

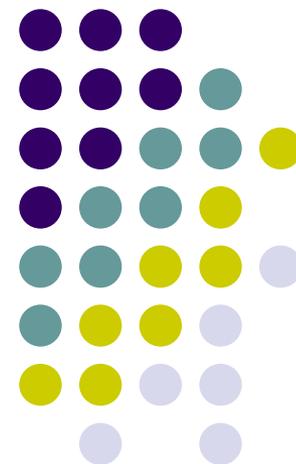
# Certificação de Sistemas e Produtos - Reforçando os Princípios Básicos



APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

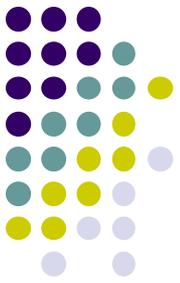
**Nigel H Croft**

Chairman, ISO/TC176/SC2 – Quality Systems





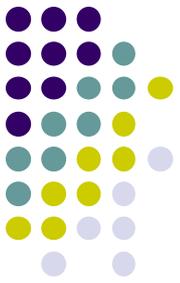
# Alcance das normas



- ISO/IEC 17021 – Certificação de “sistemas”
  - Sistema = “conjunto de processos para alcançar um objetivo”
    - ISO 9001 “Produtos conformes”
    - ISO 14001 “Prevenção da poluição”
    - OHSAS 18001 “Minimizar acidentes e risco a saúde”
    - Etc
- ISO/IEC 17065 – Certificação de “produtos”
  - Inclue bens, serviços, e processos (individuais)



# SISTEMA DE GESTÃO



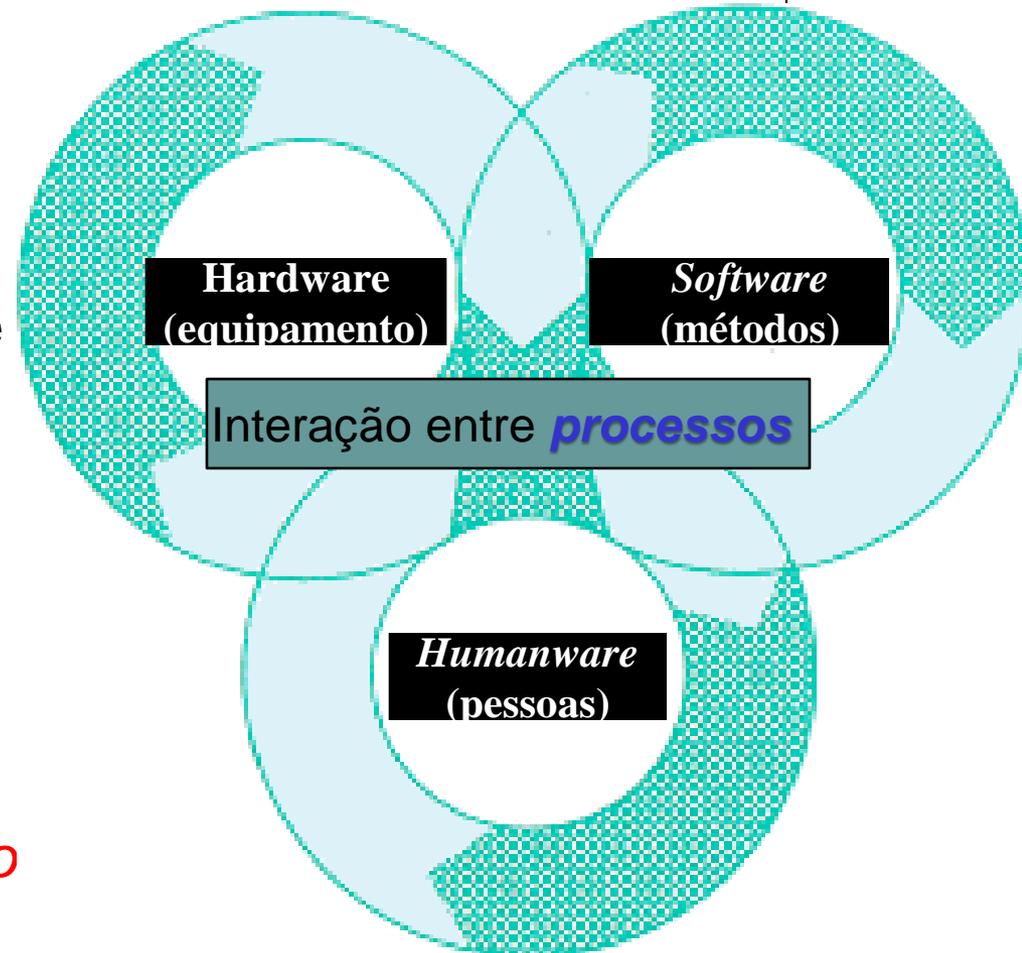
APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

Definição formal .....

