

**12º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO  
DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO**



**APRIMORAMENTO DO**  
Processo de  
Certificação

**RECOMENDAÇÕES DO  
11º ENCONTRO DE  
APERFEIÇOAMENTO  
DO PROCESSO DE  
CERTIFICAÇÃO**

*Alfredo Lobo*

*Dconf - Inmetro*

*SP, 21 de maio de 2013*

# 12º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



## Grupo de Trabalho 1 - Apresentação das Pesquisas

### 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*

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.



#### FATORES CONDICIONANTES PARA A NÃO RENOVAÇÃO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2008 EM UMA EMPRESA BRASILEIRA: UM ESTUDO DE CASO

HUGO LEONARDO GURGATZ - hugogurgatz@gmail.com  
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ - UTFPR

AISLAN OLIVEIRA PINTO - aislan.o.p@hotmail.com  
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ - UTFPR /

JAIR DE OLIVEIRA - jair37@gmail.com  
UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ - UTFPR /  
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO - USP - SÃO CARLOS

**Resumo:** VÁRIAS EMPRESAS DETENTORAS DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2008 DEPOIS DE CUMPRIREM O PERÍODO DE VIGÊNCIA DA NORMA NÃO RENOVAVAM A CERTIFICAÇÃO. APÓS UM LEVANTAMENTO NA LITERATURA PERCEBEU-SE QUE ESTE ASSUNTO ERA POUCO ABORDADO E NÃO SE VERIFICOU RESPOSTAS PARA QUAIS FATORES LEVAVAM A ESSA SITUAÇÃO. ASSIM, ESTE TRABALHO ANALISA EM UMA GRANDE EMPRESA BRASILEIRA, DO SETOR MOVELEIRO, QUAIS OS FATORES QUE A LEVOU A NÃO RENOVAR A CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2008. PARA TANTO, UTILIZOU-SE DO ESTUDO DE CASO ÚNICO. OS RESULTADOS APONTARAM QUE EXISTE VIDA APÓS O ABANDONO DA CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2008. QUE O SETOR E A CADEIA PRODUTIVA EXERCEM FORTE INFLUÊNCIA PARA A MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO E QUE OS CUSTOS DE MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO, O DESINTERESSE DOS COMPRADORES EM EXIGIR A CERTIFICAÇÃO E A BAIXA PERCEPÇÃO, PELOS DIRIGENTES DA EMPRESA, DE AGREGAÇÃO DE VALOR DA CERTIFICAÇÃO AOS SEUS PRODUTOS/SERVIÇOS SÃO OS PRINCIPAIS FATORES QUE DESESTIMULAM A MANUTENÇÃO DA CERTIFICAÇÃO.

**Palavras-chaves:** SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE; ISO 9001:2008; NÃO RENOVAÇÃO DE CERTIFICAÇÃO.

## 12º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



### **Pesquisa Cliente do Cliente**

#### **(5.5.2) Percepção das Empresas Compradoras com Relação aos seus Fornecedores Certificação ISO 9001**

**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

**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

**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.

# 12º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



## **Grupos de Trabalho**

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

**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 SG foi desdobrado em 2 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/2013.

## 12º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



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

**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.

**Recomendação:** Com relação às práticas de certificação deve ser avaliado 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.

### **GT-3 – Base de Dados de Empresas Certificadas Inmetro**

**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.

**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.

## 12º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



### **GT 3 – Base de Dados de Empresas Certificadas Inmetro**

**Recomendação:** Inmetro disponibilizará ferramenta para inserção dos dados pelo Organismo de Avaliação (OAC) até dezembro/12 (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.

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

**Responsável:** Inmetro / Dconf e Cgcre

**Situação:** A ser acordado novo prazo.

## 12º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



### **GT-3 – Base de Dados de Empresas Certificadas Inmetro**

**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.

**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.



**12º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO  
DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO**



**APRIMORAMENTO DO**  
Processo de  
Certificação

## **Contatos**

### **Site**

**<http://www.inmetro.gov.br>**

### **Ouvidoria**

**0800-285-1818**

**[ouvidoria@inmetro.gov.br](mailto:ouvidoria@inmetro.gov.br)**

### **Portal do Consumidor**

**[www.portaldoconsumidor.gov.br](http://www.portaldoconsumidor.gov.br)**

**[http://www.inmetro.gov.br/qualidade/comites/encontros\\_aprimoramento.asp](http://www.inmetro.gov.br/qualidade/comites/encontros_aprimoramento.asp)**