1 – GT-1 - Pesquisa da Academia - (Item 5.5.1) Experiências do uso do Banco de Dados de SGQ para realização da pesquisa dos fatores condicionantes da não renovação da certificação ISO 9001 no Brasil

1.1 - A pesquisa em questão buscou responder a pergunta “*Por que organizações brasileiras abandonaram a certificação ISO 9001 no período de janeiro de 2010 a agosto de 2011?*”.

Responsável: Universidade Federal Tecnológica do Paraná e Inmetro/Dconf

Situação: Elaborado artigo e distribuído aos participantes do 11º Encontro. A Pesquisa foi interrompida pela Universidade. Após debate considerou-se que o tema era muito importante, e que se deveriam envidar esforços para, por meio de um projeto, continuar o trabalho.

2 – GT-1 - Pesquisa Cliente do Cliente - (Item 5.5.2) Percepção das Empresas Compradoras com Relação aos seus Fornecedores Certificação ISO 9001

2.1 - **Recomendação:** Criar um grupo de trabalho para estabelecer novas perguntas, para aprofundar o entendimento e foco da pesquisa já realizada.

Responsável: Inmetro e ABROC

Situação: Realizado

2.2 - **Recomendação:** Verificar no Banco de dados a amostragem por zoneamento e separá-lo em %.

Responsável: Inmetro e ABROC

Situação: Não foi realizado em função da desatualização do banco de dados

2.3 - **Recomendação:** Criar um *home page* dentro do portal Inmetro e as certificadoras fariam a divulgação por seus canais de larga circulação (*twitter, facebook, etc.*).

Responsável: Inmetro e ABROC

Situação: A Pesquisa foi divulgada pelos parceiros. Foi criada uma chamada na Página Inicial do site do Inmetro, com a Notícia do 12º Encontro, e também divulgação na mídia.

3 - GT-2 e GT-4 - Contribuição da certificação de SGQ na certificação de produto e aperfeiçoamento das práticas de certificação de produtos

3.1 - Recomendação: Rever o RGCP, desdobrando o item que trata da avaliação do sistema de gestão em dois. Um que trata das empresas que não possuem certificação do sistema de gestão para o processo produtivo do produto que está sendo certificado, e outro que trata dos itens mínimos que tem que ser auditados naquelas empresas que possuem certificação do sistema de gestão para o processo produtivo do produto que está sendo certificado.

Responsável: Inmetro / Dconf, Cgcre e ABROC

Situação: Todas as contribuições recebidas foram avaliadas. O item sobre avaliação do Sistema de Gestão foi desdobrado em dois conforme solicitado. A revisão completa do texto RGCP está em fase final de elaboração. A Dipac tem a previsão de publicação do documento em maio de 2013.

4 - GT-2 e GT-4 - Contribuição da certificação de SGQ na certificação de produto e aperfeiçoamento das práticas de certificação de produtos

4.1 - Recomendação: O representante da Testech apresentará os dados que possui e que mencionou durante a reunião de trabalho, segundo o qual, grande parte dos produtos que chegam para ensaios em seu laboratório, mesmo de plantas com certificação ISO 9000 na linha de produção, apresentam não conformidades nos ensaios iniciais.

Responsável: Inmetro / Dconf e Cgcre, ABROC, Testech, CB-25 / ABNT.

Situação: ABROC apresentará os encaminhamentos durante o evento.

4.2 - Recomendação: Com relação às práticas de certificação devem ser avaliados os modelos que são utilizados no desenvolvimento dos programas de avaliação da conformidade de forma criteriosa quanto aos mesmos.

Responsável: Inmetro / Dconf e Cgcre, ABROC.

Situação: Foi realizado Seminário sobre o Guia 67, em novembro de 2012, no RJ, com discussão e comparação do Livreto da Avaliação da Conformidade do Inmetro, Guia 67 e DIS 17067.

5 - GT-3 – Base de Dados de Empresas Certificadas Inmetro

5.1 - Recomendação: Harmonizar o tipo de informação a serem disponibilizadas pelos Organismos de Certificação de Sistema de Gestão ao Inmetro e pelo CB-25 / ABNT. Para divulgação de qualquer outra informação referente ao Banco de Dados, deverá ocorrer aprovação formal de cada Organismo de Avaliação de Conformidade (OAC).

Responsável: Inmetro / Dconf, CB-25 / ABNT e OAC.

Situação: Realizada pelo Inmetro CTInf, em dezembro de 2012.

5.2 - Recomendação: Encaminhar Ofício aos Organismos de Avaliação (OAC) informando sobre a nova sistemática de atualização dos dados e prazos envolvidos.

Responsável: Inmetro / Dconf e Cgcre

Situação: A ser encaminhado.

6 - GT 3 – Base de Dados de Empresas Certificadas Inmetro

6.1 - Recomendação: Inmetro disponibilizará ferramenta para inserção dos dados pelo Organismo de Avaliação (OAC) até dezembro de 2012 (para ser possível inserção de um conjunto de dados acordados), diretamente ou via CB-25/ABNT.

Responsável: Inmetro/Dconf, CB-25/ABNT e OAC.

Situação: Os OCP já podem alimentar o Banco de Dados.

Nota - Após reunião entre CB-25/ABNT, Inmetro/Dconf e CTInf ficou acordado que será construído um novo e moderno Banco de Dados para facilitar e agilizar a entrada e disponibilização das informações.

6.2 - Recomendação: Organismos de Avaliação de Conformidade deverão estar adequados até 31/12/12.

Responsável: Inmetro / Dconf e Cgcre

Situação: A ser acordado novo prazo.

7 - GT-3 – Base de Dados de Empresas Certificadas Inmetro

7.1 - Recomendação: A partir de 01/01/2013 passa a ser mandatória a verificação da atualização nas auditorias realizadas pelo Inmetro nos Organismos de Avaliação de Conformidade, passível das sanções previstas no regulamento.

Responsável: Inmetro / Dconf, CB-25/ABNT e OAC.

Situação: A ser acordado novo prazo.