"Conjunto de *elementos interrelacionados ou interativos* de uma organização para *estabelecer políticas e objetivos*, e *processos para alcançar esses objetivos*"

Em outras palavras:  
O sistema deve ser *focado em resultados* "**Output matters!**"

*Um "sistema documentado" – não um "sistema de documentos"*





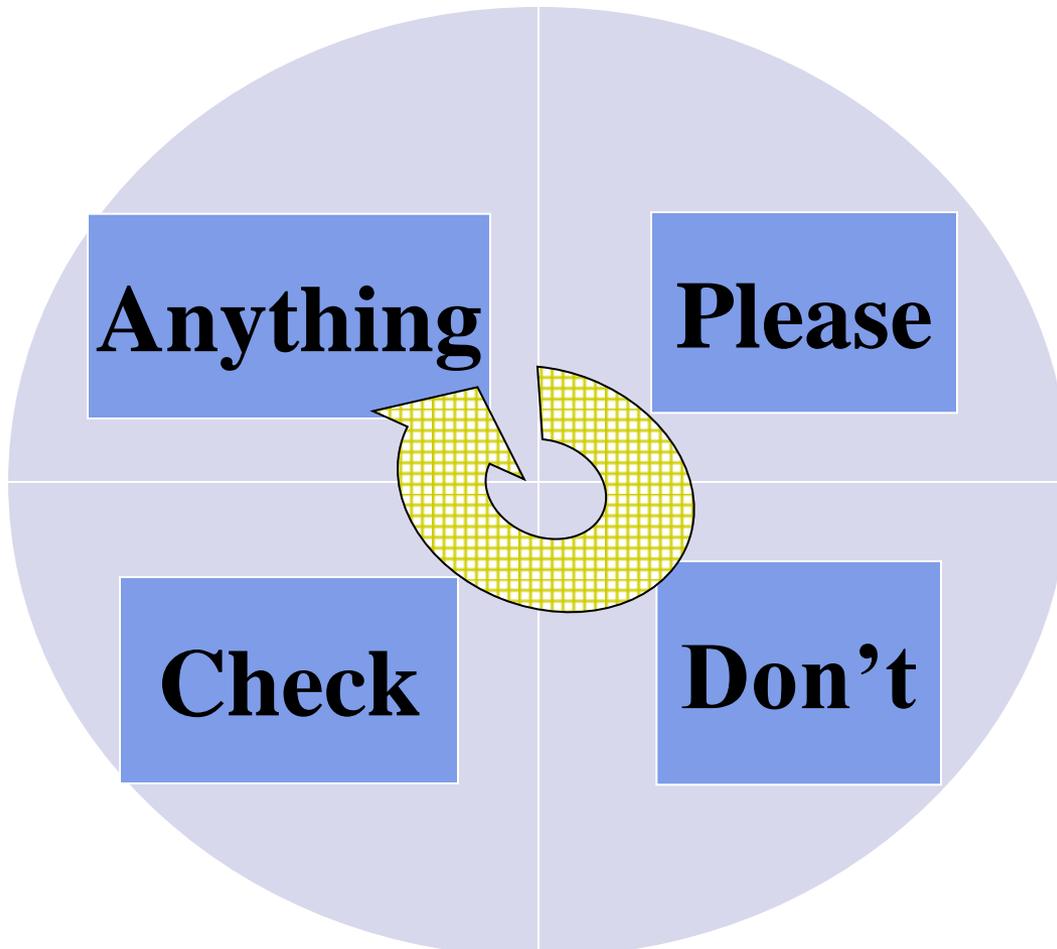
# 3 conceitos principais.....

