

HELIANE FONSECA

**ANÁLISE CRÍTICA DA NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE
PESSOAL EXTERNO PARA CONSOLIDAÇÃO DO PROGRAMA DE
AUDITORIAS DE UM ORGANISMO DE ACREDITAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Sistemas de Gestão da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Sistemas de Gestão. Área de concentração: Sistema de Gestão pela Qualidade Total.

Orientador: Prof. Gilson Brito Alves Lima, D. Sc.

Niterói

2004

HELIANE FONSECA

**ANÁLISE CRÍTICA DA NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE
PESSOAL EXTERNO PARA CONSOLIDAÇÃO DO PROGRAMA DE
AUDITORIAS DE UM ORGANISMO DE ACREDITAÇÃO**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Sistemas de Gestão da Universidade Federal Fluminense, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Sistemas de Gestão. Área de concentração: Sistema de Gestão pela Qualidade Total.

Aprovada em abril de 2004.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Gilson Brito Alves Lima, D. Sc. – Orientador
Universidade Federal Fluminense

Prof. João Alberto Neves dos Santos, D. Sc.
Universidade Federal Fluminense

Prof^a. Rosângela Maria P. Catunda P. Cerqueira, D. Sc.
Grifo Research Institute Ltda

Niterói
2004

AGRADECIMENTOS

Ao Professor Gilson Brito Alves Lima, meu orientador, pela presença segura, competente e estimulante, atendendo-me com seus elevados conhecimentos técnicos e científicos.

Aos professores João Alberto Neves dos Santos e Rosangela Maria P. Catunda P. Cerqueira, pela participação na Banca Examinadora, pelo crédito em nosso trabalho e pelas correções e sugestões que ajudaram no aprimoramento desta dissertação.

À Coordenadora Geral de Credenciamento da Cgcre/Inmetro, Elizabeth dos Santos Cavalcanti, pela atuação como especialista e pelas correções e contribuições que, indubitavelmente, enriqueceram sobremaneira a presente dissertação.

Aos meus colegas do Sesit, Aldoney F. Costa e Maurício D. Pereira, pela contribuição no levantamento e estruturação de informações iniciais.

Ao meu colega da Eqois, Ricardo Nóbrega, pelo incentivo durante a realização deste trabalho.

Por fim, a todos que, anonimamente, direta ou indiretamente, me apoiaram e estimularam durante a jornada no curso de mestrado, ora concluído.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS	6
LISTA DE QUADROS E TABELAS.....	7
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	8
RESUMO	10
ABSTRACT	11
1. INTRODUÇÃO	12
1.1 O Problema	12
1.2 Formulação da Situação-Problema	14
1.3 Importância do Estudo	23
1.4 Objetivo	28
1.4.1 Geral	28
1.4.2 Específico	30
1.5 Delimitações	32
1.6 Suposições do Estudo	33
1.6.1 Seleção das Suposições do Estudo	33
1.7 Termos e Definições	35
1.8 Organização do Estudo	36
2. REFERENCIAL TEÓRICO	37
2.1 Estratégia Organizacional	37
2.2 O ABNT ISO/IEC Guia 61	39
2.3 Os requisitos para a qualificação do auditor de acreditação (credenciamento)	42
2.4 Posicionamentos relativos à objetividade, independência e imparcialidade do organismo de acreditação (credenciamento)	46
2.5 A ampliação da atividade de acreditação (credenciamento)	48
2.6 Os Key Performance Indicators - KPI (indicadores-chaves de desempenho) e o pessoal do organismo de acreditação (credenciamento)	49

3. METODOLOGIA	53
3.1 Definição do método de pesquisa	54
3.2 Definição do caso	55
3.3 Delineamento da pesquisa	56
3.4 Fluxo da pesquisa	56
4. ANÁLISE DO CASO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	58
4.1 O Setor de Sistemas e de Treinamento – Sesis	59
4.1.1 Análise Estratégica	61
4.2 Análises e Considerações das Suposições	63
4.2.1 Suposição 1	63
4.2.2 Suposição 2	69
4.2.3 Suposição 3	72
5. CONCLUSÃO E SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS	75
5.1 Conclusão	75
5.2 Sugestões de trabalhos futuros	77
6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	78
7. GLOSSÁRIO.....	81
8. ANEXO – Escopos de Acreditação (Credenciamento) para OCS e OCA.....	83

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Fluxo da avaliação dos organismos	13
FIGURA 2	Acreditações (credenciamentos) por tipos	17
FIGURA 3	Evolução das creditações (credenciamentos) por tipos	19
FIGURA 4	Acreditação (credenciamento) total de OCC e OTC	20
FIGURA 5	Evolução do total de OCC e OTC	21
FIGURA 6	Fluxo do processo de gerenciamento de um programa de auditoria	23
FIGURA 7	ABNT ISO IEC Guia 61, seção 2	41
FIGURA 8	Fluxo da Metodologia de Pesquisa	57
FIGURA 9	Organograma da Cgcre	58
FIGURA 10	Inter-relacionamentos relativos ao programa de auditorias do Sesit e às outras atividades desempenhadas pelo pessoal técnico	60
FIGURA 11	Representação Gráfica da situação das auditorias de escritório	63
FIGURA 12	Representação Gráfica da situação das auditorias testemunhas	64
FIGURA 13	Situação das auditorias testemunhas previstas	65
FIGURA 14	Situação dos processos	66
FIGURA 15	Situação quanto ao fechamento dos processos existentes	67
FIGURA 16	Representação Gráfica do tempo médio por tipo de processo	68
FIGURA 17	Currículos avaliados	71
FIGURA 18	Percentual de Currículos avaliados	72

LISTA DE QUADROS E TABELAS

QUADRO 1	Programa mínimo de auditorias para 2003	25
QUADRO 2	Relacionamento das suposições com as questões-chave	34
QUADRO 3	Níveis de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria para auditores que conduzem auditorias de certificação ou semelhantes (NBR ISO 19011:2002)	45
QUADRO 4	Requisitos do ISO/IEC Guia 61 relacionados aos KPI	50
QUADRO 5	KPI – Foco e exemplo de evidências a serem avaliadas	51
QUADRO 6	Análise de SWOT para o Sesit	62
TABELA 1	Adequação dos contratados aos requisitos de qualificação	70
QUADRO 7	Levantamento da utilização de pessoal próprio e externo nas auditorias de organismos de acreditação (credenciamento)	73
QUADRO 8	Organismos de acreditação (credenciamento) e a utilização de auditores de certificação	74

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABCQ	Associação Brasileira de Controle da Qualidade
ABINEE	Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
APCC	Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle
Cgcre	Coordenação Geral de Credenciamento
Dqual	Diretoria da Qualidade
EA	Equipe auditora
ESCO	Empresas de Serviço de Conservação de Energia
FCAV	Fundação Carlos Alberto Vanzolini
H/h	Homem/ hora
IAF	International Accreditation Forum
IATCA	International Auditor and Training Certification Association
IBQN	Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear
ILAC	International Laboratories Accreditation Cooperation
Inmetro	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
IPT	Instituto de Pesquisas Tecnológicas
ISO	International Organization for Standardization
KPI	Key Performance Indicators
MLA	Multilateral Recognition Arrangement
OCA	Organismo de Certificação de Sistema de Gestão Ambiental Acreditado (Credenciado)
OCC	Organismo de Certificação Acreditado (Credenciado)
OCE	Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade Aeroespacial Acreditado (Credenciado)
OCF	Organismo de Certificação de Manejo Florestal Acreditado (Credenciado)

OCH	Organismo de Certificação dos Meios de Hospedagem Acreditado (Credenciado)
OCQ	Organismo de Certificação de Sistema QS-9000 Acreditado (Credenciado)
OCS	Organismo de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade Acreditado (Credenciado)
OCV	Organismo de Certificação de Sistema AVSQ Acreditado (Credenciado)
OTC	Organismo de Treinamento Acreditado (Credenciado)
PBQP	Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade
PDCA	Plan, Do, Check, Act
SBAC	Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade
SBC	Sistema Brasileiro de Certificação
Sesit	Setor de Sistemas e Treinamento
Sinmetro	Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
SWOT	Strength, Weakness, Opportunities and Threats
UBQ	União Brasileira para Qualidade
UCIEE	União Certificadora da Indústria Elétrica e Eletrônica

RESUMO

O presente trabalho busca resgatar a memória evolutiva do programa de acreditação (credenciamento) de organismos no Brasil, para se discutir a problemática de um crescimento não planejado e seus reflexos na operacionalização da acreditação (credenciamento) de organismos de Certificação de Sistemas pelo Sesit/Cgcre/Inmetro. Nesse sentido, analisa criticamente a necessidade de utilização de pessoal externo para consolidação do programa de auditorias, de forma a atender às necessidades setoriais diversas e à demanda crescente de acreditação (credenciamento).

Palavras-chaves: acreditação, credenciamento, auditoria.

ABSTRACT

This work aims to seeking the evolutive memory of the accreditation program from Brazilian Bodies, to raise a discussion about the no planned growing issue and its related problems in the accreditation operational sector of System Certification Bodies, Sesit, of Cgcre/Inmetro. In this sense, it reviews the use of external personnel to consolidate the audit program, so as to meet the several sectorial needs and the growing accreditation demand.

Key words: accreditation, audit program.

1. INTRODUÇÃO

1.1 O Problema

A exigência de alguns setores do atendimento a requisitos específicos adicionais para certificações de sistemas de gestão, como consequência de que os requisitos gerais não mais provinham ao mercado a confiança necessária de que os produtos, processos e serviços das organizações atendiam às suas necessidades, deu início à publicação de uma série de normas de certificações de sistemas de gestão da qualidade e ambiental em âmbito setorial, como as dos setores automotivo, hoteleiro, aeronáutico e florestal.

Atrelada a estas normas, veio também a necessidade de se estabelecer competências técnicas específicas que mais se adequassem a cada setor.

Nesse contexto, a Coordenação Geral de Credenciamento – Cgcre, sendo a Unidade Organizacional do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – Inmetro responsável, dentre outras, pelas atividades de acreditação¹ (credenciamento) de organismos de certificação, foi também envolvida em mudanças para se adequar a esta nova realidade.

O sistema de acreditação (credenciamento) operado pela Cgcre/Inmetro segue diretrizes que a colocam em equivalência com outros organismos estrangeiros congêneres, com os quais são mantidos diversos acordos, dentre eles o Acordo de Reconhecimento Multilateral – MLA (Multilateral Recognition Arrangement) para organismos credenciadores

¹ A Resolução Conmetro nº 05, de 10 de dezembro de 2003, alterou o termo credenciamento para acreditação, estabelecendo a data de 31 de dezembro de 2007 para que a nova terminologia seja totalmente implementada no âmbito do Sinmetro - Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

de organismos de certificação de sistema de gestão da qualidade realizado com o Fórum Internacional de Acreditação (Credenciamento) – IAF (International Accreditation Forum).

Os serviços de acreditação (credenciamento) estão de acordo com os princípios de gestão da qualidade estabelecidos pela Cgcre/Inmetro e com os requisitos e recomendações internacionais. A Figura 1 mostra o fluxo da avaliação dos organismos.

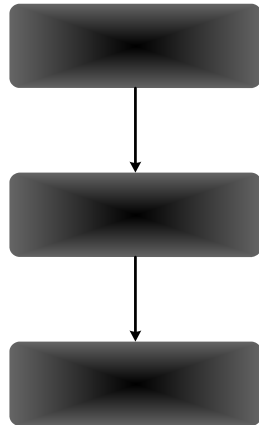


FIGURA 1 – Fluxo da avaliação dos organismos

Fonte: A autora.

A operação de um Sistema de Gestão da Qualidade na área de acreditação (credenciamento) de organismos de certificação é feita conforme especificado no documento ABNT ISO/IEC Guia 61², que estabelece os requisitos que um organismo de acreditação (credenciamento) de organismos de certificação deve atender, e em sua respectiva Diretriz do IAF³ que diz, em sua introdução, que um de seus objetivos é permitir aos organismos credenciadores harmonizarem as aplicações das normas utilizadas para avaliar os organismos de certificação.

² O ABNT/ ISO IEC Guia 61, conforme estabelecido em seu objetivo, é um guia da ISO que especifica os requisitos gerais para que um organismo seja reconhecido em nível nacional ou internacional como competente e confiável na avaliação e subsequente acreditação (credenciamento) de organismos de certificação e registro.

³ A Introdução da Diretriz do IAF para a aplicação do ISO/IEC Guia 61 esclarece que, se os organismos credenciadores (credenciadores) são reconhecidos em nível internacional como atendendo ao ISO/IEC Guia 61, alguma diretriz à norma é necessária e que a diretriz do IAF preenche esta necessidade.

Avalia competência

Avalia conformidade

Conforme estabelecido na Portaria Inmetro n.º 32, de 11 de março de 2002, que aprova o Regimento Interno do Inmetro, é da competência do Sesit – Setor de Sistemas e de Treinamento gerenciar e executar as atividades de acreditação (credenciamento) de organismos de certificação de sistemas e de treinamento e realizar o treinamento nas atividades de acreditação (credenciamento), de sua competência.

Para efetuar as creditações (credenciamentos) dos organismos o Sesit precisa realizar diversas atividades, que incluem as internas, técnicas e administrativas, e as externas, de auditoria.

Nesse aspecto, a provisão das respectivas competências necessárias para o desempenho das atividades de acreditação (credenciamento) pela Cgcre/Inmetro é a base para o atendimento de suas responsabilidades institucionais, bem como requisito para a sua permanência como signatário do MLA do IAF.

Nesse sentido, a manutenção dos recursos humanos necessários para atender a demanda crescente de auditorias de acreditação (credenciamento) de organismos de certificação de sistemas de gestão, não só em termos quantitativos, mas também qualitativos, buscando-se sempre a devida competência, tem sido um desafio permanente e condição para que a Cgcre/Inmetro continue a operar as creditações (credenciamentos) com credibilidade.

1.2 Formulação da Situação-Problema

O Inmetro, até meados de 1995, realizou a atividade de certificação de empresas.

Conforme narrado por Mattos Dias (1998, p. 195-196), “entre 1990 e 1992 foram criadas as condições para uma completa reversão do perfil de atuação do Instituto, abrindo um conjunto completamente novo de oportunidades e desafios”.

Ressalva que “os primeiros elementos dessa transformação foram a abertura comercial e o choque da competição externa” e que “nesse ambiente, a exigência da qualidade deixava finalmente de ser um ideal distante de programas governamentais para se tornar um imperativo de sobrevivência para todo o setor produtivo”. Diz, ainda, que “a estes fatores veio somar-se o aprofundamento da redemocratização do país, mudando as relações entre o Estado e a sociedade” e que “um dos símbolos mais significativos dessa transformação foi a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, que ofereceu instrumentos poderosos e inéditos aos cidadãos na luta por seus direitos”.

Acrescenta que “como elemento central das políticas de apoio ao setor privado, neste novo ambiente econômico, ainda em 1990, o Ministério da Economia, Fazenda e Planejamento lançava o Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade/ PBQP”.

Dos subprogramas gerais do PBQP, o Subprograma IV – Adequação dos Serviços Tecnológicos para a Qualidade e Produtividade – incluía o estímulo à criação de entidades certificadoras. Nesse sentido, foi constituído um grupo de trabalho composto por 40 Entidades para a execução do Projeto Descentralização do Modelo Institucional de Certificação. Finalmente, uma Comissão representativa do Grupo de Trabalho, formada pelas entidades relacionadas abaixo, reuniu-se para preparar uma minuta do documento final para aprovação na 23ª Reunião do Conmetro:

- ABCQ – Associação Brasileira de Controle da Qualidade / UBQ – União Brasileira para Qualidade;
- ABINEE – Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica / UCIEE – União Certificadora da Indústria Elétrica e Eletrônica;
- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas;
- FCAV – Fundação Carlos Alberto Vanzolini;
- IBQN – Instituto Brasileiro da Qualidade Nuclear;
- Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial;
- IPT – Instituto de Pesquisas Tecnológicas.

Mattos Dias (op.cit., p. 196-197), complementa:

A demanda do setor produtivo pelos serviços do Inmetro tornou-se finalmente uma realidade, uma vez que a adoção das técnicas de gestão da qualidade não só se mostraram fontes de ganhos de produtividade, em mercados competitivos internamente, mas a certificação da qualidade tornou-se o passaporte de acesso aos mercados internacionais.

Com a publicação da Resolução Conmetro 08/92, em 24 de agosto de 1992, criava-se o Comitê Brasileiro de Certificação, com a função de aprovar procedimentos, critérios e regulamentos para a acreditação (credenciamento) de organismos de certificação, e aprovava-se o documento “Novo Modelo Para o Sistema Brasileiro de Certificação”.

Nesta nova abordagem, o Inmetro passava a acreditar (credenciar)⁴ e auditar os organismos de certificação públicos e privados e deixava de conceder os certificados de conformidade, isto é, de atuar como organismo de certificação, passando a responsabilidade para os organismos por ele acreditados (credenciados).

