

12º Encontro de Aprimoramento do Processo de Certificação

Visão Crítica sobre Credibilidade das Certificações sob o Ponto de Vista das Empresas que Compram de Fornecedores Certificados



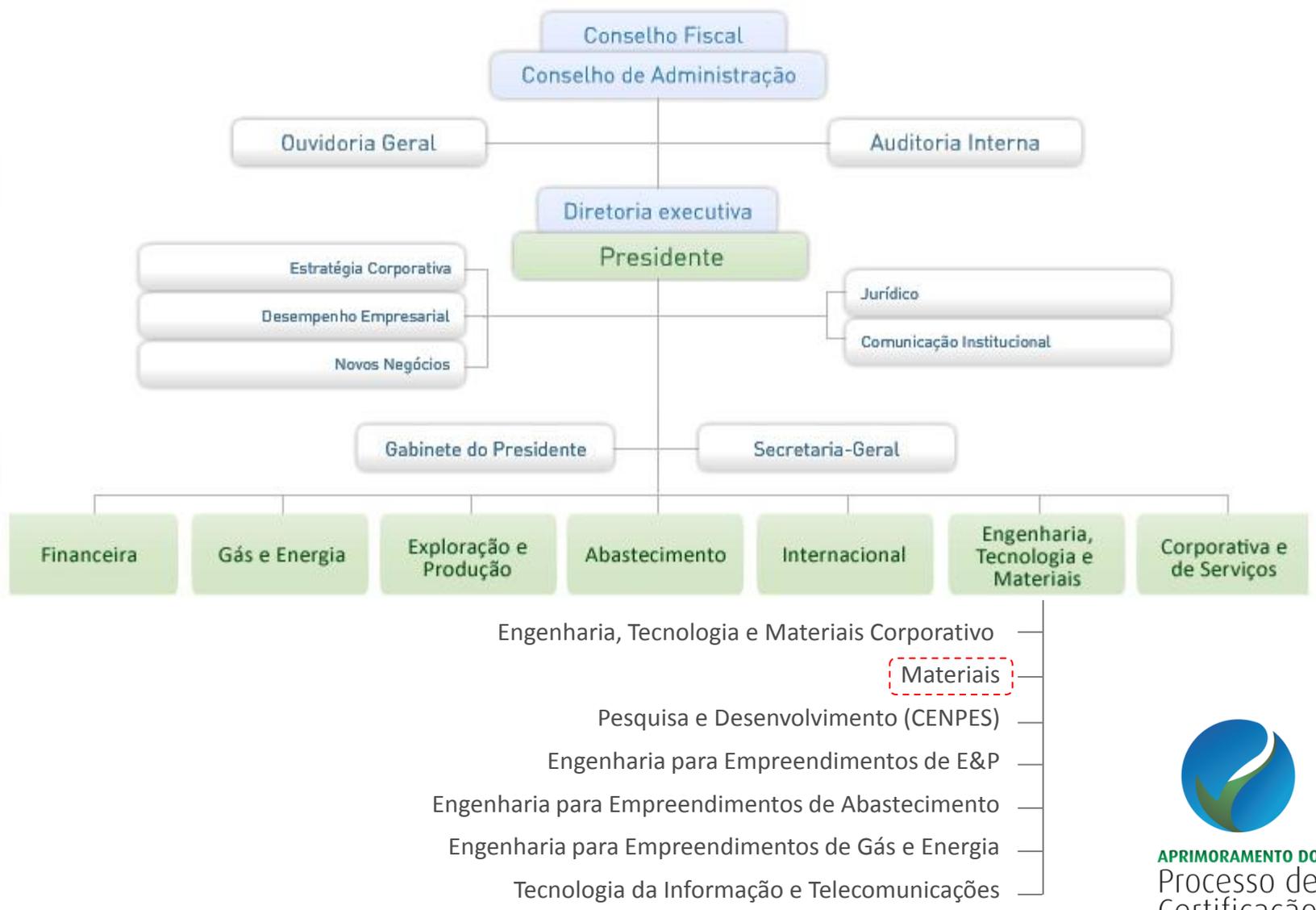
APRIMORAMENTO DO
Processo de
Certificação