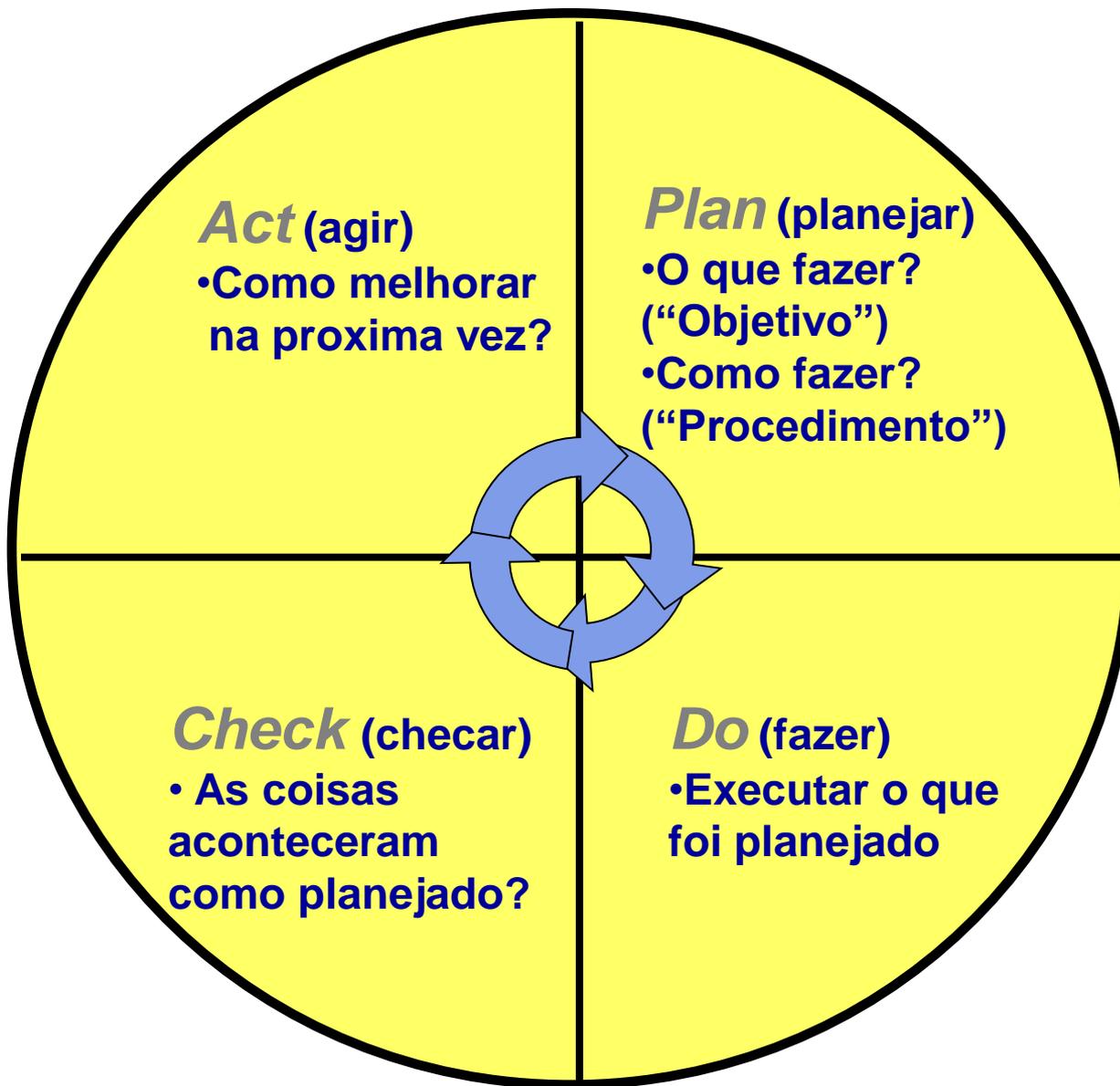


- Identificar os processos necessários
- Gerenciar os processos usando o ciclo "Plan-Do-Check-Act"
- Monitorar continuamente os riscos



# O ciclo “P-D-C-A”??





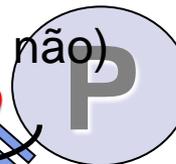
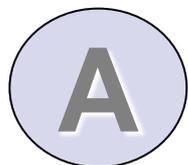