O então modelo vigente quando da adoção do “Novo Modelo de Certificação” tinha como suas principais atribuições a promoção, articulação e consolidação de todos os esforços na área de certificação, mas tinha como principal deficiência a centralização das ações operacionais da certificação. As ações de certificação anteriormente realizadas permitiram o desenvolvimento da capacitação na área de certificação, bem como despertaram a conscientização, principalmente do setor industrial e de entidades técnico-científicas, da necessidade de se ter um Sistema Brasileiro de Certificação harmonizado e integrado aos diversos esforços existentes. Estas ações foram inicialmente apoiadas no primeiro grupo de auditores da qualidade do Inmetro, equipe formada em 1985 pelo IBQN, que já sentia as exigências externas impostas pelo desenvolvimento da indústria nuclear.

Desde que foi implantado o modelo do SBC (atualmente SBAC – Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade), várias modificações ocorreram no cenário internacional e uma série de entidades e foros foram constituídos com o objetivo de harmonizar critérios e procedimentos e reconhecer internacionalmente os modelos regionais e internacionais.

A criação do International Accreditation Forum – IAF, entidade composta por representantes de organismos de acreditação (credenciamento) de diversos países do mundo, do qual o Inmetro faz parte desde a sua formação em 1994, permitiu que se construísse uma base para a avaliação e o reconhecimento desta competência, através de um processo de avaliação de pares com vistas ao MLA do IAF, buscando-se o atendimento e a implementação do ISO/IEC Guia 61 e a adoção, como parte das regras gerais dos organismos acreditadores (credenciadores), da Diretriz do IAF para a Aplicação do ISO/IEC Guia 61.

Para atender às novas exigências, que estavam em discussão na International Organization for Standardization – ISO e no International Accreditation Forum – IAF e que em 1996 foram posteriormente formalizadas no ABNT ISO/IEC Guia 61, em particular (p. 3) que “o organismo de acreditação (credenciamento) não deve oferecer ou fornecer aqueles serviços que ele credencia outros a realizarem” em fevereiro de 1995, quando havia 106 certificados de sistemas de gestão da qualidade emitidos pelo Inmetro, de um total de

⁴ Ressalva-se que o Inmetro anteriormente havia acreditado (credenciado) a FCAV e o IBQN.

aproximadamente 650 no Brasil, foi elaborada uma Instrução Técnica fornecendo critérios para o repasse até 31 de agosto de 1995 daquelas organizações certificadas pelo Inmetro aos Organismos de Certificação por ele acreditados (credenciados).⁵

Naquela ocasião, a unidade que operacionalizava as credenciações (credenciamentos) de Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão, hoje equivalente ao Sesit, possuía um quadro de pessoal competente bastante razoável com relação à demanda existente de acreditação (credenciamento): cerca de 10 técnicos, também auditores, pertencentes ao quadro permanente de servidores do Inmetro, para realizar as credenciações (credenciamentos) de um único tipo de organismo de certificação, o de sistema de gestão da qualidade segundo as normas da série NBR ISO 9000. Esse número de técnicos atualmente é de sete e a demanda de acreditação (credenciamento) vem aumentando, conforme pode ser evidenciado na Figura 2, que mostra as credenciações (credenciamentos) realizadas por tipos, no período de 1995 a 2003.

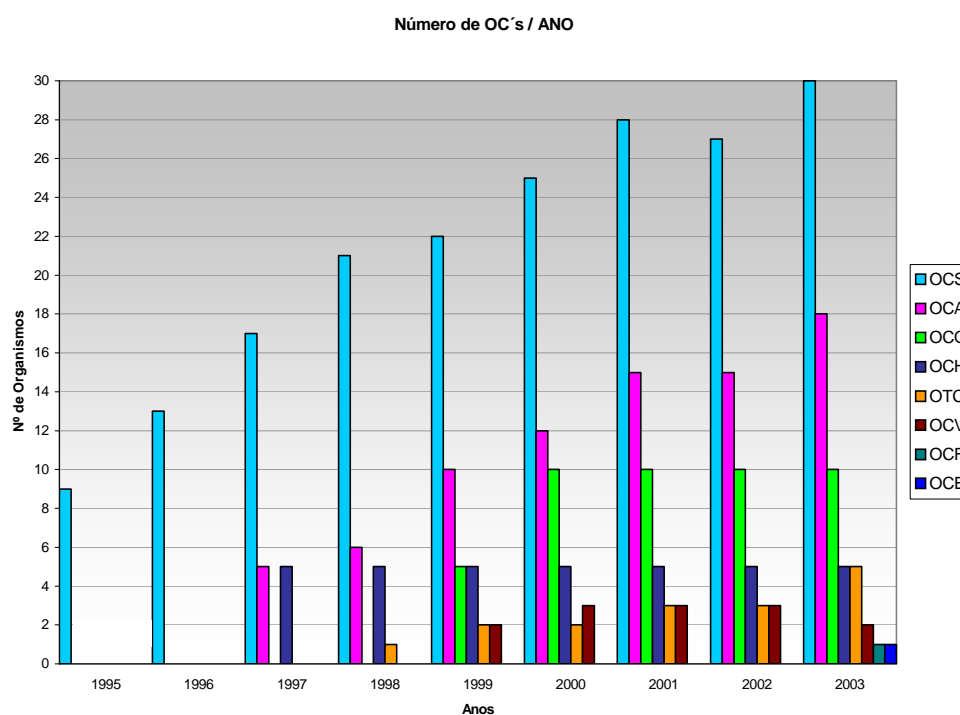


FIGURA 2 – Acreditações (credenciamentos) por tipos

Fonte: Sesit, 2003.

⁵ As informações obtidas nas fontes e dados internos pesquisadas no Inmetro indicam que os organismos de certificação que participaram deste repasse foram: FCAV, IBQN, ABS, UCIEE, ABNT, BVQI e BSI.

Conforme pode ser observado na Figura 2, em 1995, havia 9 organismos acreditados (credenciados) para certificação de sistema da qualidade ISO 9000 (OCS). No ano seguinte este número aumentou para 13, permanecendo ainda só um tipo de acreditação (credenciamento).

Em 1997, este quadro mudou consideravelmente, já que, além do aumento em números de OCS, de 13 para 17, houve também o início das acreditações (credenciamentos) na modalidade de organismo de certificação de sistema de gestão ambiental NBR ISO 14001 (OCA), bem como na modalidade de organismos de certificação dos meios de hospedagem (OCH), decorrente da publicação da Deliberação Normativa 387 da Embratur⁶. Já em 1997 foram acreditados (credenciados) cinco OCA e cinco OCH.

No ano seguinte, 1998, o número de acreditações (credenciamentos) em OCS continuou a aumentar chegando a 21. Além disso, foi acreditado (credenciado) o primeiro Organismo de Treinamento (OTC), no escopo auditores de sistema da qualidade ISO 9000, permanecendo praticamente inalteradas as acreditações (credenciamentos) em OCA (6) e OCH (5).

Em 1999 surgiram as acreditações (credenciamentos) nos tipos OCQ e OCV, num total de 5 e 2, respectivamente, como consequência da exigência para os fornecedores da indústria automotiva.⁷ Vale ressaltar, ainda, que a quantidade de OCA aumentou para 10, conforme representado na Figura 3, a seguir.

No ano de 2000, o número de OCQ duplicou, se mantendo estável até os dias de hoje, com 10 acreditações (credenciamentos).

O número de organismos acreditados (credenciados) em OCS aumentou para 28 em 2001, fechando o ano de 2003 com 30.

Com relação a OCA e OTC as acreditações (credenciamentos) continuaram a crescer de forma linear, finalizando 2003 com 18 e 5 acreditados (credenciados), respectivamente. Mais recentemente foram também concedidas as primeiras acreditações (credenciamentos) nas modalidades de organismo de certificação de manejo de florestas plantadas (OCF) e organismo de certificação do setor aeronáutico e espaço (OCE).

⁶ A Deliberação Normativa 387 da Embratur dispunha sobre a classificação dos meios de hospedagem, estabelecendo uma nova matriz de classificação para a indústria hoteleira, e reconhecendo a competência do Inmetro para a avaliação dos organismos acreditados (credenciados) para a classificação dos meios de hospedagem.

⁷ A exigências das certificações QS-9000 deu-se por parte das chamadas “*big three*”, representadas pela Chrysler, Ford e General Motors, e das certificações AVSQ, da FIAT.

Com relação a OCE estima-se um aumento considerável de organismos acreditados (credenciados), considerando-se a exigência pela EMBRAER da certificação do sistema da qualidade de todos os seus subcontratados até dezembro de 2004 pela norma NBR 15100 – Sistema da Qualidade – Aeroespacial – Modelo para Garantia da Qualidade em projeto, produção, instalação e serviços associados.

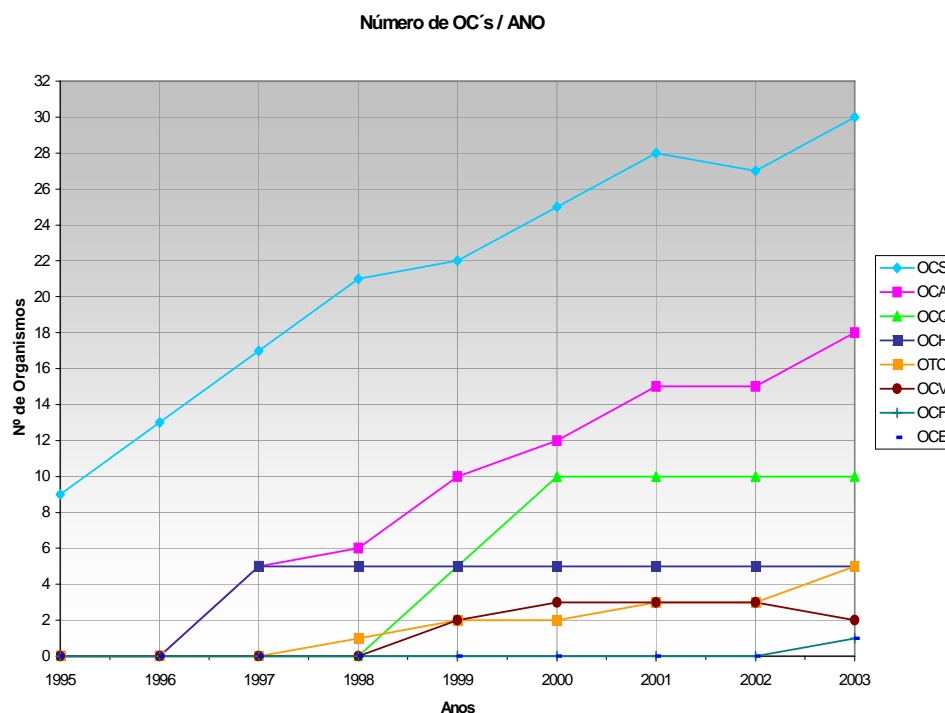


FIGURA 3 – Evolução das credenciações (credenciamentos) por tipos

Fonte: Sesit, 2003

Por outro lado, as credenciações (credenciamentos) para OCH não estão sendo mais concedidas pela Cgcre/Inmetro desde a publicação da Deliberação Normativa nº 429 da Embratur – Instituto Brasileiro de Turismo, de 23 de abril de 2002, que instituiu o novo Sistema Oficial de Classificação dos Meios de Hospedagem. As credenciações (credenciamentos) de organismos de certificação dos meios de hospedagem ainda mantidas são em decorrência de existirem certificados válidos emitidos pelos mesmos.

A Figura 4 mostra o total de Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão Credenciados (OCC) e de Organismos de Treinamento Credenciados (OTC) no período de 1995 a 2003.

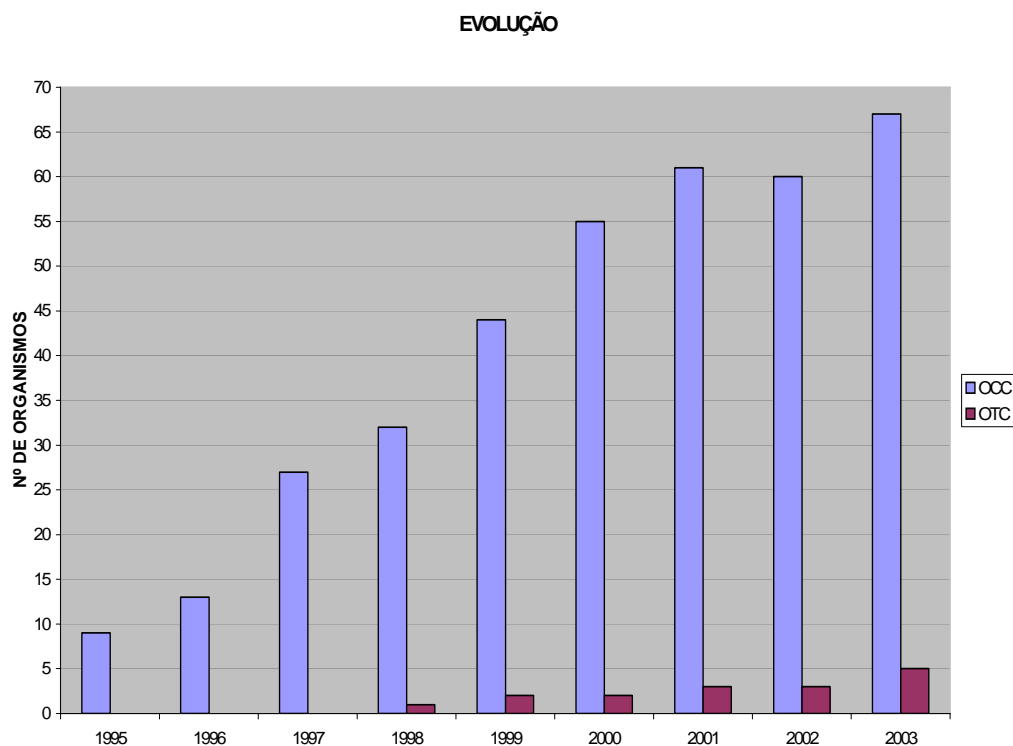


FIGURA 4 – Acreditação (credenciamento) total de OCC e OTC

Fonte: Sesit, 2003

Uma outra visualização desse crescimento total é mostrada no gráfico da Figura 5, onde se pode evidenciar claramente o aumento crescente do número de OCC, com exceção de uma pequena queda registrada em 2002, devido a uma solicitação de cancelamento de OCS, o que não quer dizer que não tenha havido processos novos em andamento naquele período, mas sim que não houve nenhum concluído naquele ano.

Com relação a OTC, observa-se um crescimento bem menos acentuado, representando um total de 5 credenciações (credenciamentos) desde 1998.

EVOLUÇÃO

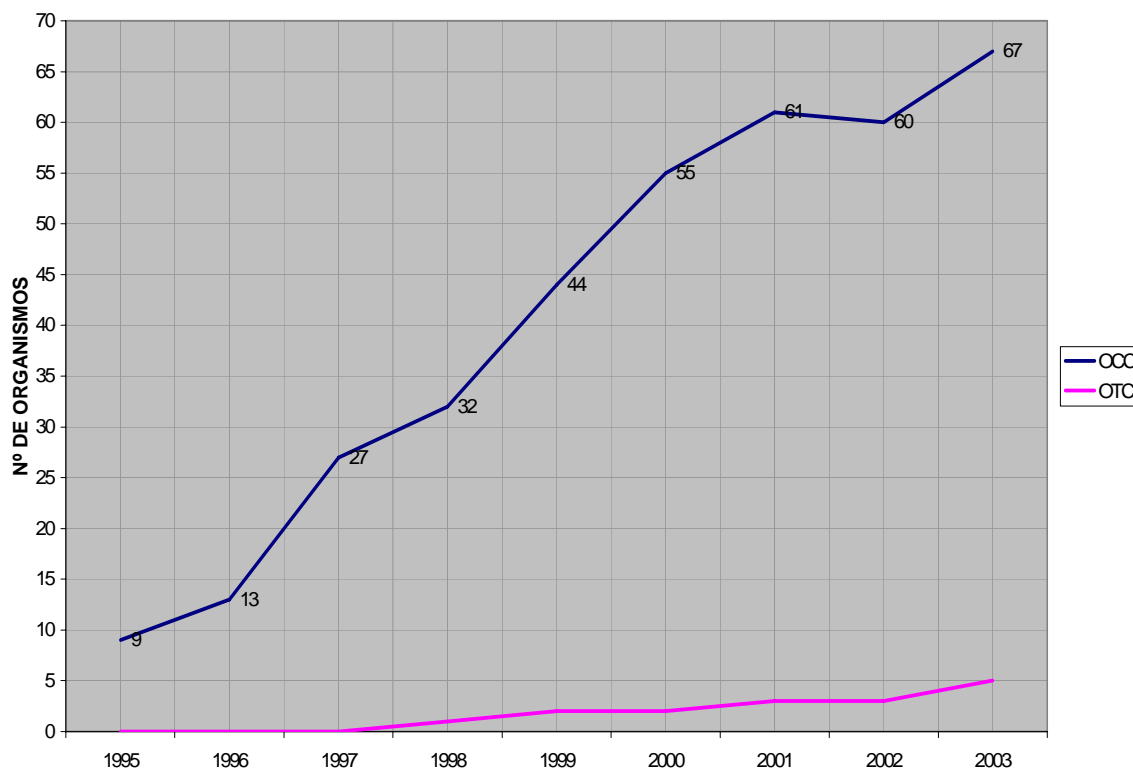


FIGURA 5 – Evolução do total de OCC e OTC

Fonte: Sesit, 2003

Diversos fatores vêm contribuindo para tornar cada vez mais crítica a situação do Sesit no que concerne a pessoal para atender à demanda crescente de acreditação (credenciamento). Dentre estes, podemos destacar:

1) A perda de pessoal experiente devido:

- à grande parcela de técnicos/ auditores experientes da Cgcre/Inmetro que vem se aposentando;
- à ida de técnicos/ auditores experientes da Cgcre/Inmetro para a iniciativa privada, principalmente para organismos de certificação ou empresas de consultoria, em grande parte pela atratividade dos salários.