7.2 - Recomendação: Sistemática será validada para demais padrões normativos (ISO 14001) devendo ser feita articulação com o CB-38/ABNT

Responsável: Inmetro/ Dconf, CB-25/ABNT e OAC.

Situação: A ser acordado novo prazo.

5.4. Painel I - Tendências das Atividades de Avaliação da Conformidade identificadas nos Fóruns Internacionais

5.4.1. Tendências das Atividades de Avaliação da Conformidade identificadas nos Fóruns Internacionais – Visão Geral – Palestrante: Nigel Croft - Consultor Internacional e Presidente do ISO/TC/176/SC2

O Dr. Nigel Croft, consultor internacional e presidente do ISO/TC/176/SC2 – Sistema da Qualidade iniciou sua fala destacando que iria apresentar resultados dos seguintes Fóruns: ISO/TC 176; ISO/TC 207; ISO/CASCO; IAF e UNIDO e Outros.

a) Sobre a ISO 9001:2015

Inicialmente reforçou que internacionalmente vem sendo discutido que a ISO 9001 não é garantia absoluta e que só pode apresentar resultados se acompanhado de uma excelente gestão por parte de todos os envolvidos. Abaixo seguem alguns pontos de destaques de sua palestra:

- As metodologias de auditorias utilizadas hoje são as mais corretas.
- A diretiva da ISO Parte 2:2012 – Anexo SL define uma estrutura e o formato comum para todas as novas normas da ISO e propõe revisão de todas as normas existentes.
- Texto comum (aproximadamente 30% de cada norma terá texto idêntico).
- A grande mudança está associada à finalidade principal da norma.

- Falou também da inclusão da Gestão de Riscos.
- Reforçou que, mesmo com todos os questionamentos sobre a importância da norma, existem mais de 1.200.000 certificações ISO 9001 no mundo, sendo desse total, mais ou menos 350.000 na China e mais de 26.000 no Brasil. Entretanto, somente 3.790 constam do Banco de Empresas Certificadas.
- TC176 (Gestão da Qualidade) e TC207 (Gestão Ambiental) estão trabalhando juntos no sentido de harmonizar requisitos adicionais onde for possível.
- A norma ISO 9001 serve como base para muitas normas relacionadas com avaliação da conformidade.
- Integração do “pensamento baseado em risco”.
- Previsão de lançamento a ISO 9001:2015, será em setembro de 2015, com período de transição mais provável de 3 anos (apesar do “padrão de 2 anos” do IAF).
- ISO está analisando a possibilidade de desenvolver um guia orientativo para implementação da ISO 9001:2015.

Aproveitando a oportunidade, Dr. Nigel citou alguns desafios globais relacionados à Gestão da Qualidade:

- Aumento das expectativas dos clientes.
- Aumento do uso de normas de SGQ para comércio global.
- Aumento da utilização da ISO 9001 por vários setores.
- Pressão para uma maior eficiência (iniciativas de produção enxuta - clean).
- Sofisticação das ferramentas de gestão da qualidade.
- Ênfase maior na regulamentação sobre a saúde pública e segurança (alimentação; dispositivos médicos, etc).
- Múltiplos programas, esquemas e normas de sistemas de gestão.
- Credibilidade da certificação de 3ª. Parte.

Outro aspecto importante descrito pelo palestrante é a existência de diversas normas voltadas para diferentes formas de Sistemas de Gestão, tais como:

- Voltadas para o crescimento econômico:
 - ✓ ISO/TS 16949 - Automotivo
 - ✓ ISO 20000 – Serviços de TI
 - ✓ ISO 27001 – Segurança da Informação
 - ✓ ISO 29001 - Petróleo
 - ✓ ISO 28001 – Segurança na Cadeia de Fomento
 - ✓ ISO 9001 – Qualidade (Requisitos)
 - ✓ ISO 22000 – Segurança Alimentar
- Voltadas para a Responsabilidade Social
 - ✓ (OHSAS 18001) – Saúde e Segurança
 - ✓ (SA 8000) – Responsabilidade Social (Requisitos)
 - ✓ ISO 26000 – Responsabilidade Social (Diretrizes)
 - ✓ ISO 22301 – Continuidade do Negócio
 - ✓ ISO 39001 – Segurança no Trânsito
- Voltadas para Integridade Ambiental
 - ✓ ISO 14040 – Ciclo de Vida
 - ✓ ISO 14064 – Efeito Estufa

- ✓ ISO 14004 – Ambiental (Diretrizes)
- ✓ ISO 14001 – Ambiental (Requisitos)
- Interfacedoras entre as questões econômicas e sociais
 - ✓ ISO 9004 – Qualidade (Diretrizes)
- Interfaceadoras entre as questões sociais e ambientais
 - ✓ ISO 20121 – Eventos Sustentáveis
- Interfaceadoras entre as questões ambientais e econômicas
 - ✓ ISO 50001 - Energia

De acordo com o palestrante, o Grupo de Coordenação Técnica da ISO (“JTTCG”) ressalta a necessidade de se ter:

- Visão conjunta para as normas de sistemas de gestão.
- Estrutura de alto nível para todas as normas ISO de sistemas de gestão.
- Títulos idênticos dos itens sob a estrutura de alto nível.
- Vocabulário-núcleo genérico para as normas de sistemas de gestão.

Outro destaque dado foi que, de acordo a missão do TC176/SC2, “Os produtos do SC2 são reconhecidos e respeitados em todo o mundo, e utilizados pelas organizações como um componente integrante do desenvolvimento sustentável”.

Durante sua apresentação, Dr. Nigel explicou os principais objetivos-chave para a “ISO 9001:2015”, tais como:

- Atualizar a ISO 9001 para refletir as práticas empresariais modernas, mudanças do ambiente de negócios, e tecnologia (por exemplo, tecnologia da informação).
- Manter a “abordagem de processo”.
- Incorporar mudanças nas práticas e tecnologia de SGQ desde a última grande revisão (no ano 2000).
- Proporcionar maior ênfase na obtenção de conformidade do produto.
- Melhorar a compatibilidade com outras normas de sistemas de gestão.