# Processo Genérico

APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

Como executar o processo – (documentado ou não)

Extensão do planejamento depende do **RISCO**

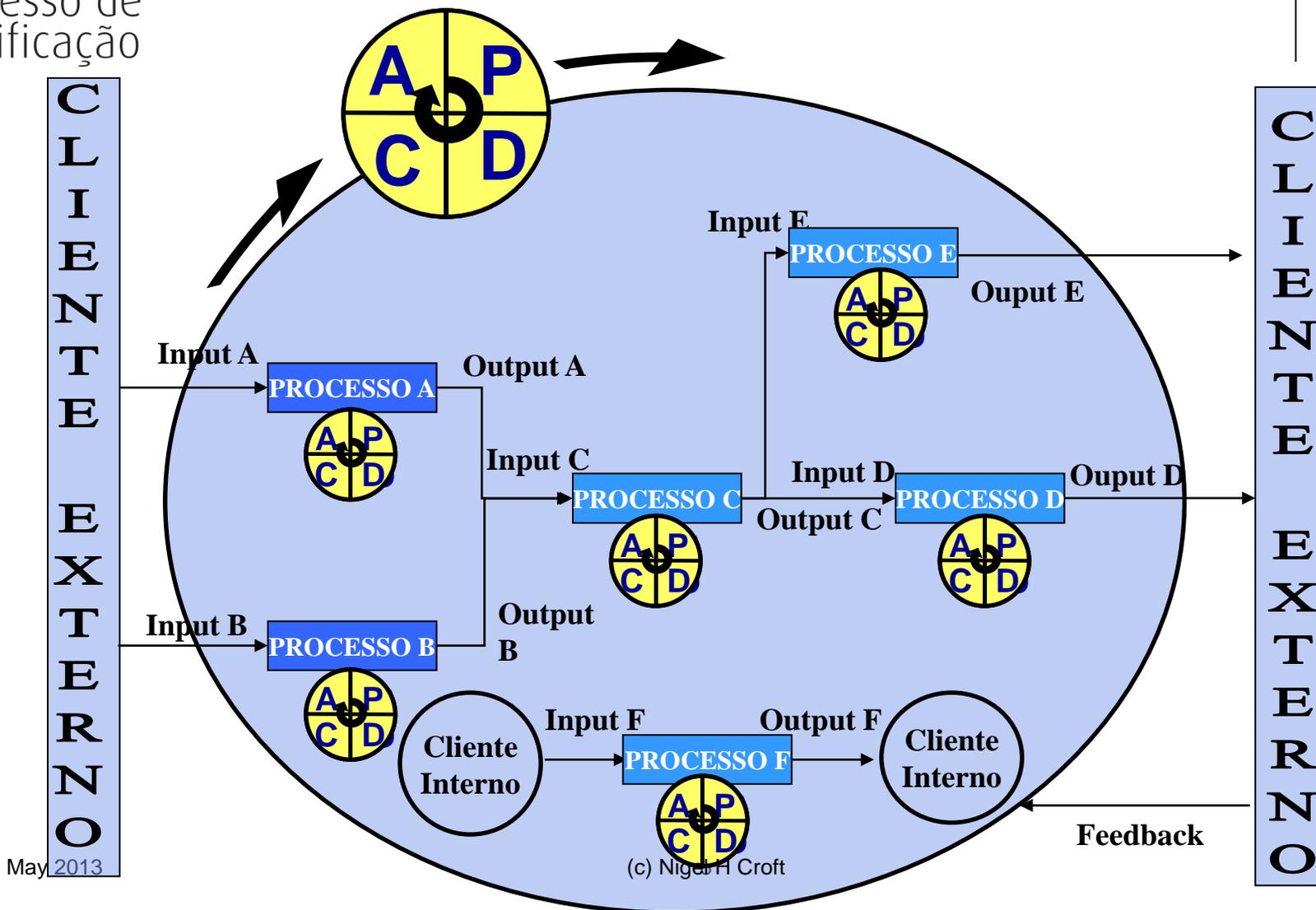




# Sistema de processos

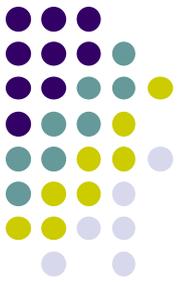


APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação





# “Princípio”

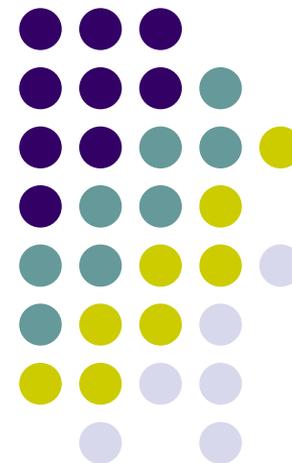


- O princípio enquanto lei moral é um valor que orienta um sujeito a adotar determinado comportamento de acordo com aquilo que lhe diz a sua consciência
- O conceito de princípio está associado às proposições ou verdades fundamentais por onde se estudam as ciências ou artes, e às normas fundamentais que regem o pensamento e a conduta:
  - “A lei da gravidade é um dos princípios da física”
  - “Recuso-me a ir trabalhar para uma empresa que prejudica o meio ambiente: vai contra os meus princípios”
  - “O meu avô é um homem de princípios e que honra sempre os seus compromissos”.



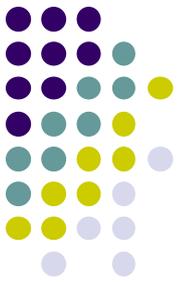
APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

# OS 8 PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA QUALIDADE





# Princípio 1

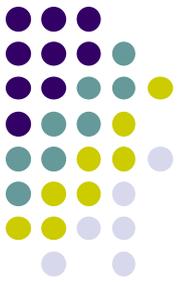


## ***“Foco no cliente”***

As organizações dependem de seus clientes e conseqüentemente convém que entendam as necessidades atuais e futuras destes clientes, que atendam aos requisitos destes clientes e que se esforcem para exceder as expectativas dos mesmos.



# Princípio 2

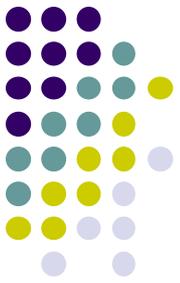