- 2) A dificuldade institucional de realização de concurso público para se contratar pessoal permanente.
- 3) Os diversos tipos de acreditação (credenciamento) de organismos nos quais a Cgcre/Inmetro passou a operar, em função de requisitos internacionais e setoriais e da demanda da sociedade.
- 4) A dificuldade em se contratar auditores externos experientes, considerando que a maioria deles pertence a bancos de auditores de organismos de certificação, o que aumenta a possibilidade de conflito de interesse, além da preocupação devido a questões relativas a confidencialidade e imparcialidade.
- 5) O tempo longo requerido para se qualificar um auditor de sistema de gestão.

Outro aspecto como a criação da Coordenação Geral de Credenciamento – Cgcre, ligada diretamente à Presidência, para exercer o papel de Organismo de Acreditação (credenciamento), também contribuiu para aumentar a criticidade desta situação, já que a estrutura da Cgcre foi estabelecida com a absorção das unidades que tratavam das diversas atividades de acreditação (credenciamento) da antiga Diretoria da Qualidade e Produtividade, redistribuindo assim, muitos técnicos experientes nas atuais Diretoria da Qualidade e Coordenação Geral de Credenciamento.

Um outro fator, esse em nível mundial, diz respeito à crescente preocupação com relação à credibilidade dos certificados emitidos, principalmente aqueles concedidos por Organismos de Certificação acreditados (credenciados) situados em países que se encontram além das fronteiras⁸ de seus credenciadores. Ciente de que uma das formas mais eficazes para se aumentar a credibilidade das certificações seria através do fortalecimento das atividades de supervisão, o Sesit se viu, ainda, impelido a melhorar as condições de trabalho dos seus técnicos de acreditação (credenciamento), responsáveis pela supervisão contínua dos organismos acreditados (credenciados).

⁸ Tal preocupação resultou na elaboração de um anexo à Diretriz do IAF sobre Credenciamento Além das Fronteiras (Cross Frontier Accreditation), cuja data para aplicação, pelos organismos credenciadores membros do MLA do IAF é maio de 2004.

Nesse sentido, iniciou-se o trabalho para ampliação do cadastro de auditores e especialistas do Sesit, buscando-se a qualificação do pessoal externo, além do pessoal do quadro próprio, de forma a suprir as necessidades de pessoal de auditoria, otimizar a realização do seu programa anual de auditorias e propiciar melhores condições de trabalho para os técnicos de acreditação (credenciamento) nas suas atividades contínuas de supervisão, consideradas fundamentais para a credibilidade das creditações (credenciamentos) concedidas.

1.3 Importância do Estudo

Ao analisar-se criticamente o processo de gestão do programa de auditorias de acreditação (credenciamento) do Sesit, conforme fluxo na NBR ISO 19011, abaixo ilustrado na Figura 6, constatou-se, após a aplicação da metodologia do PDCA, Planejar (Plan), Fazer (Do), Verificar (Check), Agir (Act), que havia uma necessidade eminente de melhorá-lo, pois a sua implementação esbarrava constantemente na dificuldade de identificar e acessar em tempo hábil os recursos humanos necessários para a seleção da equipe auditora, já que o Sesit não dispunha de um cadastro de auditores e especialistas que atendesse às suas reais necessidades.

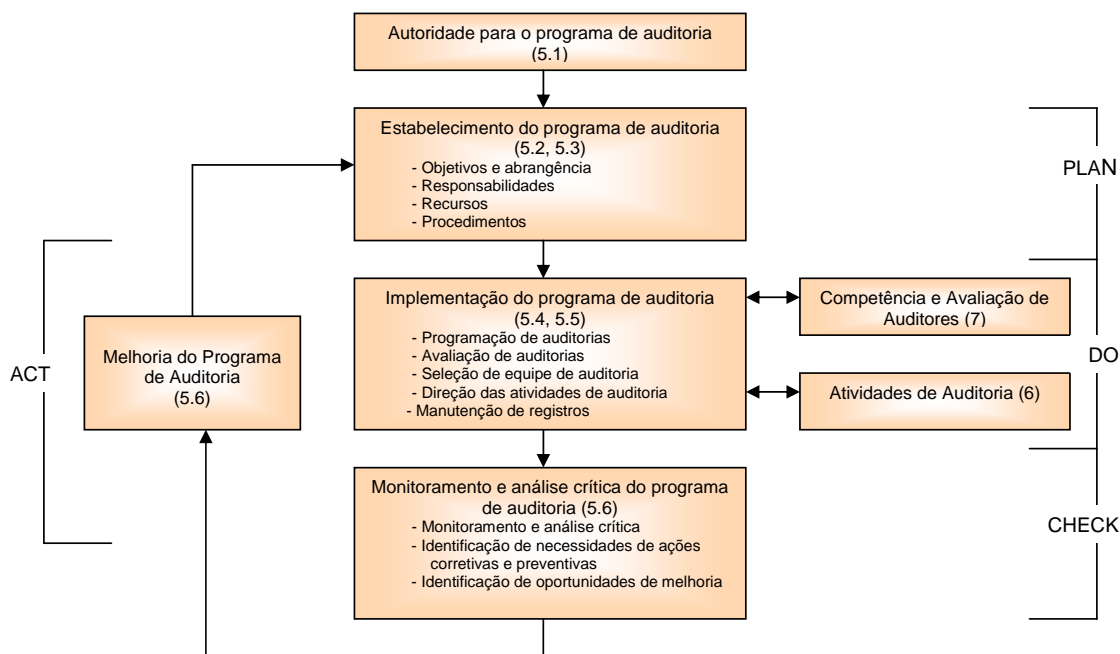


FIGURA 6 – Fluxo do processo de gerenciamento de um programa de auditoria

Fonte: NBR ISO 19011:2002

Conforme mostrado anteriormente, o Sesit acredita (credencia) os seguintes sete tipos distintos de organismos de certificação: de sistemas da qualidade (OCS), de sistema de gestão ambiental (OCA), de sistema da qualidade QS-9000 (OCQ), dos meios de hospedagem (OCH)⁹, de sistema da qualidade AVSQ (OCV), de sistema de gestão da qualidade NBR 15100 – aeroespacial (OCE) e do manejo de florestas (OCF), além de acreditar (credenciar) organismos de treinamento (OTC).

Durante a elaboração desta dissertação já havia uma previsão para 2004 de dois novos tipos de acreditação (credenciamento), cujos critérios encontravam-se em elaboração: o de organismos de certificação de APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle) e de ESCO (Empresas de Serviço de Conservação de Energia).

Além disso, a Cgcre/Inmetro acredita (credencia) os organismos por escopos de acreditação (credenciamento) que, só para o tipo de OCS, são em número de 39 escopos setoriais¹⁰ segundo os códigos do IAF, conforme apresentado no Anexo, que se desdobram em cerca de 500 escopos, segundo o código NACE.

Para se ter uma noção da diversidade com relação aos homens/hora de auditores de acreditação (credenciamento) do Sesit, apresentamos a seguir, no Quadro 1, o número de auditorias programadas para 2003 por tipo de organismo, considerando-se somente os tipos de acreditações (credenciamentos) concedidas, os organismos acreditados (credenciados) e os processos de extensões abertos, não sendo incluídas previsões para novas solicitações, o que significa números mínimos de auditorias para 2003.

⁹ Embora a acreditação (credenciamento) de OCH não esteja mais sendo concedida, ainda são mantidas acreditações (credenciamentos) de organismos de certificação dos meios de hospedagem em decorrência de ainda existirem certificados válidos emitidos pelos mesmos.

¹⁰ A lista dos 39 escopos de acreditação (credenciamento) é baseada na nomenclatura estatística para atividades econômicas (NACE Rev. 1) de 1994, publicada pela Comissão das Comunidades Europeias.

QUADRO 1 – Programa mínimo de auditorias para 2003¹¹

Tipo de Organismo	Auditoria Testemunha	Auditorias de Supervisão e Reacreditação (recredenciamento)
OCS	65	40
OCA	40	20
OCQ	11	16
OCH	0	0
OCV	2	2
OT	5	5
TOTAL	123	83

Fonte: Sesit, dezembro de 2002

Pelo exposto e com base nos dados do Quadro 1 pode-se inferir que uma boa aproximação seria prever para cada auditoria testemunha uma média de dois dias, o que perfaria um subtotal de 246 dias de auditoria testemunha.

Ainda com referência ao quadro acima, para efeito de cômputo do indicador de homens/dia, muitas dessas auditorias são combinadas, resultando na utilização de menos tempo do que se fossem realizadas separadamente, pois, apesar das diferenças em função de suas especificidades, muitos requisitos são comuns a mais de um tipo de sistema de gestão.

Considerando-se a dificuldade de se encontrar auditores de sistemas de gestão que preencham os requisitos para atuarem nos escopos objetos das auditorias, geralmente o que ocorre é se formar a equipe com um auditor e um especialista, o que duplica o número de homens/ dia e altera este valor para 492 homens/dia de auditoria.

Para as auditorias de supervisão e de reacreditação (recredenciamento), realizadas no escritório do organismo, num total de 83, pode-se considerar uma média de um dia com dois auditores para cada tipo, o que perfaria um total de 166 homens/dia, gerando uma demanda total mínima em 2003 de cerca de 658 homens/dia para se atender ao programa de auditorias do Sesit.

¹¹ No quadro em referência foram considerados somente os tipos de credenciações (credenciamentos) já concedidos, os organismos já acreditados (credenciados) e os processos de extensões já abertos, representando, dessa forma, números mínimos necessários para se atender ao programa anual de 2003.

O problema de escassez de auditores para atender à demanda crescente de acreditação (credenciamento) refletia negativamente no trabalho de supervisão contínua dos organismos pelos técnicos de acreditação (credenciamento), tendo em vista que estes, sendo também auditores, supriam constantemente tais necessidades em prejuízo das de supervisão, de suma importância para gerar confiança quanto à credibilidade das certificações.

A preocupação mundial com relação à credibilidade dos certificados emitidos já vem de longa data e já foi mais do que demonstrada através de várias matérias publicadas no Brasil e no estrangeiro.

Nos últimos anos a situação se agravou em decorrência do questionamento quanto à credibilidade de alguns certificados emitidos por Organismos de Certificação situados em países que se encontravam além das fronteiras de seus acreditadores (credenciadores), conforme já mencionado no final do item 1.2.

O documento anexo à Diretriz do IAF sobre acreditação (credenciamento) além das fronteiras, *Cross Frontier Accreditation*, citado naquele item, foi gerado em virtude da preocupação dos organismos de acreditação (credenciamento) com a repercussão negativa destes fatos. Este documento fornece uma diretriz para a seção 3, requisitos para avaliação, do ABNT ISO/IEC Guia 61, para a acreditação (credenciamento) de organismos de Certificação de Sistemas de Gestão.

Um dos princípios da diretriz sobre acreditação (credenciamento) além das fronteiras é o de que existem situações onde o organismo de certificação irá buscar mais de uma acreditação (credenciamento), ou uma acreditação (credenciamento) estrangeira, como é do seu direito. Apesar disso, o IAF encoraja os organismos de certificação a terem acreditação (credenciamento) do país local sempre que este estiver disponível. Conforme ressaltado naquela diretriz (IAF, 2003, p. 26),

Somente quando todos os países ou economias tiverem organismos de acreditação (credenciamento) que sejam signatários do MLA do IAF e quando o mercado usuário tiver reconhecido e aceitado plenamente o reconhecimento mútuo sob o MLA do IAF, é que poderá cessar a demanda por acreditações (credenciamentos) múltiplas.

Nesse sentido, o objetivo do IAF é fornecer um mecanismo para reconhecimento mútuo de forma que acreditações (credenciamentos) em duplicata não sejam mais buscadas pelo mercado.

O ABNT ISO/IEC Guia 61, conforme definido em seu objetivo, estabelece os requisitos para que um organismo seja reconhecido em nível nacional ou internacional como competente e confiável na avaliação e subsequente acreditação (credenciamento) de organismos de certificação e registro. O seu objetivo principal é descrever a acreditação (credenciamento) como fornecendo, por meio da avaliação e subsequente acompanhamento, uma garantia de que o mercado pode confiar nos certificados emitidos pelos organismos acreditados (credenciados).

Conforme estabelecido no supra referido Guia (1997, p. 2),

O Organismo de acreditação (credenciamento) deve empregar um número suficiente de pessoas que tenham a necessária formação, treinamento, conhecimento técnico e experiência para desempenhar funções de acreditação (credenciamento) relativas ao tipo, abrangência e volume do trabalho realizado, sob a responsabilidade de um executivo sênior.

De acordo com o texto, percebe-se que, como base para proporcionar confiança às suas acreditações (credenciamentos), estão as pessoas. Se os tipos, as abrangências e os volumes destas acreditações (credenciamentos) aumentam, há que se rever o quadro originalmente existente para que esta confiança continue a ser mantida.

Neste aspecto, mais recentemente, a ISO lançou para votação o ISO/IEC FDIS 17011, que é o projeto final de uma norma que substituirá o ISO/IEC Guia 61, que define que (2004, p. 6):

O organismo de acreditação (credenciamento) deve estabelecer procedimentos para estender suas atividades e para reagir a demandas das partes interessadas. Possíveis elementos a serem incluídos no procedimento são:

- a) análise da sua competência presente, adequação da extensão, recursos, etc. no novo campo;
- b) acesso e emprego de especialistas de outras fontes externas;
- c) avaliação da necessidade de documentos para a aplicação ou diretrizes;
- d) seleção inicial e treinamento de avaliadores
- e) treinamento do pessoal do organismo no novo campo.

O ponto chave para a continuidade da operacionalização das acreditações (credenciamentos) de organismos, de forma a atender às necessidades setoriais e à demanda, sem comprometer a credibilidade dos mesmos, era o grande desafio a ser vencido pelo Sesit; mas era necessário resolver o entrave relativo à escassez de auditores para atender a esta demanda crescente de acreditação (credenciamento).

A presente proposta de consolidação do programa de auditoria utilizando pessoal externo busca, além de criar as condições necessárias para que os auditores e os especialistas

possam avaliar com a devida competência a situação dos organismos acreditados (credenciados), através de um parecer consistente, idôneo, objetivo e independente acerca dos seus sistemas de gestão e que agregue valor, possibilitar também aos técnicos de acreditação (credenciamento) realizar da mesma forma o seu trabalho constante de supervisão destes organismos.

Para isso o Sesit está propondo a formação de uma equipe de auditores e especialistas treinados em gestão, permanentemente atualizados nos procedimentos de acreditação (credenciamento) e requisitos das normas aplicáveis, aptos a desempenhar habilidades e compreensões analíticas, componentes-chave da auditoria, e em número adequado à demanda e aos tipos de acreditação (credenciamento).

A relevância deste estudo de caso pode ser demonstrada pela sua aplicação não só no Sesit, mas também em outras entidades que empregam os mais diversos tipos de pessoas e que podem ter suas atividades comprometidas se não houver um planejamento visando a qualificação e manutenção de suas competências, de forma a acompanhar e atender às necessidades do organismo.

1.4 Objetivo

1.4.1 Geral

Este trabalho tem como objetivo geral resgatar a memória evolutiva do programa de acreditação (credenciamento) no Brasil para se discutir a problemática de um crescimento não planejado e seus reflexos no setor operacional de acreditação (credenciamento) de organismos da Cgcre/Inmetro, o Sesit.

Conforme responsabilidades estabelecidas na Portaria Inmetro nº 32, de 11/03/2002, Art. 14º, ao Setor de Sistemas e Treinamento (Sesit), compete gerenciar e executar as atividades de acreditação (credenciamento) de organismos de certificação de sistemas e de treinamento e realizar o treinamento nas atividades de acreditação (credenciamento), de sua competência.

A norma NBR ISO 19011, que trata das auditorias de sistema de gestão, enfatiza que a competência da equipe de auditoria e dos auditores varia de acordo com a natureza, o escopo e a complexidade da auditoria e que não é possível estabelecer critérios de competência uniformes aplicáveis para todo tipo de situação.

Quando partimos para o operacional do Sedit, constatamos que formar as competências necessárias demanda um tempo bastante longo e que trabalhos em andamento e a demanda do mercado não podem ficar aguardando para que tais situações sejam regularizadas.

Como cita a NBR ISO 19011 (2002, p. 7):

Quando da identificação de recursos para o programa de auditoria, convém que seja dada consideração a:

- a) recursos financeiros necessários para desenvolver, implementar, gerenciar e aperfeiçoar as atividades de auditoria,
- b) técnicas de auditoria,
- c) processos para alcançar e manter a competência de auditores e aperfeiçoar o desempenho do auditor,
- d) disponibilidade de auditores e especialistas, com a competência adequada aos objetivos particulares do programa de auditoria,
- e) abrangência do programa de auditoria,
- f) tempo de viagem, acomodação e outras necessidades para se auditar.