E sobre o Plano Estratégico do TC176/SC2, cujo objetivo é dar maior ênfase na capacidade da organização de fornecer produtos conformes - “*Output matters!*”.

b) Sobre a ISO 14001:2015

Sobre esse tema Dr. Nigel destacou que:

- A atualização da ISO 14001 tem como objetivo abordar os novos desafios ambientais das próximas 2 décadas.
- Também utilizará como base o “Anexo SL”.
- Previsão da publicação em meados de 2015.

c) Sobre a ISO/CASCO:

- Neste momento da palestra Dr. Nigel destacou os trabalhos realizados pelos seguintes Grupos de Trabalho: WG 21 (Auditoria e certificação de sistemas de gestão), WG 29 (Certificação de produto), WG 30 (Certificação de Pessoas), WG 31 (Inspeção), WG 32 (Fundamentos de Certificação de Produto), WG 33 (Relatório de Auditoria de Sistema de

Gestão por Terceira), WG 34 (Grupo de Trabalho Conjunto com TC 207/SC1 sobre auditorias de certificação de terceira parte de sistemas de gestão ambiental), WG35 (Grupo de Trabalho Conjunto com TC 176/SC2 sobre auditoria de certificação de terceira parte de sistemas de gestão da Qualidade), WG 37 (sobre a duração das auditorias de sistemas de gestão).

d) Sobre a IAF

- Última reunião Plenária (em conjunto com o ILAC) foi no Rio, em outubro de 2012.
- IAF TC reuniu-se em Frankfurt, há 3 semanas atrás (final de abril de 2013).
- Próxima plenária será em Seoul (Coreia) no final de outubro de 2013.
- Destacou diversos documentos elaborados no âmbito do Fórum, cujas informações estão na palestra disponibilizada no site. Esses documentos são: Documentos Mandatórios (IAF MD) já aprovados; Documentos Mandatórios em elaboração; Documentos Orientativos (IAF GD), Documentos Informativos (IAF ID).
- Relatou ações de 10 Grupos de trabalho (WG), de 08 Comitês Técnicos (TC) e dos projetos realizados em conjunto UNIDO/ISO/IAF.

5.4.2. A Visão da Fiscalização sobre a Credibilidade das Certificações – Nova Estrutura Jurídica: um caminho para melhorar a consistência e confiança na certificação na Europa – Palestrante: Paul Dixon - Director of Certification Services / National Measurement Office - NMO, United Kingdom.

O Dr. Paul Dixon iniciou sua apresentação abordando a estrutura organizacional do NMO, suas áreas de atuação e principalmente suas atividades de certificação de serviços e treinamentos, principalmente na área de Metrologia. A partir de então buscou focar sua apresentação na aproximação das diretivas da Comunidade Europeia, com destaque para a Diretiva 768/2008, que possui o objetivo de melhorar e alinhar os requisitos para a designação dos organismos de certificação e para melhorar as atividades de acompanhamento de mercado. Também focou sua apresentação no papel dos fiscais e da marcação CE na Europa.

5.4.3. Certificação de Produtos e Sistemas – Reforçando os Princípios Básicos (a partir dos princípios mencionados na ISO 17021, cláusula 4, e na ISO 17065, Anexo A) – Palestrante: Nigel Croft - Consultor Internacional e Presidente do ISO/TC/176/SC2

O Dr. Nigel iniciou sua palestra propondo retornar ao princípio, ou seja, propõe reforçar os princípios básicos de um Sistema de Gestão, ou seja, o objetivo não é criar um conjunto de documentos “bonitinhos” mas, principalmente, mostrar resultados, por exemplo, no caso da ISO 9001 são produtos conformes.

Segundo Dr. Nigel Croft três conceitos devem ser “perseguidos” continuamente:

- i) identificar os processos necessários;
- ii) gerenciar os processos usando o ciclo PDCA, e
- iii) monitorar continuamente os riscos.

Outro destaque dado por Nigel em sua palestra foi como trabalhar as questões normativas em países em que a corrupção está evidente e que interfere nas relações comerciais. Essas corrupções vão desde a falsificação de liberação de alvarás até as certificações mal realizadas. Cita, por exemplo,

que estão em estudos à possibilidade de proposição de rodízios de avaliadores e até mesmo de certificadores nas empresas, com o objetivo de diminuir, ou minimizar, o risco de suborno.

Por fim, destacou a necessidade de ampliar a transparência em todo o processo de certificação, não só no Brasil, mas em todo o mundo.

5.4.4. A Regulamentação Europeia X Marcação CE e o Impacto na Credibilidade de Ambos – Palestrante: David Lovell - Better Regulation Delivery Office, UK.

O Dr. Lovell apresentou de maneira geral o funcionamento do sistema regulatório no Reino Unido e seus diferentes atores. De maneira mais específica tratou do relacionamento entre estes atores. Ao longo de sua apresentação, frisou diversas vezes que as políticas regulatórias no Reino Unido perderam o foco de proteção do consumidor e adotaram um viés para a proteção das empresas. Em suma, perceberam que as empresas precisam ser tratadas como parceiras.

O palestrante encerrou sua participação reforçando que a marcação CE é um regime estabelecido na CEE, que tem credibilidade com as partes interessadas, mas que a situação poderia ser melhorada, especificamente no Reino Unido, mas que para isso necessitaria de muito investimento, porém, para fazê-lo com benefício indiscutivelmente insignificante.

5.4.5. Processo de Revisão da ISO 9001:2008 – Palestrante: Nigel Croft - Consultor Internacional e Presidente do ISO/TC/176/SC2

Em substituição ao Dr. Luiz Carlos dos Nascimento, representante brasileiro na revisão da ISO 9001, o Dr. Nigel Croft iniciou sua fala destacando que iria realizar uma apresentação não muito estruturada em função da substituição repentina.

Iniciou sua apresentação contando um pouco da história da criação da Família ISO 9000, que era um conjunto de normas formado pelas normas ISO 9000, 9001, 9002, 9003 e 9004, além de algumas normas ISO 10000, e que somente em 1998, em Londres, nasce a “Abordagem de processo”.