## *“Liderança”*

Os Líderes estabelecem unidade de propósitos e direção para a organização. Convém que eles criem e mantenham um ambiente interno no qual as pessoas possam se tornar totalmente envolvidas em atingir os objetivos da organização.



# Princípio 3

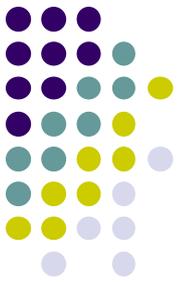


## ***“Envolvimento das pessoas”***

Pessoas de todos os níveis são a essência de uma organização e seu envolvimento completo permite a utilização de suas habilidades em benefício da própria organização.



# Princípio 4

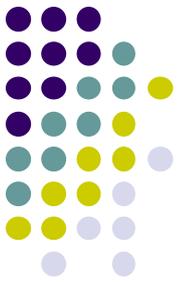


## ***“Abordagem de processo”***

Um resultado desejado é alcançado mais eficientemente quando as atividades e os recursos relacionados são gerenciados como um processo.



# Princípio 5



## ***“Abordagem sistêmica para gerenciar”***

Identificar, compreender e gerenciar processos inter-relacionados como um sistema contribui para a eficácia e eficiência de uma organização em alcançar seus objetivos.



# Princípio 6

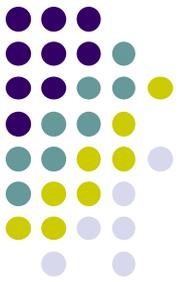


## ***“Melhoria contínua”***

Convém que a melhoria contínua do desempenho seja um objetivo permanente da organização.

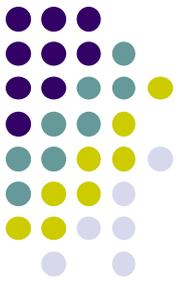


# Princípio 7



***“Abordagem factual para tomada de decisões”***

Decisões eficazes estão baseadas na análise de dados e de informações.



## Princípio 8

### ***“Relações mutuamente benéficas com fornecedores”***

Uma organização e seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo aumenta a possibilidade de criar valor para ambos.