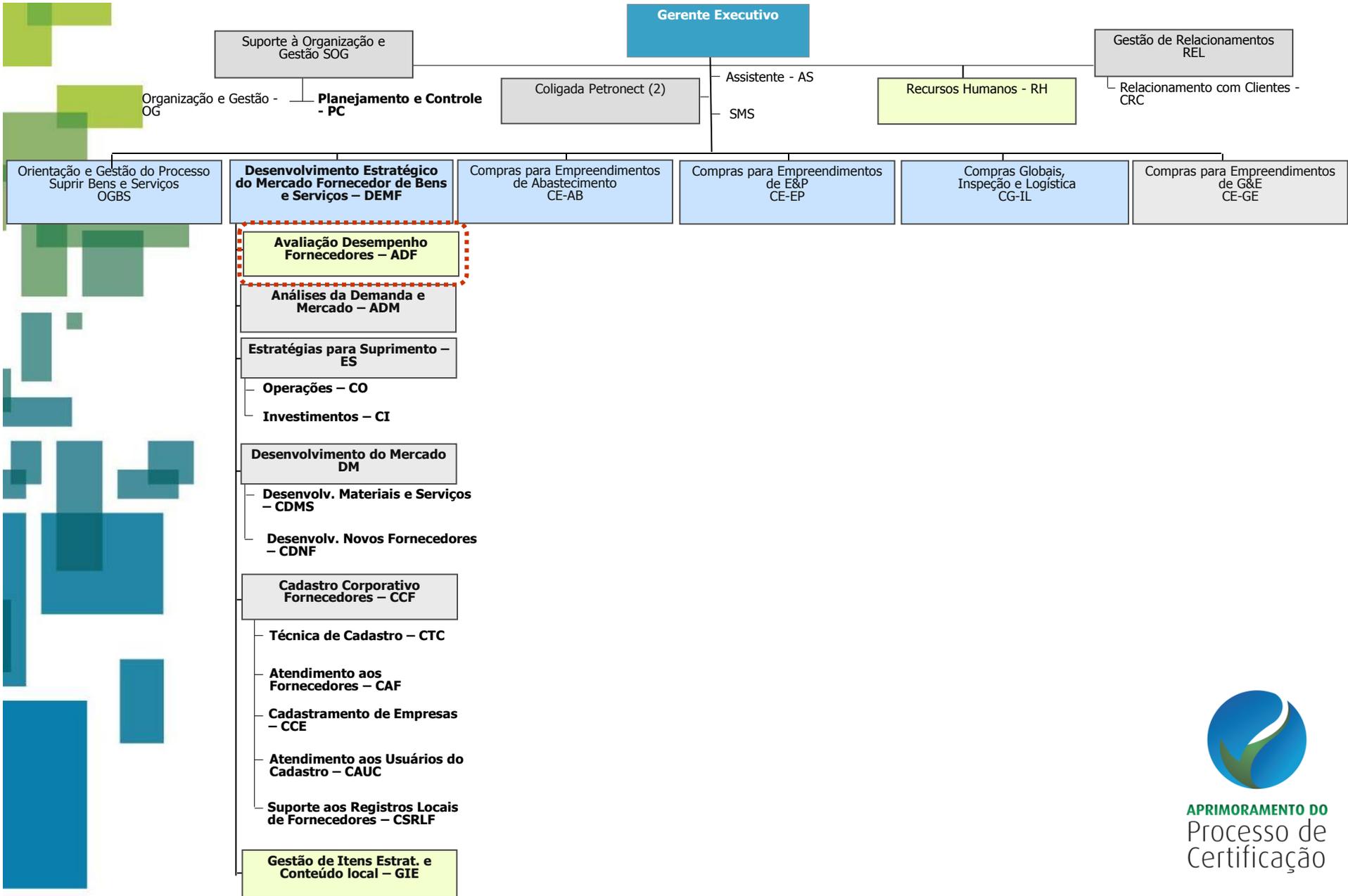
São Paulo, 21 e 22 de Maio de 2013

Marcelo Barbosa Ferraz



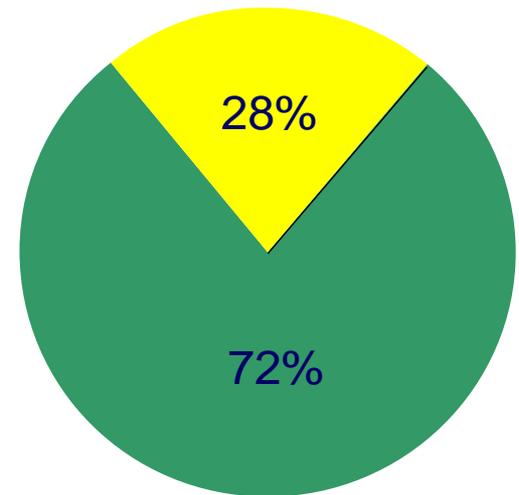
ESTRUTURA PETROBRAS





NÚMERO DE EMPRESAS QUE TRANSACIONAM COM A PETROBRAS*