Num contexto em que existe um programa de auditoria que abrange a acreditação (credenciamento) de vários tipos de organismos de certificação, com diversos sistemas de gestão, que aplicam distintas normas de certificação e com uma gama considerável de escopos de atuação, a atribuição de gerenciar e executar as atividades de acreditação (credenciamento), além de realizar todos os treinamentos necessários, torna-se uma tarefa bastante difícil, principalmente quando nos deparamos com um quadro de pessoal diminuído em relação à época em que o volume de trabalho era muito menor em quantidade e diversidade do que o atualmente existente.

O ponto chave para a continuidade da operacionalização das acreditações (credenciamentos) de organismos, de forma a atender às necessidades setoriais e à demanda, sem comprometer a credibilidade dos mesmos, era o grande desafio a ser vencido pelo Sedit; mas era necessário resolver o entrave relativo à escassez de auditores para atender a esta demanda crescente de acreditação (credenciamento).

Este problema refletia negativamente no trabalho de supervisão contínua dos organismos pelos técnicos de acreditação (credenciamento) já que estes, sendo também auditores, supriam constantemente tais necessidades em prejuízo das de supervisão, de suma importância para gerar confiança quanto à credibilidade das certificações.

1.4.2 Específico

Busca-se como objetivo específico deste trabalho uma análise crítica da necessidade de utilização de pessoal externo para consolidação do programa de auditorias de um organismo de acreditação (credenciamento), de forma a se atender às necessidades setoriais diversas e à demanda crescente de acreditação (credenciamento) e, indiretamente, melhorar o trabalho de supervisão contínua dos organismos acreditados (credenciados), realizado pelos técnicos de acreditação (credenciamento).

Destacam-se, também, os aspectos relativos às análises que devem ser feitas e às medidas preventivas que devem ser tomadas pelo organismo de acreditação (credenciamento), quando este decide estender as suas atividades para novas áreas, de forma que os recursos necessários sejam providos e a sua competência seja mantida.

Ainda no escopo do objetivo do presente trabalho, de uma forma mais específica, serão abordados assuntos relativos às diversas responsabilidades do pessoal do Sesit.

O Sesit possui em seu quadro sete técnicos de acreditação (credenciamento). Destes, apenas cinco podem atuar como auditores¹², os demais ainda não atendem aos critérios de qualificação pertinentes, que serão abordados mais à frente.

As diversas tarefas operacionais, logísticas e de supervisão das acreditações (credenciamentos) demandam tempo e, portanto, permanência destes técnicos nas suas instalações de trabalho.

A Cgcre/Inmetro mantém também acordos de reconhecimentos mútuos. Dentre estes, podemos citar os acordos dos seguintes fóruns:

- *International Accreditation Forum*, para Organismo Acreditador (Credenciador) de Organismos de Certificação de Sistema da Qualidade, segundo as normas ISO 9000.
- *Americas Aerospace Quality Group*, para Organismo Acreditador (Credenciador) de Organismos de Certificação de Sistema de Gestão da Qualidade Aeroespacial, segundo as normas AS 9100.

¹² Dados de novembro de 2003.

Além destes, a Cgcre/Inmetro solicitou ao IAF o seu reconhecimento como organismo acreditador (credenciador) de Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão Ambiental ISO 14001 e tem também a intenção de solicitar à IATCA, em 2004, o seu reconhecimento como organismo acreditador (credenciador) de organismos de treinamento de auditores de sistema da qualidade ISO 9001 e de sistema de gestão ambiental ISO 14001, conforme discutido em Reunião de Análise Crítica da Cgcre, ocorrida em outubro de 2003.

Estes acordos demandam, entre outros, uma troca constante de informações entre os pares, análises e votações de documentos e elaborações e atualizações de documentos do sistema da qualidade da Cgcre/Inmetro.

A todas estas atribuições vêm somar-se as decorrentes do aumento constante dos tipos e da quantidade de creditações (credenciamentos), já bastante comentado anteriormente, que agregam um trabalho adicional considerável, não só para a operacionalização destas creditações (credenciamentos), mas também no tocante à preparação da documentação e à realização dos treinamentos para a atualização e manutenção das competências necessárias.

Para atender ao seu programa anual de auditorias de acreditação (credenciamento), sem comprometer as demais atividades executadas pelo Sesit, havia uma necessidade eminente de se ampliar o quadro de auditores e especialistas existente.

Como não seria possível esse aumento em termos de pessoal permanente interno, devido às dificuldades de contratação existentes no setor público, o Sesit optou por rever seus princípios de gerenciamento e partiu para uma postura de contratação de pessoal de avaliação externo, que atendesse, obviamente, aos requisitos para organismos que operam sistemas de acreditação (credenciamento)¹³, particularmente no tocante à imparcialidade, confidencialidade e conflito de interesse, que serão abordados no item 2.2, buscando identificar, prover e manter os recursos humanos necessários para atender às suas necessidades.

¹³ No capítulo 2 serão discutidos com detalhes estes requisitos estabelecidos no ABNT ISO/IEC Guia 61, em sua respectiva diretriz do IAF e no ISO/IEC 17011, que irá cancelar e substituir o ISO/IEC Guia 61, e que na época da elaboração deste trabalho ainda estava em discussão.

1.5 Delimitações

Este trabalho se limita à análise da problemática que envolve a questão das creditações (credenciamentos) realizados no âmbito do Sesit.

Não foram considerados os tipos de acreditação (credenciamento) de Organismos de Certificação de Produtos, Organismos de Certificação de Avaliação de Desempenho, Organismos de Certificação de Pessoal e Organismos de Inspeção, considerando-se a especificidade de cada um desses setores, a distinta responsabilidade pela gestão dos programas de auditorias destes tipos, além da necessidade de se limitar este estudo.

Uma das principais dificuldades com que lidamos no setor público é a questão burocrática que dificulta que ações consideradas prioritárias possam ser concretizadas no devido tempo.

O Inmetro é uma autarquia federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior e o órgão executivo central do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial e tem uma gama imensa de atribuições e responsabilidades, além de planejar e executar as atividades dos diversos tipos de acreditação (credenciamento).

Assim como a Cgcre, várias outras Unidades Organizacionais do Inmetro têm outros vários tipos de reivindicações e necessidades e nem sempre o que é prioritário para a Cgcre pode ser concretizado, em função de motivos diversos, dentre eles as prioridades do Inmetro como um todo e as limitações orçamentárias.

Algumas dificuldades na elaboração deste trabalho ocorreram, principalmente, devido à carência de informações disponíveis, quer seja do ponto de vista de material bibliográfico – livros, artigos, etc., quer seja sob a ótica da gestão do conhecimento, principalmente quanto à indisponibilidade de documentos históricos sobre os primórdios da certificação e da acreditação (credenciamento) no Brasil.

1.6 Suposições do Estudo

A suposição básica apresentada na discussão na presente dissertação é a de que a única forma de não comprometer a credibilidade dos organismos que lidam com a dificuldade de manterem suas competências internas adequadas é através da utilização de pessoal externo, pertencente a um cadastro permanentemente atualizado, cuja qualificação e monitoramento da competência seja da responsabilidade daquele organismo.

Ao mesmo tempo, existem várias suposições com relação ao problema foco do estudo deste trabalho. Destas, foram selecionadas apenas três que abrangem o núcleo do problema, que poderão ser confirmadas ou negadas, garantindo a qualidade deste estudo.

- 1) Existe uma crescente demanda em quantidade e diversidade de acreditação (credenciamento), para a qual não foram disponibilizadas as competências adequadas de auditores e especialistas.
- 2) Existe uma grande dificuldade para contratação de pessoal interno permanente qualificado.
- 3) Existe pessoal externo qualificado, mas parte considerável dos auditores externos que atendem aos requisitos para alguma qualificação não poderiam ser designados pois atuam em auditoria para OCC ou em consultoria de organizações com vistas à certificação.

1.6.1 Seleção das Suposições do Estudo

No intuito de melhor esclarecer os grupos de suposições apresentadas no item anterior, foram elaboradas questões-chave que buscam direcionar e/ou esclarecer o problema e delineadas as respectivas justificativas com relação ao vínculo de causalidade com o objeto do trabalho. No Quadro 2, tal relacionamento é apresentado de forma consolidada.

QUADRO 2 – Relacionamento das suposições com as questões-chave

Suposições	Questões-Chave	Pressupostos para validação da suposição
1 Existe uma crescente demanda em quantidade e diversidade de acreditação (credenciamento), para a qual não foram disponibilizadas as competências adequadas de auditores e especialistas.	Questão 1 – Os auditores e especialistas cadastrados no Sesit, (pessoal do quadro permanente e externo) atendem às suas necessidades atuais?	Se os auditores e especialistas, do quadro permanente e externos, do cadastro do Sesit atendem às suas necessidades atuais, as auditorias de escritório e testemunhas programadas devem ter sido realizadas. Teste da suposição: levantamento das auditorias programadas e das realizadas.
	Questão 2 – O pessoal interno que realiza as atividades técnicas de supervisão e as de apoio administrativo é suficiente para a demanda atual do Sesit?	Se o pessoal interno do Sesit é suficiente, as atividades técnicas de supervisão e as de apoio administrativo devem estar em dia. Teste da suposição: estimativa do tempo médio de processo e de processos abertos.
	Questão 3 – A extensão das atividades do Sesit é planejada, de forma a atender a demanda nos prazos e manter a sua competência?	Se o organismo possui procedimento para estender suas atividades, mesmo que não documentado, os registros deveriam demonstrar tal sistemática e os recursos necessários deveriam estar disponibilizados. Teste da suposição: Entrevistas e avaliação de registros.
2 Existe uma grande dificuldade para contratação de pessoal interno qualificado.	Questão 1 – Seria possível quando da realização de concurso público, fazê-lo por Unidade Organizacional?	Se os concursos fossem realizados por Unidade organizacional, o pessoal a ser lotado no Sesit seria contratado já possuindo a qualificação mínima necessária. Teste da suposição: Histórico das experiências dos contratados nos últimos anos no Sesit versus o tempo para estes adquirirem a experiência requerida.
3 Existe pessoal externo qualificado, mas parte considerável dos auditores externos que atendem aos requisitos para alguma qualificação não poderiam ser designados pois atuam em auditoria para OCC ou em consultoria de organizações com vistas à certificação.	Questão 1 – Seria viável a utilização destes auditores e consultores nas auditorias de acreditação (credenciamento), tomando-se as devidas precauções com relação a se evitar parcialidades, conflitos de interesses e quebras de confidencialidade?	Se o organismo de acreditação (credenciamento) tivesse meios de assegurar que a utilização de tais auditores de OCC e consultores não comprometeria a imparcialidade e independência no curso das suas atividades de acreditação (credenciamento), organismos congêneres à Cgcre/Inmetro, com notório reconhecimento de suas competências, já teriam adotado tal prática. Teste da suposição: Consulta realizada junto aos organismos credenciadores integrantes do MLA do IAF.

Fonte: A Autora.

1.7 Termos e Definições

No sentido de possibilitar um melhor entendimento da temática apresentada ao longo desta dissertação, alguns termos mais importantes serão destacados neste item. Ao final do trabalho apresenta-se um glossário de caráter mais genérico:

- Auditor (NBR ISO 9000): Pessoa com competência para realizar uma auditoria.
- Auditoria de Escritório (autora): Processo sistemático, documentado e independente, realizado nas instalações do organismo, para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios de acreditação (credenciamento) adotados pela Cgcre/Inmetro são atendidos. Pode ser auditoria de concessão da acreditação (credenciamento), supervisão da acreditação (credenciamento), de reacreditação (recredenciamento) ou extraordinária.
- Auditoria testemunha (NIT-DICOR-045): Processo sistemático, documentado e independente, realizado no local onde o organismo executa atividades correspondentes a uma auditoria ou a realização de um curso de treinamento, de forma completa, para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios de acreditação (credenciamento) adotados pela Cgcre/Inmetro são atendidos.
- Acreditação (credenciamento) (de organismos de avaliação da conformidade) (NIT-DICOR-001): Reconhecimento formal por terceira parte de que um organismo de avaliação da conformidade cumpre requisitos especificados e é competente para desenvolver atividades específicas de avaliação da conformidade.
- Especialista (NBR ISO 9000): Pessoa que tem conhecimento ou experiência específicos no assunto a ser auditado.
- Técnico de Acreditação (credenciamento) (autora): Pessoal interno do organismo de acreditação (credenciamento) responsável pelas atividades técnicas da acreditação (credenciamento).

1.8 Organização do Estudo

O presente trabalho desenvolve-se em cinco capítulos, onde este primeiro capítulo apresenta aspectos introdutórios gerais sobre o assunto abordado, citando pontos de relevância histórica da acreditação (credenciamento) no Brasil e de sua evolução, com foco na competência do pessoal do organismo de acreditação (credenciamento) para atender a este crescimento em quantidade e diversidade. Este capítulo cita, ainda, como foi desenvolvido o trabalho que será detalhado nos capítulos subseqüentes.

No segundo capítulo buscou-se apresentar o referencial teórico que suporta o trabalho e, ainda, a análise dos documentos aplicáveis ao organismo de acreditação (credenciamento) ao longo dos anos, no que diz respeito a aspectos concernentes ao pessoal envolvido nas acreditações (credenciamentos) de Organismos de Certificação de Sistemas de Gestão.

O terceiro capítulo apresenta a fundamentação metodológica utilizada na dissertação.

No quarto capítulo é apresentada a análise dos dados e informações relativos ao estudo de caso e discutidos os seus resultados.

No quinto e último capítulo são apresentadas a conclusão e sugestões para trabalhos futuros.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Neste capítulo buscou-se apresentar um referencial teórico que descreve e analisa documentos aplicáveis ao organismo de acreditação (credenciamento), com foco nos aspectos concernentes ao seu pessoal.

Nesse sentido aborda o ABNT ISO/IEC Guia 61, que é o documento que especifica os requisitos gerais para que um organismo seja reconhecido em nível nacional ou internacional como competente e confiável na avaliação e subsequente acreditação (credenciamento) de organismos de certificação ou registro. Descreve, também, os critérios da Cgcre/Inmetro para a qualificação dos seus auditores de acreditação (credenciamento) e os requisitos básicos constantes da norma NBR ISO 19011. Apresenta alguns posicionamentos relativos a objetividade, independência e imparcialidade do organismo de acreditação (credenciamento). Enfoca o requisito relativo à ampliação da atividade de acreditação (credenciamento) do ISO/IEC FDIS 17011, que é o projeto final de uma norma que está em votação na ISO e que irá substituir o ISO/IEC Guia 61. Finaliza com uma análise sobre a abordagem dos Key Performance Indicators – KPI que são indicadores-chave de desempenho utilizados pelas equipes auditoras nos processos de avaliação de pares do IAF.

2.1 Estratégia Organizacional

No mundo globalizado em que vivemos, os clientes tornam-se cada dia mais exigentes e cientes de seus direitos e necessidades. Se não nos adequarmos, certamente estaremos sujeitos a ser substituídos por outro que satisfaça melhor a seus anseios.

No contexto atual, é de suma importância que atuemos em conformidade com critérios e tendências internacionalmente aceitos. Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001, p. 23) destacam que:

Nesta passagem de século, prevê-se que o mundo entrará num período de prosperidade econômica devido a uma extraordinária confluência de fatores. A mais importante mudança é a velocidade com que se caminha para uma economia interdependente: a globalização dos mercados.

Afirmam, ainda que (p. 23):

O movimento em direção ao livre comércio global estará sendo guiado pela tecnologia, principalmente a tecnologia das telecomunicações e a tecnologia da informação.

Nesta era da informação, os trabalhadores qualificados e de elevado nível educacional ganharão os mais altos salários da história. Quanto mais a economia da informação evoluir, melhores serão certos empregos e seus níveis de remuneração. Porém, é preciso estar qualificado (grifo nosso) para desempenhar esses trabalhos.

Nesse sentido, o compromisso da Cgcre/Inmetro como organismo acreditador (credenciador) é o de fornecer serviços de acreditação (credenciamento) de acordo com princípios e práticas de gestão da qualidade por ele estabelecidos e de acordo com requisitos e recomendações internacionais, comprovadamente aceitos pela sociedade. Dessa forma, a Cgcre/Inmetro busca alcançar seus objetivos estabelecidos, dentro de padrões que assegurem a confiabilidade, a credibilidade e a transparência destes serviços.

Uma das questões importantes tratadas por Tachizawa, Ferreira e Fortuna (op. cit., p. 25) refere-se ao acervo intelectual da organização constituído pelas experiências e conhecimentos acumulados pelos trabalhadores, onde cita que:

Com essa maior valorização do conhecimento, a gestão de pessoas deve criar um clima organizacional propício, promovendo educação continuada e programas de incentivo para retenção do acervo intelectual (a saída de uma pessoa da organização provoca a perda de conhecimento e, portanto, de valor e de resultado econômico em potencial para a organização).