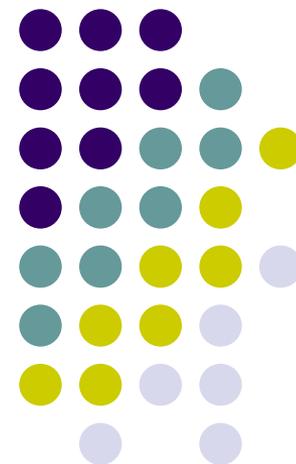
APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

# Princípios de Avaliação da Conformidade

ISO/IEC 17021 Cláusula 4

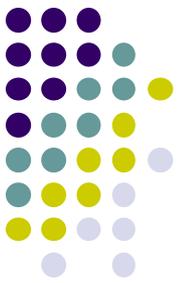
e

ISO/IEC 17065 Anexo A  
(São bastante parecidos!)





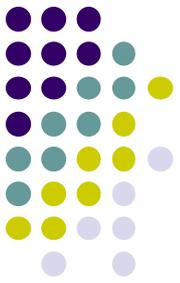
# Princípios da ISO/IEC 17021 (Claúsula 4)



- ISO/IEC 17021 não oferece requisitos específicos para todas as situações que possam ocorrer.
- Convém aplicar os princípios como orientação para tomar decisões que poderão ser necessárias em situações imprevistas.
- “Princípios não são requisitos”!.



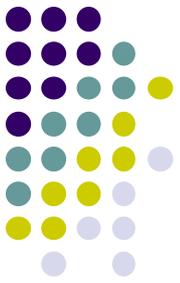
# ISO/IEC 17021 CI 4.1.2



- Objetivo geral da certificação é proporcionar confiança a todas as partes de que um sistema de gestão atende a requisitos específicos.
- O valor da certificação é o grau de confiança pública estabelecida por meio de uma avaliação competente e imparcial, realizada por uma terceira-parte



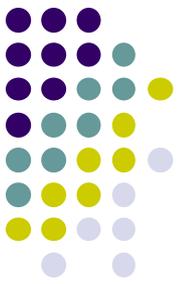
# Partes interessadas.....



- clientes dos organismos de certificação;
- clientes das organizações cujos sistemas de gestão estão certificados;
- autoridades governamentais;
- organizações não-governamentais; e
- consumidores e outros membros do público.



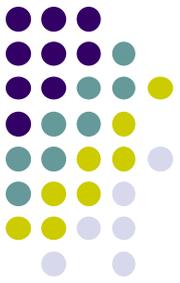
# Princípio 1 - Imparcialidade



- Necessário ser imparcial ***e percebido como tal***
- Fato que o cliente paga pelos serviços da certificadora já constitui uma ameaça potencial à imparcialidade
- Para obter e manter a confiança, é essencial:
  - Basear as decisões em evidências objetivas
  - Não deixar que as decisões estejam influenciadas por outros interesses ou por outras partes.



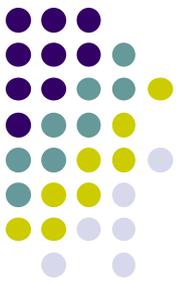
# Princípio 1 – Imparcialidade (cont)



- Ameaças incluem:
  - Ameaças de interesse próprio
    - ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que atuam em seu próprio interesse.
    - interesse financeiro próprio representa uma ameaça suscetível de comprometer a imparcialidade de uma certificação.
  - Ameaças de auto-avaliação
    - ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que avalia o seu próprio trabalho.
    - A auditoria de um cliente para o qual o organismo de certificação forneceu consultoria sobre sistemas de gestão seria uma ameaça deste tipo.



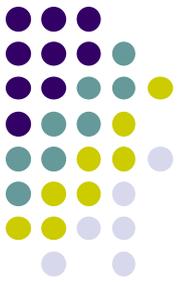
# Princípio 1 – Imparcialidade (cont)



- Ameaças incluem:
  - Ameaças de familiaridade (ou confiança):
    - ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo que, por ser muito familiar ou confiante em outra pessoa, não procura evidências de auditoria.
  - Ameaças de intimidação:
    - ameaças que surgem de uma pessoa ou organismo ao perceber que está sendo coagido em público ou discretamente, como, por exemplo, uma ameaça de ser substituído ou denunciado a um supervisor.