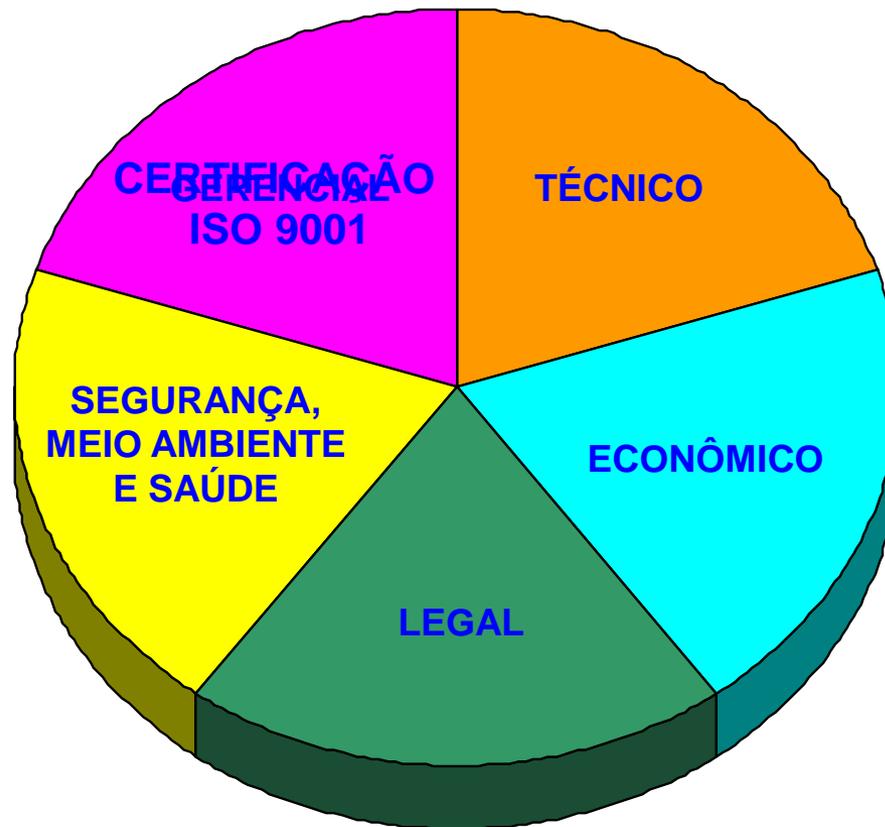
- 5955 empresas integram o Cadastro Corporativo como Fabricantes de Equipamentos ou Prestadores de Serviços.
- Do número acima, 1682 empresas possuem Sistema de Gestão da Qualidade certificado conforme ABNT:NBR ISO 9001