Não há dúvidas quanto à influência que pessoas bem treinadas e qualificadas podem ter na melhoria da qualidade de produtos e serviços. No entanto, muitas vezes a organização não atenta para a importância do controle da manutenção da sua competência. Fatos como aposentadorias previstas e solicitações de mudança de setor de pessoas que detêm conhecimento devem ser analisados, no sentido de não causar lacunas de conhecimento na organização. Como o organismo acreditador (credenciador) reconhecido pelo governo brasileiro, a Cgcre/Inmetro possui conhecimentos específicos que, com a saída de um técnico, não são fáceis de serem restabelecidos, já que exigem treinamentos e experiências que demandam tempo para serem adquiridos, conforme será abordado no item 2.3.

Um outro ponto importante (Tachizawa, Ferreira e Fortuna, op. cit., p.25) relativo à preocupação com a ampliação das atividades de uma organização, já refletido no projeto ISO/IEC FDIS 17011 e que será comentado no item 2.5 deste trabalho, é apresentado a seguir:

Para que uma organização possa introduzir novos produtos e serviços, novas tecnologias e processos sistêmicos, os trabalhadores do conhecimento devem ser motivados e treinados para tanto. Daí a necessidade de direcionar a gestão das pessoas de modo a evitar a perda do investimento corporativo realizado pela organização.

O trabalho que está sendo desenvolvido busca a melhoria contínua dos serviços de acreditação (credenciamento) de organismos realizados pelo Sesit, tendo como base, para tal, um quadro de pessoas que possuam as competências necessárias atualizadas, mais precisa e diretamente os auditores e especialistas de acreditação (credenciamento) de organismos, e indiretamente, os técnicos de acreditação (credenciamento).

Este deve ser um trabalho contínuo, com um monitoramento constante, de forma a se evitar eventuais regressões.

2.2 O ABNT ISO/IEC Guia 61

O ABNT ISO/IEC Guia 61/1997, conforme definido em seu objetivo, especifica os requisitos gerais para que um organismo seja reconhecido em nível nacional ou internacional como competente e confiável na avaliação e subsequente acreditação (credenciamento) de organismos de certificação ou registro. A conformidade com os seus requisitos irá promover a equivalência dos sistemas nacionais e facilitar acordos de reconhecimento mútuo de acreditação (credenciamento) entre tais organismos.

O seu objetivo principal é descrever a acreditação (credenciamento) como fornecendo, por meio da avaliação e subsequente acompanhamento, uma garantia de que o mercado pode confiar nos certificados emitidos pelos organismos credenciados.

O referido Guia está dividido nas três seguintes seções:

- A Seção 1 discorre sobre generalidades e inclui Objetivo, Referências e Definições;

- A Seção 2 aborda os requisitos que os organismos de acreditação (credenciamento) envolvidos com o reconhecimento da competência¹⁴ devem demonstrar;
- A Seção 3 trata dos requisitos para avaliação, ou seja, aqueles que o organismo de acreditação (credenciamento) deve atender para operacionalizar as acreditações (credenciamentos).

Como o escopo deste trabalho tem como base o pessoal do organismo de acreditação (credenciamento), e a seção 2 é aplicada somente aos organismos de acreditação (credenciamento) envolvidos com o reconhecimento da competência, a análise dos requisitos do referido Guia irá se ater àquela seção, com enfoque nos requisitos concernentes a pessoal.

Sob o ponto de vista da Teoria Geral dos Sistemas, segundo a qual um sistema é um conjunto de unidades reciprocamente relacionadas (Bertalanffy, 1968), tem-se os conceitos de propósito e globalismo:

- Propósito: todo sistema tem um ou alguns propósitos. As unidades ou elementos, assim como suas interligações, definem uma distribuição que trata sempre de alcançar um objetivo.
- Globalismo: todo sistema apresenta natureza orgânica, uma ação que produza alteração em uma das unidades do sistema, com muita probabilidade produzirá alterações em todas as outras unidades do sistema.

O propósito principal de um sistema conforme o Guia 61 é demonstrar competência e gerar confiança na avaliação e subsequente acreditação (credenciamento) de organismos de certificação e registro. Nesse sentido todos os seus requisitos visam atingir a este propósito comum e o não atendimento a um desses requisitos pode comprometer o sistema como um todo.

A seção 2 pode ser melhor entendida a partir do inter-relacionamento dos seus diversos requisitos, conforme mostrado na Figura 7, a seguir.

¹⁴ Caso o Guia 61 seja aplicado a outras organizações que não tenham tal envolvimento, somente as seções 1 e 3 podem ser aplicadas, substituindo-se acreditação (credenciamento) por reconhecimento.

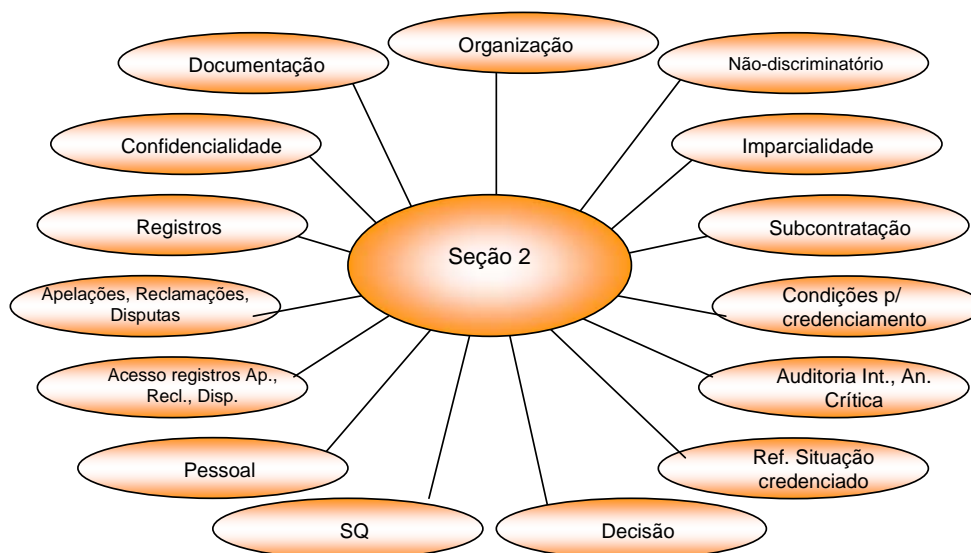


FIGURA 7 – Requisitos da ABNT ISO IEC Guia 61, seção 2

Fonte: Guia 61, seção 2.

Segundo os requisitos definidos pela Cgcre/Inmetro, com base no supra referido Guia, os requisitos referentes à imparcialidade e à independência, que devem ser assegurados nos níveis estratégico e político, avaliações e decisões sobre acreditação (credenciamento) dão uma visão do inter-relacionamento, direto ou indireto, com os demais elementos desse Guia. Situações como o envolvimento de pessoas do organismo acreditador (credenciador) com o organismo de certificação solicitante, seja em nível gerencial ou atuando como auditor ou consultor, nos últimos dois anos, independente dessas pessoas serem do quadro de pessoal permanente interno ou estarem ligadas a alguma entidade subcontratada, são consideradas conflito de interesse e podem comprometer a imparcialidade do organismo de acreditação (credenciamento).

O pessoal do organismo de acreditação (credenciamento) não necessita ser pessoal de tempo integral, mas seus outros vínculos não podem ser tais que comprometam a sua imparcialidade.

Os requisitos referentes ao pessoal do organismo de acreditação (credenciamento), incluem que a equipe deve estar livre de qualquer interesse que possa fazer com que os seus membros atuem de outra maneira que não seja imparcial e não discriminatória, por exemplo:

- Os membros da equipe auditora ou as suas organizações não devem ter prestado serviços de consultoria ao solicitante ou organismo acreditado (credenciado), o que poderia comprometer o processo e a decisão da acreditação (credenciamento).
- De acordo com as diretrizes do organismo de acreditação (credenciamento), os membros da equipe auditora devem informar ao organismo de acreditação (credenciamento), antes da avaliação, sobre qualquer ligação existente, passada ou previsível, entre eles ou as suas respectivas organizações e o organismo a ser avaliado.

Para atender a demanda de acreditação (credenciamento) seria necessário aumentar o número de auditores e especialistas para realizar as auditorias de acreditação (credenciamento). Adotou-se, neste sentido, pelo Sesit, a composição de equipes com pessoal externo.

Nesse sentido, foi iniciado um programa para aumentar o quadro de auditores e especialistas buscando, além da competência, tomar as medidas preventivas cabíveis para antecipar eventuais conflitos de interesses, que poderiam comprometer a imparcialidade e confidencialidade nos processos de avaliação do organismo de acreditação (credenciamento).

2.3 Os requisitos para a qualificação do auditor de acreditação (credenciamento)

A base para as auditorias de sistema de gestão da qualidade e ambiental é a norma NBR ISO 19011 que, conforme já citado no item 1.4, reconhece que o seu uso pode diferir de acordo com o tamanho, a natureza e a complexidade das organizações a serem auditadas, bem como com os objetivos e os escopos da auditoria, não sendo possível estabelecer, para todo tipo de situação, critérios uniformes de competência da equipe auditora e dos auditores.

Neste sentido, foi elaborada a norma interna NIT-DICOR-013 que inclui a qualificação necessária para os auditores, auditores-líderes e especialistas do Sesit.¹⁵

¹⁵ Durante a elaboração deste trabalho esta norma passou por algumas revisões, em função de adequações oriundas de sua implementação.

Os requisitos exigidos pelos auditores se referem a:

- educação;
- atributos pessoais;
- conhecimentos e habilidades genéricas de auditores e auditores-líderes;
- experiência profissional;
- experiência em auditorias;
- conhecimento da norma de referência de certificação;
- conhecimento da norma de referência de acreditação (credenciamento);
- conhecimento dos procedimentos relevantes de acreditação (credenciamento);
- imparcialidade.

A exigência mínima para o requisito educação é o 2º grau completo.

Com relação a atributos pessoais, as características desejáveis a um auditor são citadas no item 7.2 da NBR ISO 19011 e verificadas por ocasião da avaliação inicial e dos monitoramentos dos mesmos.

Os conhecimentos e habilidades genéricas de auditores e auditores-líderes referem-se ao conhecimento de princípios, procedimentos e técnicas de auditoria; sistemas de gestão e documentos de referência; situações organizacionais; leis, regulamentos e outros requisitos conforme estabelecido nos itens 7.3.1 (auditor); 7.3.2 (auditor líder); 7.3.3 (qualidade) e 7.3.4 (ambiental) da NBR ISO 19011.

A experiência deve ser relativa à experiência de trabalho e àquela decorrente de auditorias realizadas.

Para OCS e OCA, a experiência de trabalho requerida é de 5 anos, sendo 2 na área de gestão da qualidade ou ambiental. No caso do candidato possuir o 3º grau completo, esta experiência se reduz para 4 anos.

Para a qualificação como auditor de acreditação (credenciamento) em OCS e OCA, a experiência requerida em auditorias é de 4 auditorias como auditor em treinamento em auditorias de escritório, perfazendo um total de 20 dias. Para qualificação como auditor-líder são necessárias mais 3 auditorias como líder supervisionado, perfazendo um total de 15 dias.

Caso o candidato a auditor OCS já seja auditor OCA, ou vice-versa, o número requerido é de 3 auditorias como treinando, perfazendo um total de 15 dias.

Pelo exposto acima, pode-se constatar que o tempo necessário para se formar um auditor-líder OCS ou OCA é bastante longo, mesmo para aqueles que possuem experiência de trabalho, considerando-se a exigência específica mínima de 2 anos na área de gestão da qualidade ou ambiental e a duração média de dois dias para as auditorias de acreditação (credenciamento).

A questão do tempo necessário para que o auditor esteja apto a realizar auditoria exige que o gestor do programa de auditoria tenha uma atenção constante no sentido de monitorar e analisar criticamente o programa em curso, identificando necessidades, oportunidades de melhoria e ações corretivas e preventivas, evitando, dentre outros, lacunas de competências, conforme já citado anteriormente.

Além do já exposto, é preciso, também, que os auditores e auditores-líderes conheçam:

- a norma de referência da certificação, por exemplo a NBR ISO 9001:2000 ou a NBR ISO 14001:1996, nos casos de certificação de sistemas de gestão da qualidade ou de sistemas de gestão ambiental, respectivamente, o que deve ser adquirido através de curso formal, com conteúdo programático em conformidade com o prescrito na NBR ISO 19011 item 7.3.3 e 7.3.4;
- a norma de referência da acreditação (credenciamento), que no caso de OCS e OCA são o ABNT ISO/IEC Guia 62, o ABNT ISO/IEC Guia 66 e as respectivas diretrizes do IAF para estes guias. Este conhecimento deve ser adquirido através de curso formal, interno ou externo, ministrado por organismo de acreditação (credenciamento) signatário do MLA do IAF e
- os procedimentos da Cgcre/Inmetro aplicáveis às atividades de acreditação (credenciamento), adquiridos através de instrução interna e verificados nas avaliações iniciais e nos monitoramentos.

O requisito imparcialidade foi incluído nos critérios de qualificação, ao longo da elaboração deste trabalho. O documento atual claramente define a política de não permitir que auditores de certificação sejam designados como auditores de acreditação (credenciamento) para avaliação dos organismos de certificação de sistemas de gestão.¹⁶

O Quadro 3 dá uma visão sumária dos requisitos educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria.

QUADRO 3 – Níveis de educação, experiência profissional, treinamento em auditoria e experiência em auditoria para auditores que conduzem auditorias de certificação ou semelhantes

Parâmetro	Auditor	Auditor em ambas as disciplinas	Líder da equipe da auditoria
Educação	Educação em nível médio (ver nota 1)	O mesmo solicitado para auditor	O mesmo solicitado para auditor
Experiência profissional total	5 anos (ver Nota 2)	O mesmo solicitado para auditor	O mesmo solicitado para auditor
Experiência profissional nos campos de gestão da qualidade ou ambiental	No mínimo 2 anos do total de 5 anos	2 anos na segunda disciplina (ver Nota 3)	O mesmo solicitado para auditor
Treinamento em auditoria	40 h de treinamento em auditoria	24 h de treinamento na segunda disciplina (ver Nota 4)	O mesmo solicitado para auditor
Experiência em auditoria	Quatro auditorias completas em um total de no mínimo 20 dias de experiência em auditoria como um auditor em treinamento sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria (ver Nota 5) Convém que as auditorias sejam completas dentro dos 3 últimos anos sucessivos.	Três auditorias completas em um total de no mínimo 15 dias de experiência em auditoria na segunda disciplina sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria na segunda disciplina (ver Nota 5) Convém que as auditorias sejam completas dentro dos 2 últimos anos sucessivos.	Três auditorias completas em um total de no mínimo 15 dias de experiência em auditoria atuando na função de um líder de equipe da auditoria sob a direção e orientação de um auditor competente como um líder de equipe da auditoria (ver Nota 5) Convém que as auditorias sejam completas dentro dos 2 últimos anos sucessivos.

Fonte: NBR ISO 19011:2002.

¹⁶ Essa política é adotada por outros acreditadores (credenciadores) estrangeiros, signatários do acordo MLA do IAF.

Ainda, no conjunto de informações apresentadas pelo Quadro 3, faz-se importante ressaltar as seguintes notas:

- Nota 1 – Educação em nível médio é a parte do sistema educacional nacional que vem posterior ao ensino fundamental e é concluída antes do ingresso em universidade ou instituição educacional semelhante.
- Nota 2 – O número de anos de experiência profissional pode ser reduzido em um ano se a pessoa tiver completado a educação pós-secundária apropriada.
- Nota 3 – A experiência profissional na segunda disciplina pode ser simultânea com a experiência profissional na primeira disciplina.
- Nota 4 – O treinamento na segunda disciplina consiste em adquirir conhecimento das normas, leis, regulamentos, princípios, métodos e técnicas pertinentes.
- Nota 5 – Uma auditoria completa é uma auditoria que cobre todos os passos descritos em 6.3 a 6.6. Convém que a experiência global em auditoria inclua toda a norma de sistema de gestão.

2.4 Posicionamentos relativos à objetividade, independência e imparcialidade do organismo de acreditação (credenciamento)

Mills (1994) já alertava para a importância da objetividade e independência na auditoria da qualidade, ressaltando que (p. 81-82):

Um código é particularmente importante para ajudar os auditores a manterem uma objetividade independente em suas observações, avaliações e análises subsequentes. Esta objetividade precisa estar presente na prática, mas também deve ser evidente não só para as partes envolvidas em uma auditoria específica, como também para outras pessoas que observam as atividades de forma direta ou indireta. O auditor está em posição análoga à mulher de César, que não só devia ser pura, como também devia ser visivelmente pura aos olhos de todos os demais.

Destaca, também, alguns tipos de associações entre o auditor e o auditado que podem contribuir para a falta de objetividade ou independência por parte de um auditor externo, como (p. 82):

- 1) Emprego anterior do auditor pela auditada, independente dos motivos que levaram à separação.
- 2) Emprego anterior do auditor por um concorrente importante da auditada, independente dos motivos que levaram à separação.
- 3) Propriedade, pelo auditor, de um grande número de ações ou bônus da auditada ou de um concorrente da auditada.
- 4) Associação anterior do auditor com o desenvolvimento do sistema da qualidade sob avaliação para verificar sua conformidade com determinada norma. (Isto impediria o auditor de avaliar a adequação do sistema à norma de referência. Contudo, tal relacionamento não impediria o auditor de avaliar a conformidade do sistema ao programa da qualidade.)