5.5. Painel II – Apresentação da Pesquisa

5.5.1 – Pesquisa Cliente do Cliente – Percepção das Empresas Compradoras com Relação aos seus Fornecedores – Certificação ISO 9001 – Palestrante: Marne S.Melo - Dgcor/Dplan/Inmetro

A Sra. Marne iniciou sua apresentação informando que essa pesquisa foi resultado de um grande trabalho de parceria entre a Dplan/Inmetro, Dconf/Inmetro, CB-25 e ABROC. Esse trabalho foi realizado com a participação de todos os envolvidos durante várias reuniões onde foram debatidas as alterações necessárias para se fazer essa nova pesquisa.

Uma das principais alterações foi no próprio objetivo da pesquisa que é avaliar a percepção dos compradores com os fornecedores que possuem certificação ISO 9001.

Decidiu-se por utilizar a ferramenta chamada *Questmanager* e o tipo de pesquisa adotado foi quantitativa por amostragem, através de questionários respondidos via Web Link. A pesquisa foi realizada no período de 14/03/2013 a 05/05/2013 e teve 494 Respondentes, um aumento significativo em relação ao ano anterior.

Após essa breve explicação, a palestrante apresentou os resultados da pesquisa, que pode ser encontrada no site do evento (http://www.inmetro.gov.br/qualidade/comites/encontros_aprimoramento.asp), e que foi estruturado de forma a atender as seguintes questões:

- i) Distribuição regional;
- ii) Ramo e porte de atividade do respondente, e
- iii) Se a empresa possui certificação ISO 9001.

A partir dessas constatações foram apresentados aos respondentes questionamentos sobre sua decisão em relação a forma de escolha de seus fornecedores. Para isso, foram estimulados a responder as seguintes questões:

- A empresa possui cadastro próprio de fornecedores?
- Exige - se em sua empresa que a aquisição de produtos/serviços seja realizada preferencialmente de fornecedores constantes deste cadastro próprio?
- Em sua empresa, é dada preferência à aquisição de produtos/serviços que sejam oriundos de fornecedores certificados com base na norma ISO 9001?
- Como sua empresa seleciona seus fornecedores?
- Indique por ordem de importância os parâmetros utilizados na decisão de sua compra (ranking): Qualidade do produto, Preço do produto, Prazo de fornecimento, Qualidade do atendimento, Qualidade no Tratamento de Reclamações.
- Dê um grau de relevância aos parâmetros avaliados.

Após responder as questões acima, foi solicitado aos respondentes que informassem sua relação de comprador com esses fornecedores quanto a:

- A sua empresa, ao realizar um pedido de compra, geralmente:
 - i) indica norma técnica;
 - ii) fornece especificações próprias;
 - iii) indica referências comerciais;
 - iv) fornece desenhos, projetos, etc.;
 - v) limita-se a informar nome do produto/serviço a ser comprado.
- Para verificar o que foi (ou está sendo) fornecido, sua empresa:
 - i) efetua inspeção na expedição do fornecedor;
 - ii) efetua inspeção no recebimento;
 - iii) realiza acompanhamento de fabricação;
 - iv) não desenvolve qualquer avaliação, e
 - v) contrata uma inspeção de terceira parte.

Então, depois de verificada essas questões iniciais em relação aos fornecedores, os respondentes foram questionados se sua empresa já havia utilizado fornecedores com certificação com base na norma ISO 9001. Foi obtido como resposta que 93,5% em algum momento, a empresa utilizou fornecedores certificados, porém o que se percebeu que no ramo de atividade, o setor de Serviços, utiliza menos fornecedores com certificação da ISO 9001 (7,3% dos respondentes) comparando com a Indústria onde apenas 2,1% dos respondentes informaram que não utilizam fornecedores com certificação.

Assim, apenas os respondentes que utilizaram empresas certificadas foram direcionados a responder as questões abaixo.

- Ao comparar a qualidade dos produtos/serviços adquiridos de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada possui um produto/serviço com: 73% consideraram com maior qualidade.
- Ao comparar o preço dos produtos/serviços adquiridos de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada possui um produto/serviço: 50,5% consideraram mais cara.
- Ao comparar o atendimento prestado por profissionais de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a qualidade de atendimento (cortesia, rapidez, suporte técnico e administrativo) da empresa certificada é: 70,1% acham que é melhor.
- Ao comparar o prazo informado pelos fornecedores para entrega dos produtos/serviços por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que o prazo de fornecimento da empresa certificada é: 63,3% responderam que não há diferença.
- Ao comparar o cumprimento dos prazos de fornecimento por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, você diria que a empresa certificada geralmente cumpre: 62,2% responderam que as empresas certificadas cumprem mais fielmente o prazo.
- Ao comparar a imagem de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, 86,8% disseram que a imagem da empresa certificada é melhor.
- Ao comparar o tratamento de reclamações por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, 83,7% responderam que a empresa certificada realiza um tratamento de reclamações melhor.
- Ao comparar uma empresa certificada com uma empresa não certificada, 85,6% responderam que o nível de confiança geral de uma empresa certificada é melhor.
- Ao comparar o suporte na pós-venda por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, 72,4% responderam que a empresa certificada realiza um suporte na pós-venda melhor.
- Ao comparar o histórico de fornecimentos por parte de uma empresa certificada e de uma empresa não certificada, 74,7% responderam que a empresa certificada tem melhor histórico.

Ao fim de sua apresentação houve um grande debate sobre os resultados apresentados, pois todos consideram que ainda há muito que se fazer para ampliar a aceitação dos fornecedores certificados.

5.6. Painel III – Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações

5.6.1. Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista dos Regulamentadores

a) Visão do Ministério do Trabalho – Palestrante: Romulo Machado e Silva - Coordenador-Geral de Normatização e Programas do MTE

O Palestrante iniciou sua apresentação fazendo uma breve contextualização do MTE e sua relação com o Inmetro, mais especificamente, com a Avaliação da Conformidade.

Durante sua apresentação utilizou a certificação dos EPI - Equipamentos de Proteção Individual como estudo de caso e finalizou concluindo que o MTE acredita que o trabalho sério e comprometido dos organismos certificadores irá garantir EPI eficientes e, assim, contribuirá para a redução dos agravos a saúde dos trabalhadores decorrentes de acidentes de trabalho.

b) Visão da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Palestrante: Joselito Pedrosa - Gerente Geral de Tecnologia e Produtos para a Saúde da ANVISA

Por motivos de contratempo não foi possível contar com a referida palestra.