*Levantamento em 18/03/2013



5 CRITÉRIOS MANDATÓRIOS PARA CADASTRAMENTO



FOCO DESTA APRESENTAÇÃO

Atendimento aos critérios:

↪ Técnico:

Capacitação Fabril

↪ Gerencial:

**Certificação de Sistema
de Gestão da Qualidade,
conforme norma
ABNT:NBR ISO 9001***



***Atualmente sendo exigida versão 2008, ainda em transição.**



**APRIMORAMENTO DO
Processo de
Certificação**

CRITÉRIOS GERAIS DE CADASTRAMENTO

Exigências

Atributos

Crítérios Técnicos Específicos – são exigidos para equipamentos que atuam em processos críticos e que apresentam complexidade na sua fabricação. Ex.: Projeto e aprovação de protótipo de Árvore de Natal Molhada, Certificados de Válvulas “Fire-safe”, etc.

Equipamento RQT – Equipamento que Requer Qualificação Técnica – Equipamento cuja indisponibilidade ou falha pode afetar a segurança das pessoas, do meio ambiente e das instalações; além de poder gerar impactos operacionais e afetar a qualidade do produto final PETROBRAS.



AVALIAÇÕES DE SEGUNDA PARTE PETROBRAS

Adota-se dois modelos de avaliações:

↳ **PGQMSA – PROGRAMA DE GARANTIA DA QUALIDADE
DE MATERIAIS E SERVIÇOS ASSOCIADOS**

- Requisitos normativos (ISO 9001, específicos);
- Requisitos técnicos próprios.

↳ **Atf – AVALIAÇÃO TÉCNICA DE FORNECIMENTO**

- Auditoria de segunda parte de verificação de adequação à norma ABNT:NBR ISO 9001.



PGQMSA

↪ OBJETIVO: Qualificação de Mercados Críticos (Exemplo: Reatores, Torres, Permutadores, Válvulas, etc).

↪ É realizado durante o cadastramento das empresas ou em reavaliações para manutenção do cadastro.

↪ Baseado na ABNT:NBR ISO 9001 e requisitos próprios.

↪ FOCO: Adequação do produto às especificações técnicas PETROBRAS.

↪ ITENS AVALIADOS: Sistema de Gestão da Qualidade; Tecnologia do Projeto; Tecnologia do Processo Fabril; Insumos/ Aquisição; Capacitação Fabril; Atendimento e Serviços Associados.



Atf

↪ OBJETIVO: Verificar se o Sistema de Gestão da Qualidade dos fabricantes está em conformidade aos requisitos da norma ABNT:NBR ISO 9001.

↪ É realizado quando a empresa não consegue dar o devido tratamento ao COD registrado, ou para cadastramentos específicos.

↪ Requisitos da ABNT:NBR ISO 9001.

↪ FOCO: Avaliar fabricantes que tenham apresentado problemas de Qualidade, conforme indicações do cliente interno; ou avaliar potenciais fornecedores.

↪ ITENS AVALIADOS: Requisitos da ABNT:NBR ISO 9001.