E acrescenta que (p. 82) “é desnecessário dizer que os auditores devem sempre evitar até mesmo a suspeita de tais impropriedades”.

Analisando-se os requisitos estabelecidos nos documentos vigentes que tratam de acreditação (credenciamento) e certificação, podemos observar que o destaque que é dado aos auditores, com relação à objetividade, imparcialidade, independência e confidencialidade, já era ressaltado por Mills em seu livro sobre auditorias da qualidade.

No mesmo sentido, o documento “ISO/IEC FDIS 17011”, que é o projeto final de uma norma que substituirá o “ISO/IEC Guia 61”, estabelece que todo o pessoal do organismo de acreditação (credenciamento), bem como seus Comitês de assessoramento, que podem influenciar no processo de acreditação (credenciamento), devem atuar objetivamente e ser livres de qualquer pressão indevida, seja comercial financeira ou outra, que possa comprometer a imparcialidade.

Reafirma, também, que o organismo de acreditação (credenciamento) deve assegurar que cada decisão sobre acreditação (credenciamento) seja tomada por pessoa(s) ou comitê(s) diferentes daqueles que conduziram a avaliação.

Estabelece, ainda, que o organismo de acreditação (credenciamento) não deve oferecer ou fornecer qualquer serviço que afete a sua imparcialidade, tal como aqueles serviços de avaliação da conformidade que o organismo de avaliação da conformidade desempenha ou consultoria. Destaca que as atividades do organismo de acreditação (credenciamento) não devem ser apresentadas vinculadas com consultoria e que nada deve ser dito ou implicado que

possa sugerir que a acreditação (credenciamento) seja mais simples, fácil, rápida, ou mais barata, se qualquer pessoa ou consultoria específica for usada.

Nesse sentido, o projeto atual ISO/IEC FDIS 17011 confirma os requisitos que já haviam sido estabelecidos no ISO/IEC Guia 61 e na respectiva diretriz do IAF, quanto ao organismo de acreditação (credenciamento) dever atuar objetivamente, imparcialmente e de forma independente, com a vantagem de esclarecer, já nos critérios do projeto de norma, alguns requisitos do guia que necessitavam da diretriz do IAF para um melhor entendimento. Isso não quer dizer que o IAF deixará de publicar diretrizes para a utilização do novo documento, já que um de seus objetivos é harmonizar a aplicação dos requisitos de acreditação (credenciamento), o que é um passo importante para o reconhecimento mútuo.

2.5 A ampliação da atividade de acreditação (credenciamento)

Uma das alterações importantes que deverão vir com a norma que substituirá o ISO/IEC Guia 61 é com relação à inclusão do seguinte requisito (p. 6):

O organismo de acreditação (credenciamento) deve estabelecer procedimentos para estender suas atividades e para reagir às demandas das partes interessadas. Possíveis elementos a serem incluídos nos procedimentos são:

- a) análises da sua competência atual, adequação da extensão, recursos, etc. no novo campo;
- b) acesso e emprego de especialistas de outras fontes externas;
- c) avaliação da necessidade de documentos para aplicação ou de diretriz;
- d) seleção inicial e treinamento de avaliadores;
- e) treinamento do pessoal do organismo de acreditação (credenciamento) no novo campo.”

Além disso, requer, também, que as análises críticas incluam o desempenho atual e as oportunidades de melhoria relacionadas a novas áreas de acreditação (credenciamento).

Nesse sentido, a inclusão formal da exigência, pela futura norma, de um procedimento, documentado, implementado e mantido, significa que o organismo de acreditação (credenciamento) que desejar atuar em áreas novas terá que demonstrar que realizou todos os arranjos necessários para o novo tipo de acreditação (credenciamento), inclusive a provisão dos recursos humanos necessários. Este fator favorece o Sesit, pois fornece suporte nas suas reivindicações específicas de contratação de pessoal.

2.6 Os Key Performance Indicators – KPI (indicadores-chaves de desempenho) e o pessoal do organismo de acreditação (credenciamento)

Os KPI são indicadores chaves de desempenho a serem utilizados pelas equipes avaliadoras nos processos de avaliação de pares e visam fornecer uma estrutura que permita que se obtenha uma visão do organismo de acreditação (credenciamento) que contemple, através de uma descrição detalhada, pontos importantes relativos ao seu desempenho. Nos processos de avaliação de pares a utilização dos KPI vai da elaboração de um relatório submetido pelo organismo de acreditação (credenciamento) sob avaliação até a apresentação de um relatório escrito e confirmado pela equipe avaliadora. Dessa maneira, os KPI complementam a imagem dada pelos relatórios de avaliação com uma descrição narrativa e consistente dos processos dos organismos de acreditação (credenciamento).

Tais indicadores-chaves estão descritos no documento “ILAC/IAF¹⁷ Mutual Recognition Arrangements: Key Performance Indicators - A tool for the Evaluation Process”:

- KPI 1: Acesso à especialização;
- KPI 2: Critério de acreditação (credenciamento), escopo e extensão de escopo do organismo acreditador (credenciador);
- KPI 3: Pessoal, avaliadores e especialistas do organismo de acreditação (credenciamento);
- KPI 4: Sistema de apoio aos avaliadores;
- KPI 5: A avaliação e a equipe avaliadora;
- KPI 6: Imparcialidade dos avaliadores, comitês e organismos que tomam decisões;
- KPI 7: Monitoramento da performance de avaliadores e especialistas;
- KPI 8: Lidando com não-conformidades e ações corretivas de organismos acreditados (credenciados), incluindo tomada de decisão sobre acreditação (credenciamento);
- KPI 9: Auditorias internas e análises críticas;
- KPI 10: Testes de proficiência;

¹⁷ O ILAC – International Laboratories Accreditation Cooperation, forum internacional de organismos acreditadores (credenciadores) de laboratórios, já vem utilizando os KPI nas suas avaliações de pares nos Arranjos de Reconhecimentos Mútuos (“Mutual Recognition Arrangement”). Para os acordos do IAF, os KPI serão utilizados a partir de data a ser acordada após a publicação do documento ILAC/IAF citado.

- KPI 11: Calibração, rastreabilidade e materiais de referência;
- KPI 12: Programa de atividades de supervisão;
- KPI 13: Serviços que agregam valor.

Este trabalho não tem a intenção de discutir em detalhes os treze KPI, acima citados, mas fazer uma breve análise sobre os mesmos.

De início, pode-se observar que dos treze KPI estabelecidos, os KPI 10 e 11 não se aplicam ao ISO/IEC Guia 61.

Analisando-se o foco dos onze KPI aplicáveis ao ISO/IEC Guia 61, constata-se que sete deles, KPI 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 se relacionam ao pessoal do organismo, o que representa 66% do total dos KPI aplicáveis.

O Quadro 4, a seguir, apresenta os requisitos do ISO IEC Guia 61 relacionados a cada um dos sete KPI citados.

QUADRO 4 – Requisitos do ISO/IEC Guia 61 relacionados aos KPI

Indicador Chave de desempenho (KPI)	Requisitos do ISO IEC Guia 61 relacionados ao KPI
KPI 1: Acesso à especialização	2.1.1.3, 2.1.2 j, 2.1.4.3 i, 2.2.1 – 2.2.4
KPI 2: Critério de acreditação (credenciamento), escopo do organismo de acreditação (credenciamento) e extensão do escopo	2.1.1.3, 2.1.1.4, 2.1.5.1, 2.5
KPI 3: Pessoal do organismo de acreditação (credenciamento), avaliadores e especialistas	2.1.2 f, j, m, n, o, 2.1.3, 2.1.4.3 c, d, h, i, j, 2.1.9.1, 2.2
KPI 4: Sistema de apoio aos avaliadores	2.1.4.3 i, 2.2.2- 2.2.3.1, 2.2.3.2 a, b, 2.2.6
KPI 5: A avaliação e a equipe avaliadora	3.2, 3.3, 3.4
KPI 6: Imparcialidade de avaliadores, Comitês e Órgãos de decisão	2.1.1.3, 2.1.2 c(1), c(6), e, f, g, h, i, l, m, n, o, 2.1.3, 2.1.4.3 d, 2.1.5, 2.2.3.2 f, 2.3, 2.4
KPI 7: Monitoramento do desempenho de avaliadores e especialistas	2.1.4.3.i, 2.2.2, 2.2.3.1

Fonte: Adaptado de ILAC/IAF, 2003.

O Quadro 5 mostra o foco central de cada um dos sete KPI citados e, de forma ilustrativa mas não exaustiva, algumas evidências possíveis associadas a cada um desses KPI.

QUADRO 5 – KPI – Foco e exemplo de evidências a serem avaliadas

Indicador Chave de desempenho (KPI)	Foco do KPI	Exemplos de evidências a serem avaliadas
KPI 1: Acesso à especialização	Acesso do organismo de acreditação (credenciamento) ao tipo correto de especialização	Competência do executivo sênior e do pessoal do organismo para realizar os trabalhos, com relação ao tipo, abrangência e volume das creditações (credenciamentos); competência das comissões técnicas assessoras; procedimentos de recrutamento, treinamento e monitoramento do desempenho do pessoal do organismo, inclusive auditores; etc.
KPI 2: Critério de acreditação (credenciamento), escopo do organismo de acreditação (credenciamento) e extensão do escopo	Habilidade do organismo de acreditação (credenciamento) para avaliar a competência técnica dos seus clientes	Critério de acreditação (credenciamento) do organismo de acreditação (credenciamento); políticas e procedimentos para estabelecer critérios de acreditação (credenciamento), estender seu escopo de atividades em áreas novas e reagir a demanda de partes interessadas; etc.
KPI 3: Pessoal do organismo de acreditação (credenciamento), avaliadores e especialistas	Competência do pessoal do organismo de acreditação (credenciamento)	Procedimentos e critérios do organismo de acreditação (credenciamento) que cubram a competência do pessoal, avaliadores e especialistas (descrição de cargos, CV, comprometimentos, campos de responsabilidade, atributos, qualificações técnicas, experiências práticas, etc.); entrevistas; etc.
KPI 4: Sistema de apoio aos avaliadores	Apoio dado aos avaliadores do organismo de acreditação (credenciamento), a nível individual e a nível sistêmico, de forma que este possa fornecer serviços competentes e consistentes	Acesso a apoio técnico e administrativo; fornecimento de materiais, informações e treinamentos necessários; procedimentos para seleção de avaliadores qualificados; etc.

Continua

Continuação

KPI 5: A avaliação e a equipe avaliadora	Competência e habilidade da equipe auditora para avaliar o sistema da qualidade e todas as atividades técnicas referentes à acreditação (credenciamento) solicitada	Procedimento de auditoria; planejamento das atividades de avaliação, incluindo realização de auditorias testemunhas; habilidades das equipes e competência para os tipos e escopos; alocação apropriada de H/h; competência da equipe para auditorias combinadas; etc.
KPI 6: Imparcialidade dos avaliadores, Comitês e Órgãos de decisão	Gerar confiança plena de que a acreditação (credenciamento) é concedida com base na imparcialidade total do organismo de acreditação (credenciamento), de seus comitês, assessores e organismos que tomam decisão	Procedimentos para assegurar a imparcialidade, independência e integridade do processo de tomada de decisão, a nível individual, de comitês, assessores, etc.; registros de implementação desses procedimentos; reclamações quanto ao desempenho de auditores relativas a imparcialidade, independência e integridade; etc.
KPI 7: monitoramento do desempenho de avaliadores e especialistas	Assegurar que o desempenho do organismo de acreditação (credenciamento) é de forma competente.	Programa e procedimento para monitorar o trabalho das pessoas envolvidas nos processos de acreditação (credenciamento); procedimento para avaliação do desempenho dessas pessoas e registros pertinentes; critério para aceitação do desempenho; etc.

Fonte: Adaptado de ILAC/IAF, 2003

De acordo com o documento ILAC/IAF citado, a intenção dos KPI é fornecer pontos focais para o processo de avaliação de pares, buscando obter confiança nos acordos de reconhecimento mútuos e na competência dos organismos acreditadores (credenciadores). A preocupação demonstrada, através do foco dos KPI na competência do pessoal do organismo, reforça a tese de que ela é a base para justificar tal confiança.

3. METODOLOGIA

Neste capítulo será apresentado o delineamento da metodologia da pesquisa adotada como linha de desenvolvimento do presente trabalho.

Para que um estudo seja considerado científico deve obedecer aos critérios de coerência, consistência, originalidade e objetivação.

É desejável que uma pesquisa científica preencha os seguintes requisitos (Andrade, 2002):

- a) a existência de uma pergunta que se deseja responder;
- b) a elaboração de um conjunto de passos que permitam chegar à resposta;
- c) a indicação do grau de confiabilidade na resposta obtida.

Buscou-se, inicialmente, estruturar o trabalho relativo ao referencial teórico a partir da leitura de alguns autores e de diversos documentos, principalmente normas e guias internacionais, procurando correlacioná-los de forma sistêmica, definindo, buscando e relacionando, diversos temas ligados ao problema, a fim de possibilitar uma base teórica inicial para inferir sobre as suposições levantadas quanto ao caso em estudo.

Em um segundo momento, buscou-se submeter o problema, que está definido e enunciado no capítulo 1 e contextualizado detalhadamente no capítulo 4, ao confronto e a avaliação da fundamentação teórica descrita no capítulo 2. Concluindo, no capítulo 5 com a comprovação ou refutação parcial ou total das questões, propostas inicialmente.

3.1 Definição do método de pesquisa

O presente trabalho foi desenvolvido baseado no estágio atual do conhecimento sobre gestão de organismos de acreditação (credenciamento).

Em virtude da natureza do problema formulado e do objetivo desse trabalho a pesquisa foi classificada como: básica, qualitativa e exploratória.

Considerando a sua natureza, trata-se de uma pesquisa básica, não pelo aspecto da introdução de fatores novos, mas pelo fato de considerar avaliações ambientais estratégicas com relação à reformulação de aspectos contingenciais de recursos humanos, dentro do escopo em que se insere a proposta.

Do ponto de vista da abordagem do problema, é uma pesquisa qualitativa. O método dedutivo empregado nesta pesquisa objetiva confirmar as suposições formuladas, a partir da análise e interpretação de dados e informações disponíveis nos dispositivos normativos, na literatura e no Setor onde o pesquisador trabalha, atribuindo-lhes significado e confrontando-os com a realidade desse Setor, não requerendo, para tanto, o uso de métodos e técnicas estatísticas.

Quanto aos seus objetivos, e às questões a serem respondidas, é uma pesquisa exploratória, na medida em que não visa verificar teorias e sim proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo explícito, através do levantamento e análise de dados visando demonstrar a necessidade de utilização de auditores e especialistas externos para consolidação do programa de auditoria do organismo de acreditação (credenciamento), bem como da identificação dos diversos elementos que impactam a sua implementação.

A leitura da literatura e a reflexão prévia permitiram focalizar com maior precisão o problema a ser investigado e formular mais facilmente, a partir do mesmo, as suposições.

A análise e interpretação dos dados e informações foram feitos de forma interativa com a obtenção dos mesmos, durante todo o processo de pesquisa.

À medida que aspectos relevantes oriundos das fontes de informação inicialmente selecionadas foram sendo identificados, novas questões emergiram, tornando necessário incluir outras fontes de pesquisa. A interrupção da inclusão de novas fontes se deu quando se tornou mais rara a aquisição de novas informações, e as já obtidas eram suficientes para abordar o problema.

A obtenção das informações relativas ao programa de auditorias e aos processos de acreditação (credenciamento) não exigiu ação específica previamente planejada, pois foram oriundas da observação não-estruturada de fatos, comportamentos e cenário, principalmente quanto à evolução das acreditações (credenciamentos) setoriais no Brasil e o seu impacto no Sesit. Como complemento, foram realizadas consultas semi-estruturadas com pessoas ligadas diretamente ao assunto objeto da pesquisa.

Não houve dificuldade de acesso à área e de imersão no contexto do problema, pois o assunto abordado faz parte da atividade profissional da autora, que possui toda a sua experiência profissional no Inmetro, onde é servidora, desde 1976. O seu envolvimento na área da qualidade teve início em 1990, quando atuou como auditora de certificação ISO 9000, durante o período em que o Inmetro realizou esta atividade. Em 1993 ingressou como técnica na divisão que realizava as acreditações (credenciamentos) de organismos de certificação de sistemas de gestão. Desde 1998 gerencia o setor que operacionaliza as acreditações (credenciamentos) de Organismos de Certificação de Sistemas e de Treinamento.

Segundo Andrade (2002), quando estamos nos confrontando com problemas, onde são poucas as referências e a pesquisa tem caráter exploratório, e ainda se o estudo é descritivo e o que se busca é o entendimento do fenômeno como um todo na sua complexidade é possível que uma análise qualitativa seja o tipo de investigação mais adequado.

Nesse contexto, dentre os métodos de pesquisa relacionados, o mais adequado para condução desta pesquisa é o método do estudo de casos, já que o assunto aborda uma situação formal existente e o objeto da pesquisa envolve questões do tipo “como” e “por que” e, segundo Yin apud Andrade (2002), estas questões são mais exploratória e favorecem a utilização do método de estudo de caso.