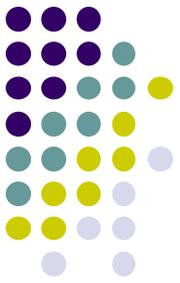
# Princípio 1 – Imparcialidade (cont) – ISO/IEC 17065



- Ameaças incluem:
  - Ameaças de advocacia
    - p.ex uma certificadora ou pessoal associada atuando em suporte ou contra uma organização que, ao mesmo tempo é seu cliente
  - Ameaças de competição
    - p.ex. Entre o cliente e uma pessoa contratada



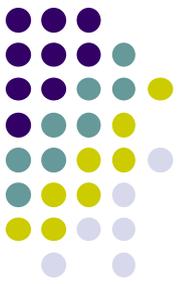
# Princípio 2 – Competência



- “A competência do pessoal mantido pelo sistema de gestão do organismo de certificação é necessária para oferecer uma certificação que proporcione confiança. Competência é a capacidade demonstrada de aplicar conhecimento e habilidades.”



# Princípio 3 – Responsabilidade



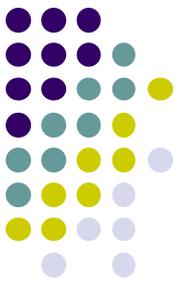
APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

- ***A organização cliente, e não a certificadora, é responsável pela conformidade com os requisitos.***
- Certificadora é responsável por avaliar ***evidências objetivas suficientes*** nas quais possa basear uma decisão de certificação
- Certificadora toma a decisão de
  - conceder a certificação se houver evidência suficiente de conformidade, ou
  - não conceder a certificação se não houver evidência suficiente de conformidade.

NOTA auditoria baseia-se em amostragem e não é uma garantia de 100% de conformidade com os requisitos.



# Princípio 4 – Transparência

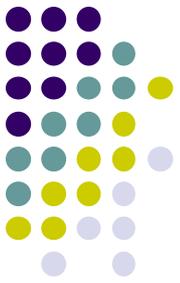


APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

- Transparência é um princípio de acesso ou divulgação de informações apropriadas.
- Precisa oferecer acesso público ou divulgar informações sobre
  - processo de auditoria e de certificação,
  - situação da certificação (concessão, extensão, manutenção, renovação, suspensão, redução do escopo ou cancelamento da certificação),a fim de obter confiança na integridade e credibilidade das certificações.



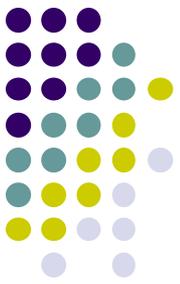
# Princípio 4 – Transparência (cont)



- Para obter ou manter confiança na certificação, convém que um organismo de certificação ofereça acesso apropriado ou divulgue informações, que não sejam confidenciais, sobre as conclusões de auditorias específicas (por exemplo, auditorias em resposta a reclamações), a partes interessadas específicas.



# Princípio 5 – Confidencialidade

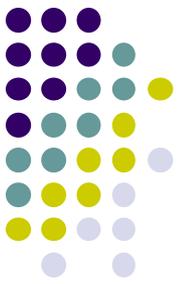


APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

- Para ter acesso privilegiado às informações necessárias, é essencial que a certificadora mantenha confidenciais quaisquer informações privadas sobre um cliente.



# Princípio 6 – Capacidade de resposta a reclamações



- As partes que confiam na certificação esperam ter as suas reclamações investigadas
  - caso sejam procedentes, deveriam ter confiança que as reclamações serão tratadas adequadamente e com razoável empenho para solucioná-las.
  - Eficácia da capacidade de resposta é um meio importante de proteção para o organismo de certificação, seus clientes e outros usuários de certificação contra erros, omissões ou comportamento impróprio.
  - A confiança nas atividades de certificação é salvaguardada quando as reclamações são tratadas adequadamente.