5.6.2. Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista dos Organismos de Certificação – Palestrante: Marco Roque - ABROC

O Dr. Marco Roque iniciou sua apresentação informando que as constatações a serem apresentadas, que se encontram abaixo, são resultados de reuniões da ABROC com seus associados.

- Tempo de acreditação de laboratório e organismos de certificação é crítico em relação ao sucesso da implantação dos programas.
- Insegurança em relação a investimentos privados em novos laboratórios X regras de utilização dos laboratório – reunião dia 12/06.
- Prazos inaceitáveis para realização de ensaios no Brasil, bem como liberação das Lis para importações de amostras.
- Necessidade de melhorias de comunicação entre os diversos atores desse processo (regulamentadores, acreditadores, OCs, laboratórios, etc) e de respostas mais rápidas quanto a esclarecimentos oficiais.
- Uso de ferramentas para acelerar a harmonização e interpretação dos regulamentos. Ex: Waivers, notas administrativas, esclarecimentos técnicos, etc.
- Autorização prévia e temporária de acreditação em portarias aperfeiçoadas e/ou similares aos OACs já acreditados para o produto em portarias anteriores.
- Esforço concentrado da ABROC e dos OACs para inclusão das MPE nos programas de certificação via SEBRAE.
- Incluir requisitos no RGCP e modificar a NIT-DIPAC 024 para corrigir distorções quanto a transferência de certificação entre OAC.
- Incluir mecanismos que permitam ao Cgcre e aos seus auditores estarem atualizados em relação às interpretações e atualizações dos RAC e RGCP.
- Programas conjuntos onde o Inmetro tem participação ativas porém com influência limitada a questões que trazem problemas de credibilidade: PBQP-H, ANVISA, MAPA, MTE, etc.
- Pesquisa preliminar revelou que o Brasil possui a maior taxa de cobrança por acreditação na América Latina e internacionalmente também está entre as mais elevadas. Recomendamos uma investigação mais estruturada a respeito.
- Indefinições e/ou múltiplas respostas com relação a Registros de Produtos.

5.6.3. Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista das Empresas Certificadas – Palestrante: Antonio Carlos Pereira - Gerente Cooperativo da Qualidade da Odebrecht

Segundo Dr. Antonio Carlos, a Odebrecht possui mais de 15 diferentes certificações, ISO 9001, ISO TS 29001, NBR 15100, entre outras, em diferentes países, tais como: Brasil, Portugal, Angola, EUA, Republica Dominicana, Panamá, Colômbia e Argentina.

Também apresentou toda a estrutura organizacional da empresa e sua relação com seus fornecedores já que compram grandes volumes de produtos diferentes, de grandes e diversificados fornecedores. Daí tratar seus fornecedores como parceiros.

Ao fim de sua explanação apresentou as seguintes constatações:

- No Brasil tivemos a partir dos anos 80 uma “revolução industrial” relativa a gestão da qualidade (Inmetro, Certificação de Sistemas, Certificação de Pessoal de Inspeção, Certificação de Laboratórios, etc...) (Petrobras, ABENDI, FBTS, etc...).
- Nos demais países da América Latina e África muitos estão longe de um movimento parecido.
- As entidades certificadoras em países onde não tenha ocorrido essa demanda, têm “performance” diferente das que militam no Brasil.
- Na implementação de nosso sistema de gestão da qualidade, aprendemos a respeitar culturas e demandas locais. Preferimos subcontratar empresas certificadas acreditando na previsibilidade de seus serviços.
- Em muitos casos temos subcontratado empresas que têm certificação, mas não têm um bom sistema de gestão da qualidade.
- Auditamos empresas fornecedoras e observamos que há diferenças marcantes na prática de seus sistemas de gestão da qualidade, dependendo das entidades que as certificaram.
- Auditorias muitas vezes são feitas por pessoal mau preparado sem devido planejamento;
- Exageros na aplicabilidade das certificações.
- As mudanças da edição 2000 na ISO9001 fragilizaram a firmeza do que se pode cobrar em auditorias de sistemas de gestão da qualidade, como não exigir sistema de gestão da qualidade na fase de projeto.

5.6.4. Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista das Empresas que compram de Fornecedores Certificados – Palestrante: Marcelo Barbosa Ferraz / especialista em Avaliação de Desempenho de Fornecedores da Petrobrás

O palestrante Sr. Marcelo Ferraz informou que sua participação nesse evento se deu, além de ser parte do seu trabalho na Petrobrás, em função de seu estudo de mestrado que está em andamento. Aproveitou para lembrar que a Petrobrás é hoje uma das maiores compradoras do Brasil e por isso necessita de fornecedores qualificados.

Após essa introdução pontuou os seguintes dados:

- Número de empresas que transacionam com a Petrobrás:
 - ✓ 5.955 empresas integram o Cadastro Corporativo como Fabricantes de Equipamentos ou Prestadores de Serviços.
 - ✓ Do número acima, 1.682 empresas possuem Sistema de Gestão da Qualidade certificado conforme ABNT:NBR ISO 9001.
- Principais motivadores para as avaliações Petrobrás:

- ✓ Evolução do índice de COD - Comunicado de Ocorrência de Divergência ao longo dos anos.
 - ✓ Baixa qualidade dos relatórios de análise de COD apresentados pelos fabricantes;
 - ✓ Necessidade de verificação do atendimento aos requisitos específicos para produtos críticos.
 - ✓ O escopo das certificações não deixam claro quais os produtos manufaturados;
 - ✓ Manuais de Qualidade com textos idênticos em diferentes empresas (usualmente uma transcrição da norma).
 - ✓ Exclusões da certificação sem uma justificativa plausível.
 - ✓ Conceitos de autoridade e responsabilidade sem o devido entendimento.
- Percepção da Petrobrás: causas prováveis:
 - ✓ Os fabricantes procuram a certificação por motivos comerciais, não mantendo uma cultura de melhoria contínua em suas organizações.
 - ✓ Devido à competitividade do mercado de certificação, os preços estabelecidos não permitem um planejamento apropriado e a devida formação da equipe avaliadora.
 - ✓ As avaliações de certificação são prejudicadas pela falta de tempo para um adequado planejamento pelo auditor líder.
 - ✓ A avaliação de certificação não conta com um profissional (especialista técnico) no mercado de atuação da empresa avaliada.
 - ✓ Em alguns casos, a equipe é subdimensionada para a avaliação de certificação proposta.
 - ✓ A avaliação de certificação não considera os requisitos e especificações técnicas dos maiores clientes das empresas avaliadas.