COD – COMUNICADO DE OCORRÊNCIA DE DIVERGÊNCIA

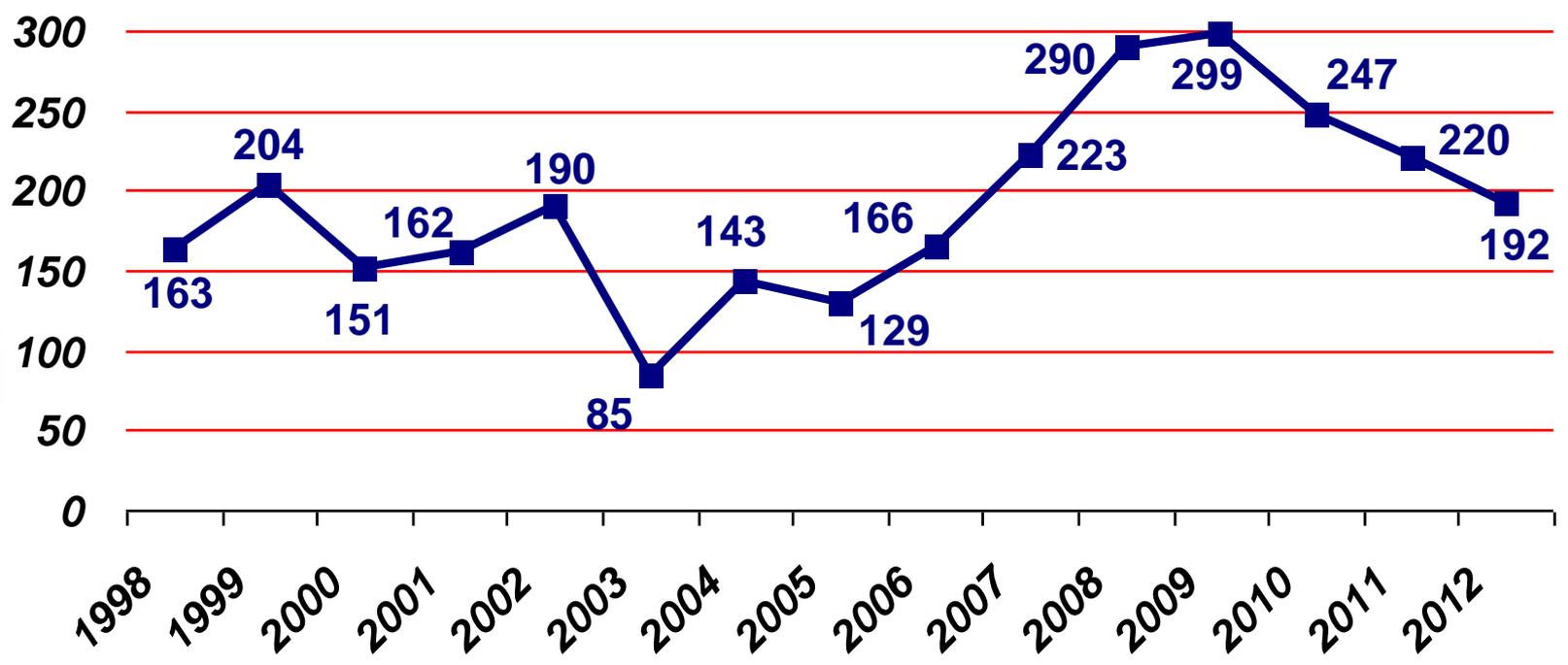
↪ Processo de solução de divergências através dos conceitos de Gestão da Qualidade, fazendo-se necessário o levantamento da causa raiz, a correção da falha gerada e a implementação de ações corretivas, através de uma metodologia própria e já devidamente estruturada. Em utilização desde 1998 na PETROBRAS.

↪ A idéia é transformar um problema em uma oportunidade de melhoria, fazendo abrangência interna ao Sistema PETROBRAS e incentivando o processo de aprendizagem e de autoavaliação da empresa envolvida, reduzindo o custo da Não Qualidade.

↪ Objetivo principal: Evitar a recorrência da falha.