3.2 Definição do caso

A pesquisa e suas etapas, relativas ao processo de levantamento e estruturação de informações, foram realizadas dentro do próprio Sesit. Desta forma o caso serviu como amostra única como base do estudo.

Embora haja uma grande preocupação com relação ao estudo de caso único devido a estes fornecerem pouca base para se fazer uma generalização científica, os estudos de caso são, da mesma forma que os experimentos, generalizáveis a proposições teóricas, e não a

populações ou universos. O objetivo da pesquisa é expandir e generalizar teorias e não enumerar frequências. Ainda segundo Yin apud Andrade (op.cit.), o objetivo do estudo de caso único é fazer uma análise generalizante e não particularizante.

3.3 Delineamento da pesquisa

Foram utilizados o referencial teórico, a análise documental e a coleta de informações, tomando-se como estudo de caso o Sesit.

Para tanto, foram realizados levantamentos e análises relativos à evolução das creditações (credenciamentos), ao programa de auditorias, incluindo sua implementação, a qualificação de auditores e especialistas, controle de processos, bem como traçadas metas com base nos procedimentos e experiências do Setor.

Foram consultados outros organismos de acreditação (credenciamentos) congêneres à Cgcre/Inmetro, visando coletar informações e dados quanto às práticas utilizadas para a contratação de pessoal externo, bem como analisado o histórico das contratações mais recentes com relação à qualificação na época da contratação.

A análise dos dados contribuirá na busca de sistemáticas harmônicas entre organismos congêneres à Cgcre/Inmetro que previnam a ocorrência de práticas que comprometam a credibilidade das avaliações realizadas no curso dos processos de acreditação (credenciamento).

Esta metodologia pretende, com os resultados obtidos, propor uma nova abordagem para a gestão e utilização de auditores e especialistas para as auditorias de acreditação (credenciamento).

3.4 Fluxo da pesquisa

A pesquisa baseia-se nas seguintes etapas, conforme as ações dispostas na Figura 8.

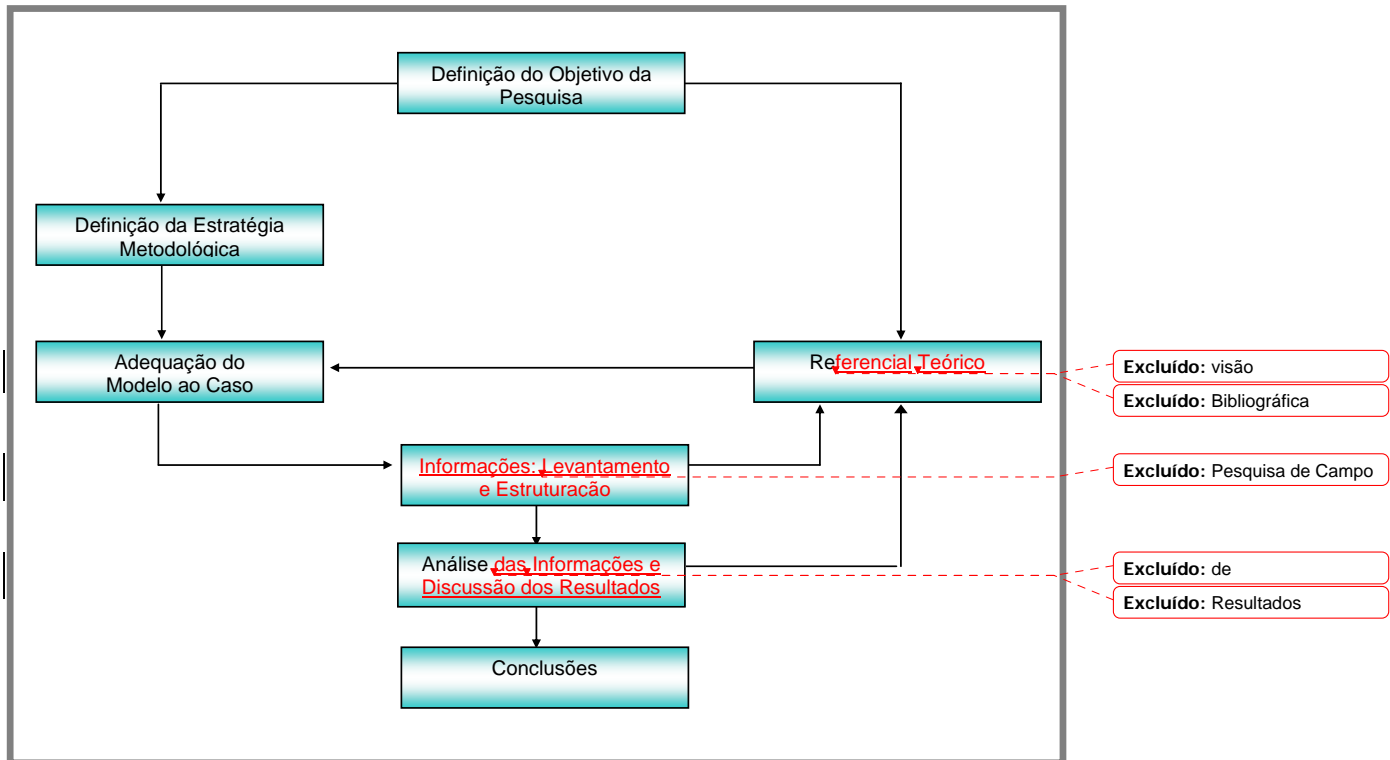


FIGURA 8 – Fluxo da Metodologia de Pesquisa

Fonte: A Autora

Conforme mostrado na Figura 8, inicialmente definiu-se o objetivo da pesquisa, paralelamente estruturou-se a estratégia metodológica e buscou-se um amplo referencial teórico. Em um segundo momento buscou-se o confronto da estratégia com o referencial teórico já contextualizado anteriormente, visando-se a adequação da modelação ao caso. Posteriormente, iniciou-se o levantamento e estruturação das informações, sob a luz do referencial teórico e a subsequente análise destas e discussão dos seus resultados. Por fim, elaborou-se a conclusão.

4. ANÁLISE DO CASO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

O trabalho foi desenvolvido no Setor de Sistemas e de Treinamento – Sesit, da Divisão de Credenciamento de Organismos – Dicor, da Coordenação Geral de Credenciamento – Cgcre, do Inmetro – Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial.

A Figura 9, abaixo, mostra o organograma da Cgcre.

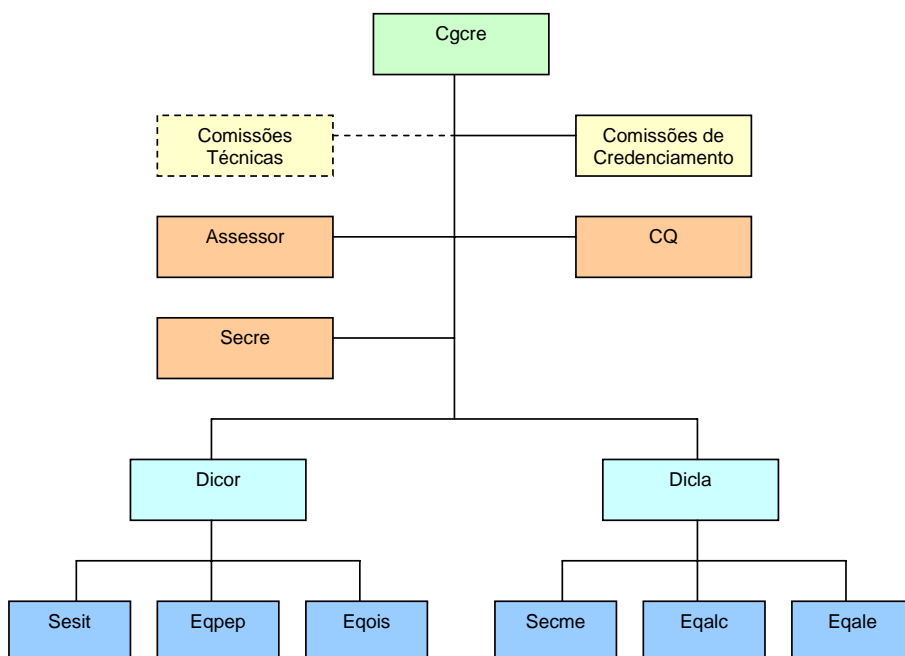


FIGURA 9 – Organograma da Cgcre

Fonte: A Autora

4.1 O Setor de Sistemas e de Treinamento – Sesit

Conforme estabelecido na Portaria Inmetro nº 32, de 11 de março de 2002, que aprova o regimento Interno do Inmetro, compete ao Sesit:

- I – gerenciar e executar as atividades de acreditação (credenciamento) de organismos de certificação de sistemas e de treinamento; e
- II – realizar o treinamento nas atividades de acreditação (credenciamento), de sua competência.

Observa-se que as atividades citadas na alínea I, acima, abrangem desde o estabelecimento e implementação do programa de auditorias, passando pelo planejamento, comunicação do programa às partes interessadas, seleção das equipes, realização das auditorias e das ações de acompanhamento, até a garantia da manutenção dos registros pertinentes ao programa de auditoria, estabelecimento de um processo para a avaliação inicial dos auditores e especialistas e o monitoramento de suas competências, a análise crítica e aprovação dos relatórios de auditoria e a distribuição dos mesmos aos clientes.

Além disso, incluem, também, a realização de uma série de outras atribuições, além das já citadas, que estão relacionadas às etapas do processo de acreditação (credenciamento) e de supervisão, tais como a análise da solicitação, da documentação, a emissão e atualização de certificados de acreditação (credenciamento) com os escopos concedidos, a verificação dos contratos, a análise de eventuais mudanças nos credenciados, a divulgação de informações e o gerenciamento e encaminhamento das reclamações pertinentes às creditações (credenciamentos) do Setor.

Com relação às atividades citadas na alínea II, o Sesit realiza os treinamentos para todos os tipos de acreditação (credenciamento) da sua competência.

Além disso, tem como responsabilidade inerente cuidar para que toda a documentação do Sistema da qualidade referente às atividades do Setor esteja atualizada. Para tanto, participa, também, de foros e grupos de trabalho nacionais e internacionais.

Como o Sesit atua em vários tipos de acreditação (credenciamento) de organismos, pode-se calcular o volume de trabalho sob a sua responsabilidade.

A Figura 10 a seguir ilustra os inter-relacionamentos relativos ao programa de auditorias do Sesit e às outras atividades desempenhadas pelo pessoal técnico.

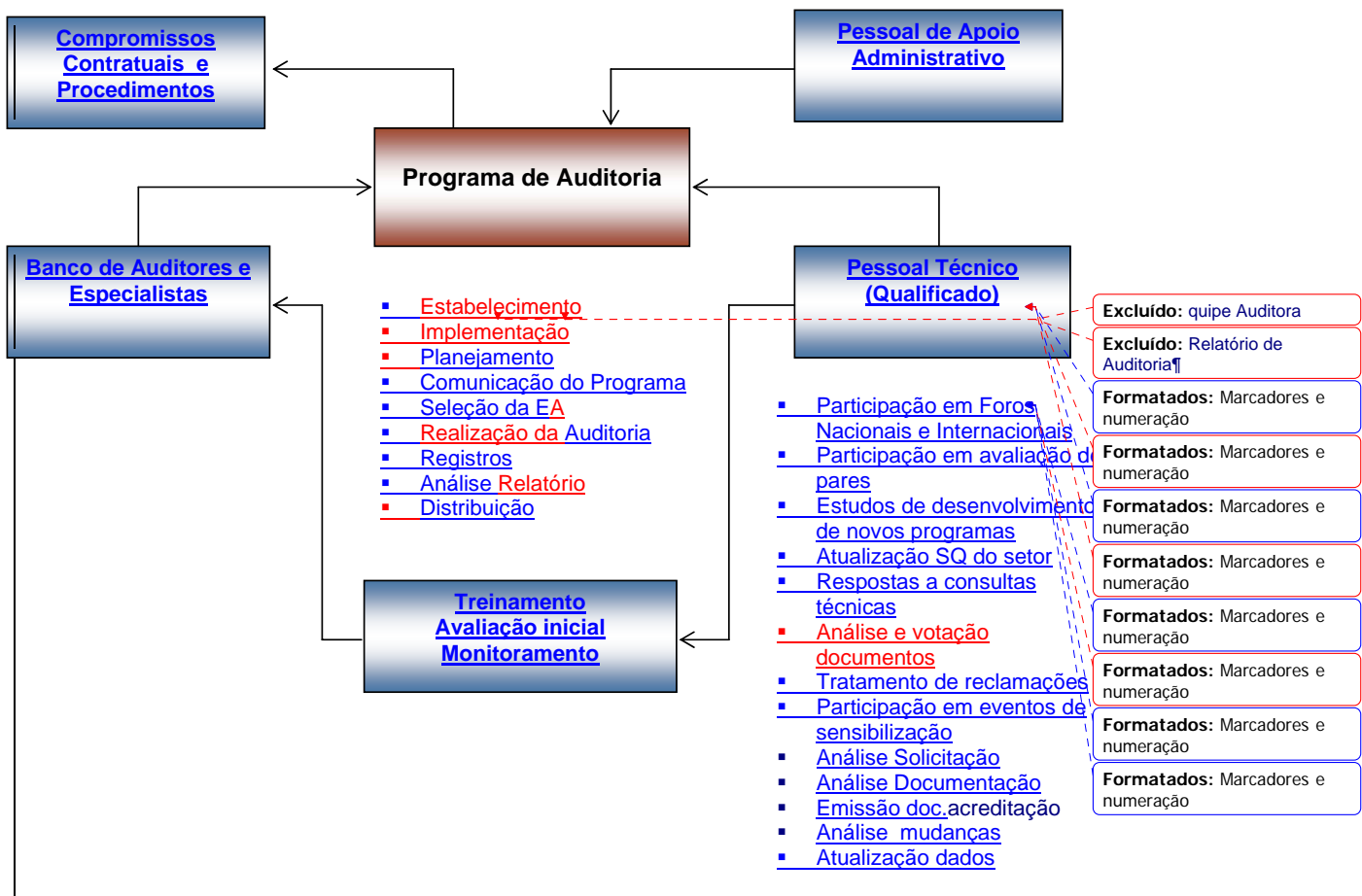


FIGURA 10 – Inter-relacionamentos relativos ao programa de auditorias do Sesit e às outras atividades desempenhadas pelo pessoal técnico

Fonte: A Autora

Conforme se pode constatar, para se implementar o programa de auditorias e assegurar o seu cumprimento é fundamental que o organismo de acreditação (credenciamento) disponha de um banco de auditores e especialistas devidamente qualificados nos tipos e escopos da acreditação (credenciamento) oferecida, bem como de pessoal de apoio administrativo exclusivamente dedicado a esta atividade.

Até o final de 2002 os arranjos relativos à marcação das auditorias e à identificação de auditores e especialistas, para inserção no Banco, eram realizados por um setor de apoio,

diretamente ligado à Divisão de Credenciamento de Organismos, formado por pessoal administrativo, em número de três.

Atualmente estas tarefas vêm sendo feitas basicamente no Sesit. Conseqüentemente, atividades diárias que requerem pessoal técnico altamente qualificado muitas vezes ficam prejudicadas em função de atividades administrativas e de apoio.

A tendência dessa situação é se agravar, considerando o aumento crescente em quantidade e diversidade de credenciações (credenciamentos) e o número de pessoal interno do Sesit, que é de nove técnicos, incluindo a chefia do Setor e um técnico lotado fora do escritório central, e duas pessoas para realizar os trabalhos de apoio administrativo e de secretaria.

4.1.1 Análise Estratégica

Segundo Porter (1999), a essência da formulação da estratégia consiste em enfrentar a competição. Para tanto, considera que o estado da competição num setor depende de cinco forças básicas: uma arraigada ao setor que são as manobras pelo posicionamento entre as atuais concorrentes e quatro na figura de outros participantes, que são as ameaças de novos entrantes, o poder da negociação dos clientes, o poder da negociação dos fornecedores e a ameaça de produtos ou serviços substitutos, e que a potência coletiva dessas forças determina as perspectivas de lucro do setor.

Numa alusão a esta formulação estratégica, no Sesit verifica-se o seguinte quadro:

- a) A manobra pelo posicionamento da Cgcre/Inmetro entre os concorrentes ocorre em nível de entidades congêneres estrangeiras. Entretanto, esta posição fica menos sujeita a ameaças quando se é membro de um acordo de reconhecimento mútuo, no caso o MLA do IAF e quando se tem uma atuação ativa no fórum que o representa, o que é o caso do organismo acreditador (credenciador) brasileiro, que vem atuando ativamente no IAF desde a sua formação, tendo sido reconhecido como competente para acreditar (credenciar) organismos de certificação, e que vem mantendo o reconhecimento desta competência. Além disso, em termos econômicos, é mais negócio para o organismo de certificação obter a acreditação (credenciamento) dentro das suas fronteiras.

- b) As ameaças de entrantes são freqüentes e o sustentáculo da barreira a essa entrada é a política governamental que reconhece a Cgcre/Inmetro como o organismo acreditador (credenciador) brasileiro.