Diante do exposto acima e concluindo sua apresentação, Marcelo reforçou que a Petrobrás considera a certificação ABNT:NBR ISO 9001 necessária para seu processo de qualificação de fornecedores, porém entende que ainda não é suficiente, devido aos resultados apresentados.

Essa constatação gerou grande polêmica no evento e fez com que as certificadoras se manifestassem de forma preocupante, tendo em vista que a Petrobrás é a maior compradora do Brasil.

6. Apresentações

Os palestrantes expuseram seus temas conforme constam das apresentações disponibilizadas no site no evento.

7. Recomendações

As principais recomendações do 12º Encontro apresentadas durante os debates e endossadas pela Plenária foram as seguintes:

1. Realizar reunião de avaliação para identificar oportunidades de melhorias do processo certificação ISO 9001, por exemplo, porque uma grande empresa que compra de fornecedores certificados necessita fazer nova auditoria de requalificação e encontra grandes não conformidades.

Participantes: ABROC, ABNT/ CB-25, Petrobrás, Odebrecht e Inmetro

Responsável: Inmetro

2. Realizar de dois a quatro fóruns de discussão envolvendo a sociedade para contribuir na elaboração do posicionamento brasileiro nos trabalhos de revisão da norma ISO 9001, atendendo o cronograma da ISO.
Participantes: Partes interessadas
Responsável: ABNT/CB-25 com apoio do Sindipeças e Inmetro
3. Propor novo projeto de pesquisa nos moldes do desenvolvido pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR sobre fatores condicionantes da não certificação ISO 9001 no Brasil. Propor projeto de pesquisa após revisão do Banco de Dados de SGQ das Empresas Certificadas da ABNT/CB-25.
Participantes: Universidades (bolsa de pesquisa)
Responsável: ABNT/CB-25 e Inmetro
4. Revisão do Banco de Dados das Empresas Certificadas em SGQ ISO 9001 gerenciado pela ABNT/CB-25 com apoio financeiro do Inmetro, ABROC, Sindipeças e ABNT/CB-25.
Participantes: Inmetro, ABROC, Sindipeças e ABNT/CB-25
Responsável: ABNT/CB-25, Inmetro, ABROC.
5. Realizar pesquisa Cliente do Cliente – Percepção das Empresas Compradoras com relação a seus Fornecedores – Certificação ISO9001 após um tempo (05 anos) com vistas a manter uma série histórica da mesma.
Participantes: Empresas certificadas e seus clientes
Responsável: Inmetro, ABNT/CB-25
6. Aprofundar as discussões sobre Acompanhamento no Mercado/ Verificação da Conformidade inclusive no campo da acreditação.
Participantes: Inmetro, ABROC, Empresas certificadas
Responsável: Inmetro, ABROC
7. Identificar ações de melhorias de comunicação entre os diversos atores do processo (regulamentadores, acreditadores, organismos de certificação, laboratórios, etc) com a finalidade de obter respostas oficiais mais rápidas, quanto à interpretação dos regulamentos.
Participantes: Inmetro, ABROC, Empresas certificadas
Responsável: Inmetro, Regulamentadores e ABROC
8. Participar da Pesquisa da Unido realizando projeto semelhante no Brasil e levar o resultado de um piloto ao Fórum Internacional dos Acreditadores – IAF
Participantes: Partes interessadas
Responsável: Inmetro/Cgcre e ABROC
9. Realizar um Programa de Verificação da Conformidade para produtos regulamentados pelo MTE, como por exemplo, para capacete e cinturão
Participantes: Empresas Certificadas, laboratórios acreditados, MTE e Inmetro
Responsável: Inmetro e MTE

10. Revisar o Kit de educação / capacitação à distância com foco nas atividades desenvolvidas pelos Organismos de Certificação

Participantes: ABROC, Organismos, Inmetro

Responsável: Inmetro e ABROC

8. Encerramento

O Dr Alfredo Lobo encerrou o 12º Encontro agradecendo a todos que participaram ativamente e colaboraram, de forma decisiva, para o sucesso do mesmo. Afirmou ter avaliado o 12º Encontro como sendo o melhor dos eventos realizados desde 2003, e estar muito satisfeito com os resultados apresentados. Atribuiu o êxito do Encontro principalmente à parceria com a ABROC, no seu papel fundamental de articulador com os Organismos de certificação acreditados e com os parceiros na organização, Sindipeças, Abrinq, CB-25 e o CNPq que aprovou o projeto para a realização do evento.

Agradecimentos especiais foram dirigidos ao CNPq, à ABROC, ao CB-25/ABNT, aos palestrantes estrangeiros e nacionais, à Eng^a. Maria Teresa Rezende, gerente substituta da Diape/Dqual/Inmetro, ao Luiz Carlos Monteiro, analista Executivo da Diape/Dqual/Inmetro, bem como à Srta Liana Oliveira, da Diviq/Dqual/Inmetro, nas questões da organização do evento representando assim, nas suas pessoas os demais que também contribuíram para o sucesso do Encontro.

Não poderia deixar de externar seus agradecimentos à parceria feita com os setores produtivos, particularmente, com o Sindipeças e Abrinq que gentilmente nos patrocinaram, cedendo suas instalações, e toda a infraestrutura necessárias para o sucesso do nosso Encontro, e nominando o Sr. Franklin externou seus agradecimentos a toda equipe do Sindipeças e Abrinq.