HISTÓRICO DE REGISTROS DE COD



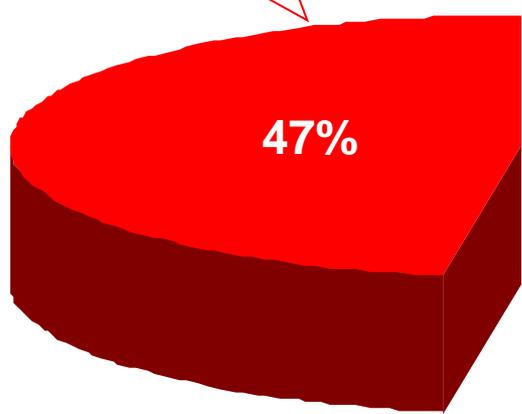
INFORMAÇÃO RELEVANTE

- ↪ Foram efetuadas 316 avaliações entre 2010 e 2012, que corresponde a 19% do número de fabricantes cadastrados para fornecimento de itens RQT;
- ↪ A equipe é geralmente formada por um Auditor Líder (ISO 9001), um Auditor de Qualidade e um Especialista com experiência específica na área avaliada (Projeto, Fabricação, Operação);
- ↪ Duração aproximada: 3 a 5 dias;
- ↪ Custo estimado por avaliação: R\$ 6.000,00
- ↪ Custo estimado total despendido no período: R\$ 1.896.000,00

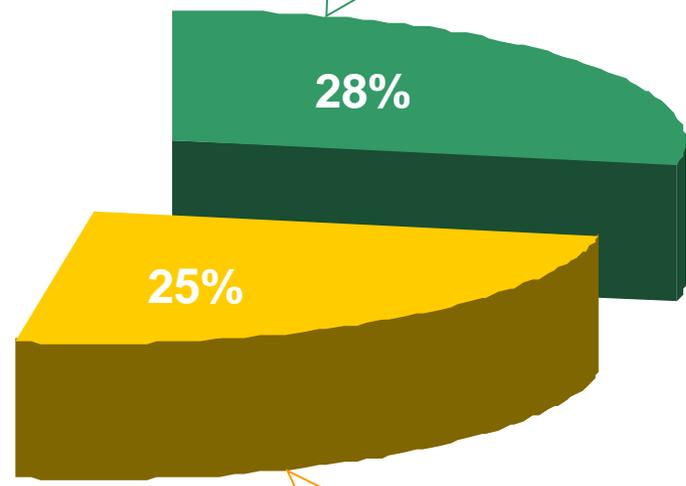


CONSOLIDAÇÃO DOS RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES PETROBRAS

Grandes inconsistências em relação à certificação ISO 9001



Conformidade com os requisitos da norma ISO 9001



Desvios pontuais em relação à certificação ISO 9001



PRINCIPAIS MOTIVADORES PARA AS AVALIAÇÕES PETROBRAS

- ↪ Evolução do índice de COD 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 PETROBRAS: 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.





PETROBRAS CONSIDERA A
CERTIFICAÇÃO ABNT:NBR
ISO 9001 NECESSÁRIA PRA
SEU PROCESSO DE
QUALIFICAÇÃO DE
FORNECEDORES, PORÉM
ENTENDE QUE AINDA NÃO É
SUFICIENTE DEVIDA AOS
RESULTADOS
APRESENTADOS

Marcelo Barbosa Ferraz
Engenheiro de Equipamentos - Mecânica



APRIMORAMENTO DO
Processo de
Certificação

FUTURO

- ↪ Certificação ISO 9001 ser necessária e suficiente para garantir a qualificação técnica de fornecedores no Cadastro Corporativo PETROBRAS;
- ↪ Realizar avaliações de processos baseados na ISO 9001 apenas para desenvolvimento de fornecedores ou produtos;
- ↪ Reduzir, pelo menos, 60% dos custos atuais da PETROBRAS com as avaliações de verificação;
- ↪ Redução dos custos atuais associados à Não Qualidade devido à melhorias no processo de Certificação ISO 9001.



OBRIGADO

Marcelo Barbosa Ferraz
Engenheiro de Equipamentos - Mecânica



APRIMORAMENTO DO
Processo de
Certificação