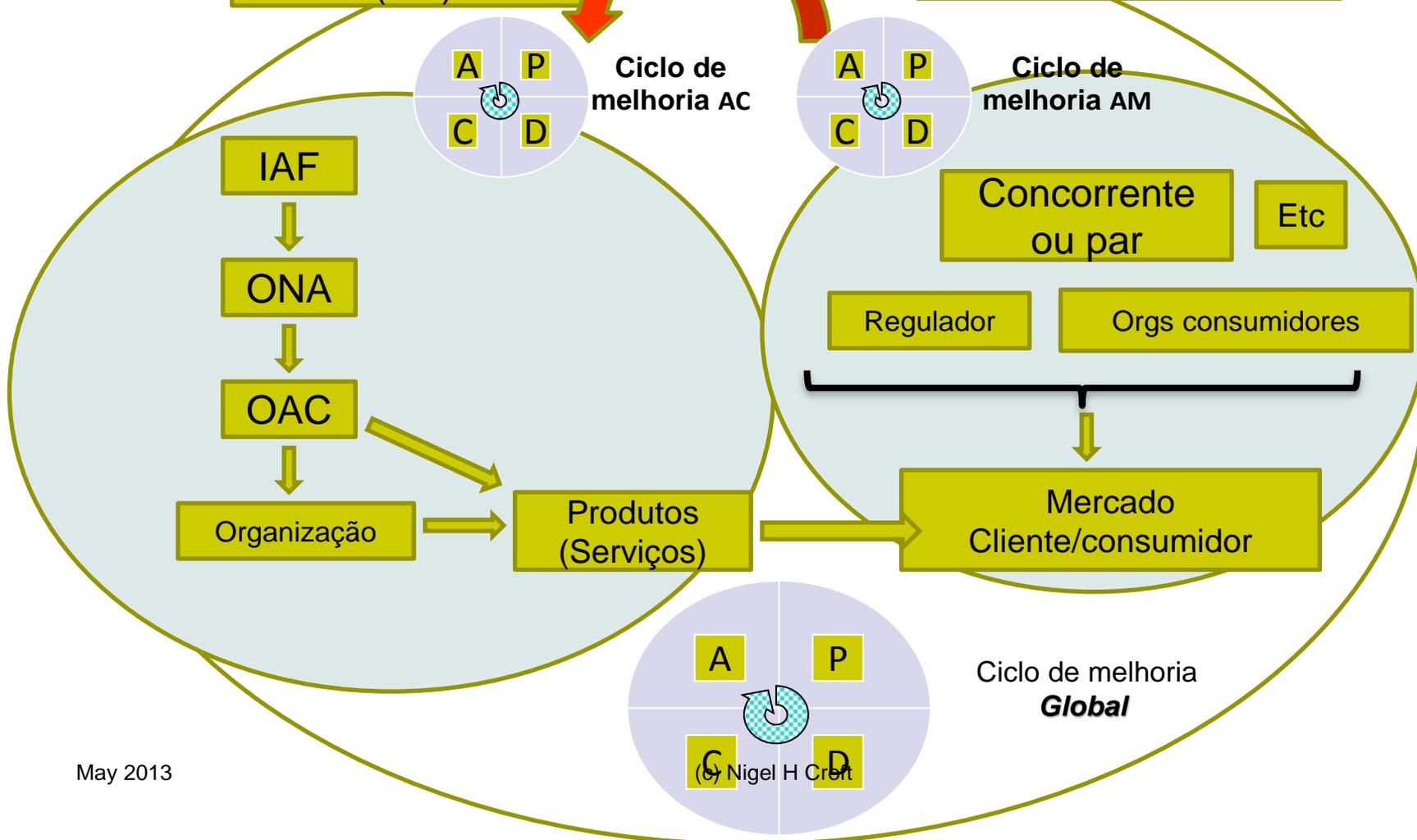
NOTA Precisa manter equilíbrio entre os princípios de transparência e confidencialidade, para demonstrar integridade e credibilidade para todos os usuários de certificação.



# Verificação da eficácia e retroalimentação – “O elo que falta”



APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

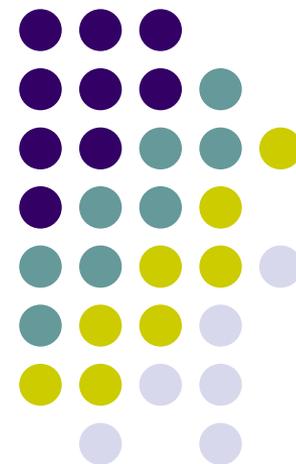




APRIMORAMENTO DO  
Processo de  
Certificação

# OBRIGADO!

Perguntas?



[nhc@tcaglobal.org](mailto:nhc@tcaglobal.org)