Todas as apresentações recebidas pelo Inmetro e ABNT/CB-25 como também o relatório estarão no site http://www.inmetro.gov.br/qualidade/comites/apresentacoes_encontros.asp.

ANEXO 1 – PROGRAMAÇÃO DO 12º ENCONTRO

DIA 21 DE MAIO DE 2013	
9 h	CRENCIAMENTO / CAFÉ DE BOAS VINDAS
10 h	Abertura
	João Alziro Herz da Jornada - Presidente do Inmetro Paulo Butori – Presidente do Sindipeças Synésio Batista da Costa – Presidente da Abrinq
10 h 20 min	Contextualização sobre o 12º Encontro
	Marco Aurélio Lima - Coordenador Geral de Acreditação – Cgcre/Inmetro
10 h 30 min	Encaminhamentos realizados do 11º Encontro
	Marco Roque – Presidente da ABROC Alfredo Lobo – Diretor de Avaliação da Conformidade – Dconf/Inmetro
11 h	Painel I - Tendências das Atividades de Avaliação da Conformidade Identificadas nos Fóruns Internacionais
	Moderador: Alfredo Lobo – Diretor de Avaliação da Conformidade – Dconf/Inmetro
11 h	Tendências das Atividades de Avaliação da Conformidade identificadas nos Fóruns Internacionais – Visão Geral
	Nigel Croft – Especialista Internacional
12 h	ALMOÇO
13 h 30 min	A Visão da Fiscalização sobre a Credibilidade das Certificações - Nova Estrutura Jurídica: um Caminho para Melhorar a Consistência e Confiança na Certificação na Europa.
	Paul Dixon - Especialista Internacional

14 h 15 min	Certificação de Produtos e Sistemas - Reforçando os Princípios Básicos (a partir dos Princípios Mencionado na ISO 17021 Clausula 4 e na ISO 17065 Anexo A)
	Nigel Croft – Especialista Internacional
15 h	A Regulamentação Europeia X Marcação CE e o Impacto na Credibilidade de Ambos
	David Lovell – Especialista Internacional
15 h 45 min	DEBATE
	Discussão sobre as Tendências das Atividades de Avaliação da Conformidade nos Fóruns Internacionais
16 h 15 min	COFFEE BREAK
16 h 30 min	Processo de Revisão da ISO 9001:2008
	Luiz Carlos do Nascimento – Representante Brasileiro na Revisão da ISO 9001 - ABNT/CB-25
16 h 50 min	Painel II - Apresentação da Pesquisa
	Moderador: Alfredo Lobo – Diretor de Avaliação da Conformidade – Dconf/Inmetro
16 h 50 min	Pesquisa Cliente do Cliente Percepção das Empresas Compradoras com Relação aos seus Fornecedores - Certificação ISO 9001
	Marne S. Melo – Analista Executiva da Divisão de Gestão Corporativa da Diretoria de Planejamento e Articulação Institucional – Dgcor/Dplan/Inmetro
17 h 30 min	DEBATE
	Discussão sobre a Pesquisa
18 h	ENCERRAMENTO DO DIA
18 h 30min	COQUETEL

DIA 22 DE MAIO DE 2013	
09 h	Início dos Trabalhos do Dia
09 h	Painel III – Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações
	Moderador: Alfredo Lobo – Diretor de Avaliação da Conformidade – Dconf/Inmetro
09 h	Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista dos Regulamentadores
	Romulo Machado e Silva – Coordenador-Geral de Normatização e Programas do Ministério do Trabalho e Emprego Joselito Pedrosa – Gerente Geral de Tecnologia e Produtos para Saúde da ANVISA
09 h 40 min	Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista dos Organismos de Certificação
	Marco Roque – Presidente da ABROC
10 h	Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista das Empresas Certificadas
	Antonio Carlos Pereira – Gerente Cooperativo da Qualidade da Odebrecht
10 h 20 min	Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista das Empresas que Compram de Fornecedores Certificados
	Marcelo Barbosa Ferraz – Especialista em Avaliação de Desempenho de Fornecedores da Petrobrás
10 h 40 min	COFFEE BREAK

ANEXO 2 - PARTICIPANTES DO 12º ENCONTRO

Nome	Empresa	E-mail
Adilson Guelfi	Associação do Laboratório de Sistemas Integráveis Tecnológico LSI-TEC	guelfi@sitec.org.br
Alessandra Gaspar Costa	APCER	alessandra.costa@apcer.com.br
Alexandre Xavier	IQA - Instituto da Qualidade Automotiva	alexandre.xavier@iqa.org.br
Alfredo Pavone Ferreira	Fundação Carlos Alberto Vanzolini	alfredo@vanzolinicert.org.br
Alice Maia	TÜV Rheinland do Brasil Ltda.	fpinho@tuvam.com
Antonio Carlos Olivieri	Instituto Falcão Bauer da Qualidade	aolivieri@falcaobauer.com.br
Antonio Figueiredo	INMETRO/DCONF	afigueiredo@inmetro.gov.br
Arnaldo Barbulio Filho	TÜV Rheinland do Brasil Ltda.	arnaldo.barbulio@br.tuv.com
Athayde Filho	ABNT CERTIFICADORA	athayde.filho@abnt.org.br
Camila de Almeida Lemos Loschi	NCC Certificações do Brasil	camila.lemos@ncc.org.br
Carlos Pitanga	BSI Brasil	sergio.fellauer@bsigroup.com
Carmen Pilar Zabaleta	COMPETENT PEOPLE CERTIFICATION SERVICES	cpzabaleta@competentpeople.com.br
Cezar Luciano Cavalcante de Oliveira	MCTI/Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico e Inovação	coliveira@mct.gov.br
Cláudio Rogério Bonani	MSC - Management Systems Certificações	villabonani@terra.com.br
Claudio Torelli	A2br - Certificadoras de Produtos	torelli@azbr.com.br
Cleriane Lopes Denipoti	SENAI	<a href="mailto:Cleriane Lopes <cleriane.lopes@pr.senai.br>">Cleriane Lopes <cleriane.lopes@pr.senai.br>
Delzuite Ferreira	IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade	dferreira@falcaobauer.com.br
Edi Martins dos Santos	ABNT/CB-25	proj4@abntcb25.org.br
Eduardo Rodrigues dos Santos	ABRACE - Avaliações Brasil da Conformidade e Ensaios	eduardo@abrace.org.br
Elaine Pinho	INMETRO/DCONF	egpinho@inmetro.gov.br
Eliane Pires de Campos	WQS Certificacoes de Produtos Ltda	eliane@wqs.com.br
Erika Penerari	ICEPEX	erika@icepex.org.br
Fabio Aurélio Bianco	MSC - Management Systems Certificações	f.a.bianco@terra.com.br
Fernando das Dores Silva	CCB	fernando@ccb.org.br
Flávio Sales	INMETRO/CGCRE	fsales@inmetro.gov.br
Franklin Neto	SINDIPEÇAS	franklin@sindipecas.org.br

Nome	Empresa	E-mail
Gustavo Kuster	INMETRO/DCONF	gikuster@inmetro.gov.br
Ivan Luis Silva Bornal	AENOR BRASIL	ibornal@aenor.com
José Luiz Alsertios	ABNT-CBOJ	
Karina Nunes	ISOPOINT	financeiro@isopoint.org.br
Leonardo Rocha	INMETRO/DCONF	lmrocha@inmetro.gov.br
Liana S. Oliveira	INMETRO/DCONF	lsoliveira@inmetro.gov.br
Lorena Mangabeira	IMAFLORA	lorena@imaflora.org
Lúcia Nunes	Bureau Veritas do Brasil	lucia.nunes@br.bureauveritas.com
Luciene Dias	SGS/ABROC	luciene.dias@sgs.com
Luiz Carlos M. Bueno da Silva	Lloyd's Register do Brasil Ltda	buenodasilva@lr.org
Luiz Carlos Martins	Bureau Veritas do Brasil	luiz-carlos.martins@br.bureauveritas.com
Luiz Carlos Monteiro	INMETRO/DCONF	lcmonteiro@inmetro.gov.br
Manoel Fernando Rossa	Guardia Consultoria	fernando@guardiaconsultoria.com.br
Marcelo dos Santos Monteiro	INMETRO/DCONF	msmonteiro@inmetro.gov.br
Marcos Conde	INTERTEK	marcos.conde@Intertek.com
Marcos Torres Scomparin	A2br - Certificadoras de Produtos	scomparin@a2br.com.br
Marcos Vilaro Moraes Camara	DACE - IPEM/SP	certifica@ipem.sp.gov.br
Marcos Zevzikovas	Intertek	marcos.zevzikovas@Intertek.com
Maria Lucia Franco da Rosa Hayashi	TÜV Rheinland do Brasil	maria.hayashi@br.tuv.com
Maria Luiza Salomé	Fundação Carlos Alberto Vanzolini	luiza.salome@vanzolinicert.org.br
Maria Teresa Rezende	INMETRO/DCONF	mtrezende@inmetro.gov.br
Mário Guitti	IQA	mario.guitti@iqa.org.br
Masao Ito	ABROC	secretaria.executiva@abroc.org.br
Mauricio Oliveira	INNAC	
Mauriel Zimenez	IFBQ - Instituto Falcão Bauer da Qualidade	
Nádia Caroline Barbosa Mesquita	IQB	gerencia@iqb.org.br
Pablo H Ortiz	INMETRO/CTINF	phortiz@inmetro.gov.br

Nome	Empresa	E-mail
Patricia Beal		-
Patricia Moritsugu	IQB	gerencia@iqb.org.br
Paulo A N Spinosa	ALAC- Associação Latino-Americana de Avaliação da Conformidade	auditoria@celack.com.br
Paulo Butori (Elias)	Sindipeças	
Paulo R. Facchini	Bureau Veritas	paulo.facchini@br.bureauveritas.com
Pedro Henrique Pereira da Costa	INMETRO/DCONF	phcosta@inmetro.gov.br
Plínio Pereira	TÜV Rheinland do Brasil Ltda	Plinio.Pereira@br.tuv.com
Raquel Sauwartil	APCER BRASIL	-
Renata Pulzatto	Master	vitor.garcia@master.org.br
Renato Ferreira Neto	LLOYD'S	-
Renato Miziara	CTBC	rmiziara@ctbc-br.com.br
Renato Pedroso Lee	ABNT/CB-25	renatolee@petrobras.com.br
Ricardo Assoni	SGS - Brasil	Sergio.Figueiredo@sgs.com >
Ricardo Fonseca Soares	DACE - IPEM/SP	certifica@ipem.sp.gov.br
Rodrigo Orso	Intertek	Rodrigo.orso@intertek.com
Ronaldo Rodrigues de Souza	DIVISÃO DE CERTIFICAÇÃO/INT	-
Rosemary Vianna	SGS/ABROC	rosemary.vianna@sgs.com
Sergio A Xavier	BRICS CERTIFICAÇÕES	sergio.xavier@brics-ocp.org
Sergio Baptista de Figueiredo Jr	SGS - Brasil	Sergio.Figueiredo@sgs.com >
Sergio Diogo	ICEPEX	sergiodiogo@icepex.org.br
Sergio Mello	TUV SUD	
Sergio Pacheco	ABNT CERTIFICADORA	sergio.pacheco@abnt.org.br
Sérgio Toshio Yochiy	NCC Certificações do Brasil	sergio.toshio@ncc.com.br
Silvia Foracelh	AZBS	-
Silvio Juer	Petrobras - ETMCORP/ST/SEGUIETCM	silviojuer@petrobras.com.br
Synésio Batista da Costa	Abrinq	-
Simone Cristina Custodio	Fundação Carlos Alberto Vanzolini	simone.custodio@vanzolinicert.org.br
Vanessa Gonçalves	DNV	Vanessa.Goncalves@dnv.com

Nome	Empresa	E-mail
Vera Lucia Alderette	Brasil Cert Avaliações da Qualidade	vera.brasilcert@gmail.com
Vitor Hugo Garcia	Master	vitor.garcia@master.org.br
Walter Maria Laudio Junior	ABROC	Walter.laudisio@certificacao.br