Outra ferramenta de abordagem estratégica utilizada para examinar uma organização e o seu ambiente, por meio da identificação de suas forças e fraquezas, bem como das oportunidades e ameaças é denominada análise SWOT – Strength, Weakness, Opportunities and Threats¹⁸ (Farias Filho, 2002).

Nesta análise busca-se maximizar o potencial de forças e oportunidades e, ao mesmo tempo, minimizar o impacto de fraquezas e ameaças, de forma a se definir linhas de ação para atingir os objetivos da organização. No Quadro 6 é apresentada uma análise de SWOT para o Sesit, que nesse estudo é abordado como a organização avaliada.

QUADRO 6 – Análise de SWOT para o Sesit

	POSITIVO	NEGATIVO
INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Forças Conhecimento e competência técnica na área de acreditação (credenciamento). Entusiasmo na realização do trabalho técnico. Entusiasmo para lidar com desafios nas atividades diárias. Oportunidade de treinamento e atualização das competências. Participação em reuniões técnicas e foros nacionais e internacionais afins.	<ul style="list-style-type: none"> • Fraquezas Número escasso de auditores e especialistas para composição das equipes auditoras. Dificuldade para ampliação do banco de auditores e especialistas. Desperdício de H/h (Homem/hora) altamente qualificado em tarefas de apoio administrativo. Dificuldade no planejamento das auditorias testemunhas. Salários pouco atrativos. Ausência de política para atuação em novas áreas de acreditação (credenciamento).
EXTERNO	<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidades Imagem positiva do Inmetro. Reconhecimento internacional da competência da Cgcre/Inmetro como organismo de acreditação (credenciamento). Criação de área específica para desenvolvimento de novos projetos. Criação de área específica de qualificação de auditores e especialistas.	<ul style="list-style-type: none"> • Ameaças Risco à imagem do organismo de acreditação (credenciamento) pelo não cumprimento das atividades e dos prazos dos processos de acreditação (credenciamento). Tempo extenso exigido para se qualificar um auditor. Informação das auditorias de certificação pelos OCC com pouca antecedência, prejudicando o planejamento das auditorias testemunhas.

Fonte: A Autora.

¹⁸ Forças, fraquezas, oportunidades e ameaças.

4.2 Análises e Considerações das Suposições

A seguir, são apresentadas as análises dos dados correlacionados às suposições anteriormente delineadas no capítulo 1.

4.2.1 Suposição 1

Existe uma crescente demanda em quantidade e diversidade de acreditação (credenciamento), para a qual não foram disponibilizadas as competências adequadas de auditores e especialistas – foram realizados os diversos levantamentos que serão apresentados a seguir:

- 1) Levantamento do número de auditorias de escritório realizadas e a realizar em 2003, versus o número mínimo programado para 2003, cujos dados constam da Figura 11.

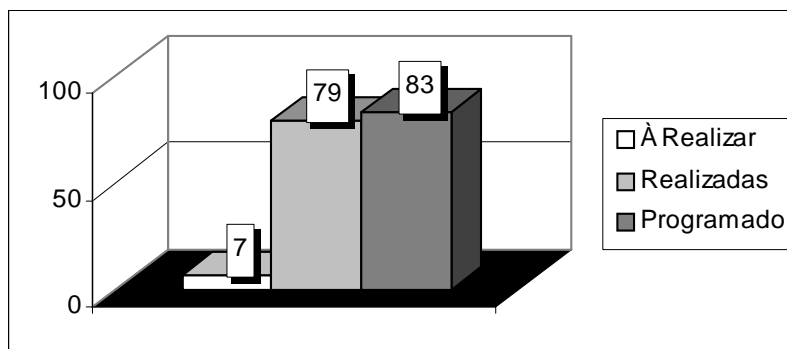


FIGURA 11 – Representação Gráfica da situação das auditorias de escritório

Fonte: Sesit, 2003

Pela análise da Figura 11 pode-se constatar que o número de auditorias de escritório realizadas em 2003 foi bastante próximo ao previsto. Apesar de contemplar, também, algumas auditorias extraordinárias e credenciações (credenciamentos) novas, esse número é bastante satisfatório, considerando-se que em 2003 havia 72 credenciações (credenciamentos) concedidas no âmbito do Sesit.

Um fator que contribuiu para este resultado foi a utilização das competências internas do Setor, isto é dos técnicos de acreditação (credenciamento), em todas as auditorias de

escritório, já que o número de H/h de pessoal externo alocado para essas auditorias foi inexpressivo.

- 2) Levantamento do número de auditorias testemunhas realizadas em 2003, versus o número mínimo programado para 2003, constante da Figura 12 Representação Gráfica da situação das auditorias testemunhas em 2003.

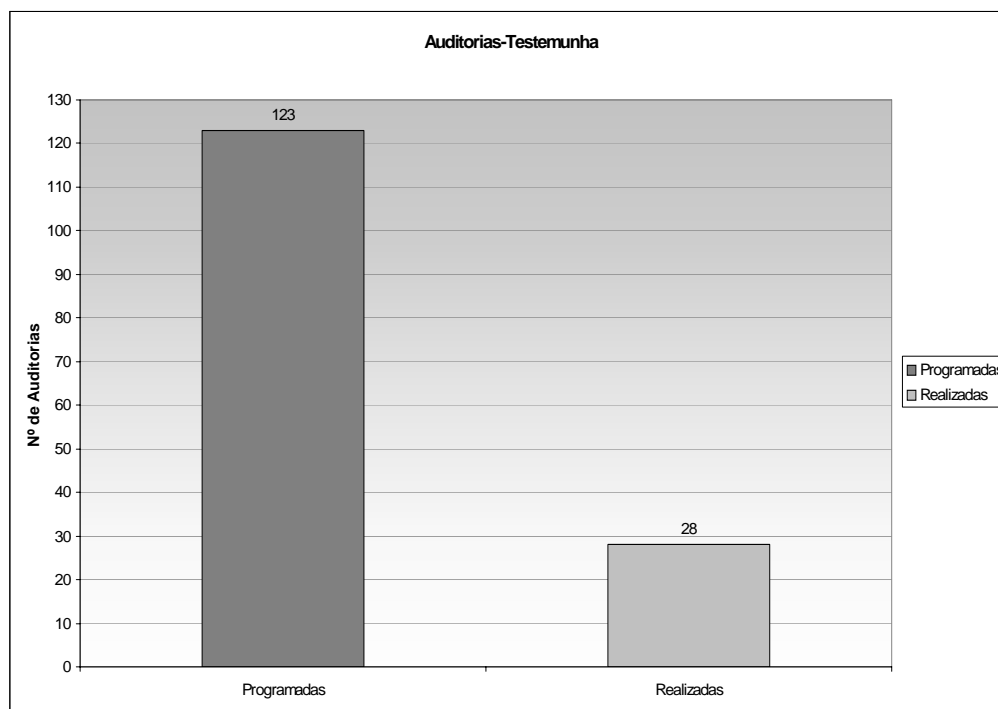


FIGURA 12 – Representação Gráfica da situação das auditorias testemunhas

Fonte: Sesit, 2003

Verifica-se na Figura 12 que o número de auditorias testemunhas realizadas ficou bastante aquém do mínimo previsto para 2003. Este resultado é ainda mais preocupante considerando-se que, das 28 auditorias testemunhas realizadas, há uma parcela referente a auditorias testemunhas para extensão de escopos, não contempladas na previsão mínima de 123 auditorias testemunhas.

Estima-se, também, que parte das auditorias testemunhas de supervisão realizadas não foram computadas devido à falta de controle apropriado por estarem atreladas a processos de auditoria de escritório.

O total de auditorias testemunhas realizadas foi calculado com base nas informações fornecidas pelos técnicos de acreditação (credenciamento) que alimentaram o Programa anual de auditorias do Sesit. Estes números foram verificados no levantamento de documentos internos que formalizam a realização da auditoria, mas não houve diferença substancial entre estes.

Na Figura 13 observa-se que em 2003 foram realizadas apenas 23% do total mínimo programado de auditorias testemunhas.

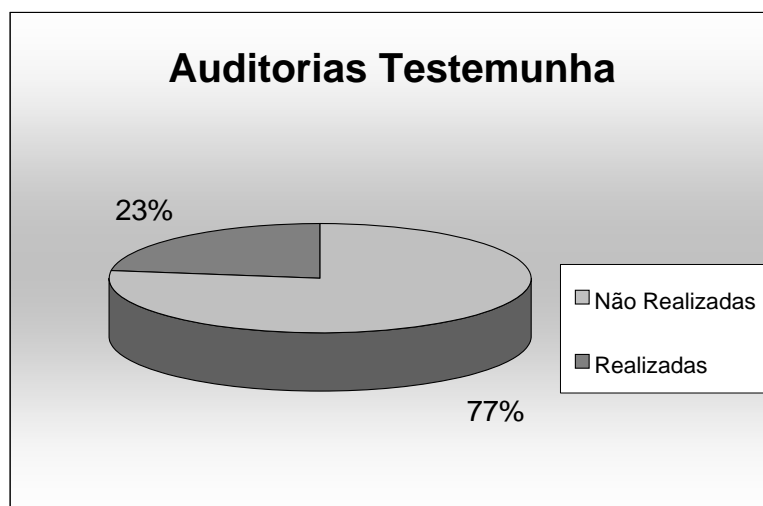


FIGURA 13 – Situação das auditorias testemunhas previstas

Fonte: Sesit, 2003

Este resultado pode ser melhor entendido considerando-se que, para a realização das auditorias testemunhas, é mais difícil se qualificar o pessoal interno, já que o mesmo não pode realizar o treinamento executando diretamente as auditorias de certificação. A forma utilizada pelo Sesit tem sido a participação como auditor testemunha em treinamento, sob a orientação e supervisão do auditor líder testemunha.

Outros fatores que impactam a realização das auditorias testemunhas são:

- a dificuldade em se encontrar auditores externos que não conduzam auditorias para organismos de certificação ou consultorias para as organizações certificadas;
- a especificidade requerida para a equipe em função da diversidade de escopos de certificação;

- a não informação pelos OCC das suas auditorias de certificação com antecedência suficiente para que o Sesit possa planejá-las.
- 3) A reformulação do Banco de dados de Controle de Processos, cuja implementação teve início em julho de 2003, vem permitindo um controle mais próximo com relação à situação dos processos do Sesit. A Figura 14 mostra esta situação em janeiro de 2004.

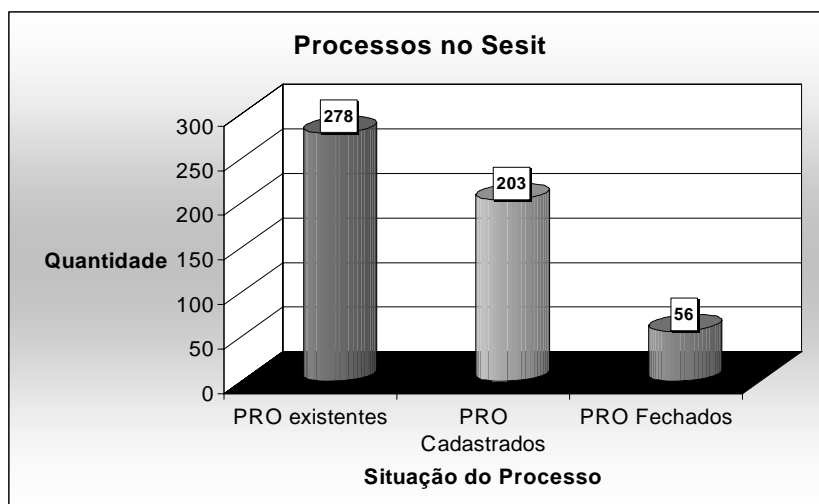


FIGURA 14 – Situação dos processos

Fonte: Sesit, janeiro de 2004

Em janeiro de 2004, dos 278 processos existentes, 203 haviam sido cadastrados pelos técnicos de acreditação (credenciamento) no Banco de Controle de Processos do Sesit e, destes, 56 haviam sido fechados. Os processos fechados naquela data representavam, assim, cerca de 20% do total de processos existentes (cadastrados e não cadastrados) no Sesit, conforme ilustrado no gráfico de pizza da Figura 15.

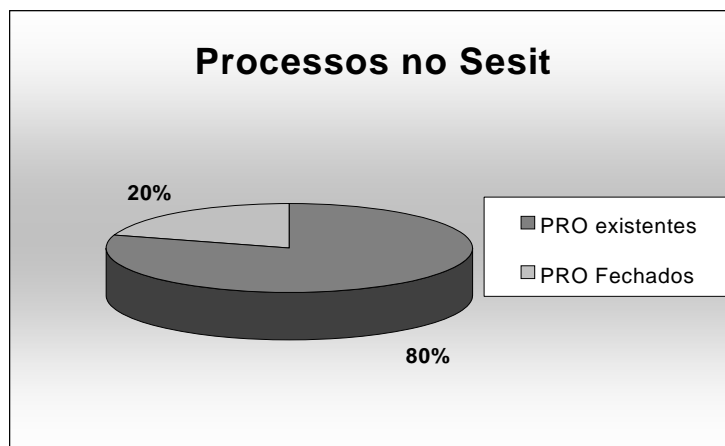


FIGURA 15 – Situação quanto ao fechamento dos processos existentes

Fonte: Sesit, janeiro 2004

O Banco de Dados de Controle de Processos do Sesit é um documento que permitirá a informação imediata sobre a situação de todos os processos no âmbito do Setor. Pelos resultados alcançados no pouco tempo da sua existência, vislumbra-se que este caminha para uma direção que permitirá, em breve, o controle de todos os processos existentes no Sesit.

- 4) Cálculo do tempo médio de acreditação (credenciamento) realizada, por tipo de processo versus o tempo médio de acreditação (credenciamento) previsto.

Esta análise contempla apenas os 56 processos cadastrados fechados no período de julho de 2003 a janeiro de 2004 que, conforme já mostrado, representa cerca de 20% do total de processos existentes no Setor.

As metas previstas foram definidas em função de um resultado médio esperado, considerando-se alguns prazos que já estavam estabelecidos em procedimentos do Setor, como apresentação pelos organismos de ação corretiva para não conformidades, fechamento de relatórios pelos auditores, pagamentos de análises da documentação pelos clientes, dentre outros. A Figura 16 mostra os resultados desta medição.

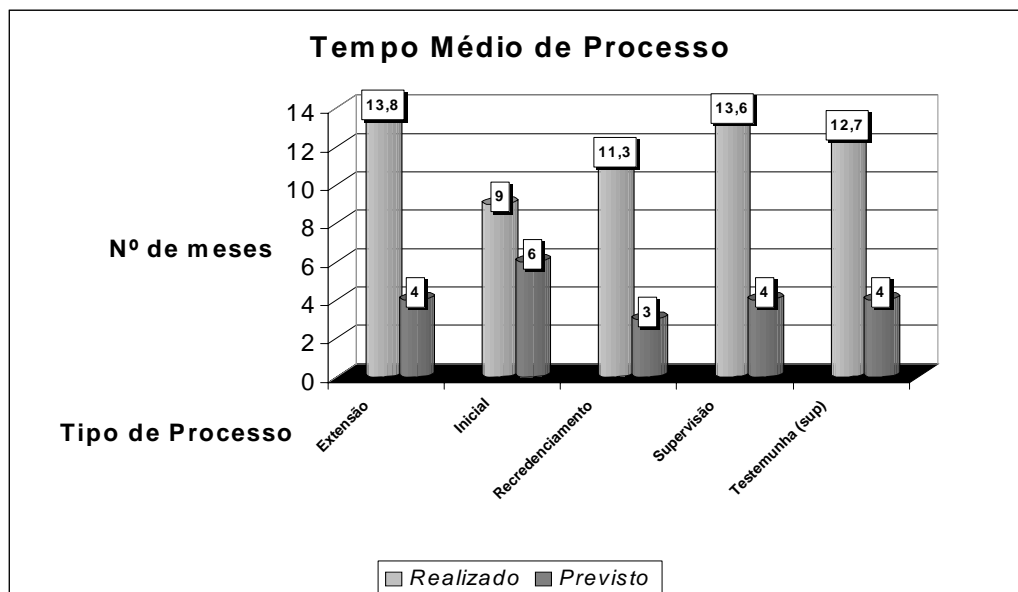


FIGURA 16 – Representação Gráfica do tempo médio por tipo de processo

Fonte: Sesit, janeiro de 2004

Observa-se na Figura 16 que o tempo gasto em todos os tipos de processos medidos é bastante superior ao desejado, com exceção do tempo médio gasto em processos de concessão da acreditação (credenciamento) que é de 1/3 a mais do que o previsto. Este resultado reflete, em parte, a preocupação inicial dos organismos em atenderem suas pendências técnicas e financeiras, impeditivas da concessão da acreditação (credenciamento).

Em termos gerais, constata-se que o controle dos processos realizado pelos técnicos de acreditação (credenciamento) (TC) está longe de fornecer resultados esperados. Atividades que requerem qualificações específicas destes técnicos muitas vezes ficam prejudicadas em função de atividades administrativas e de apoio. Além disso, a constante participação em auditorias para suprir lacunas e o crescimento progressivo do Setor, sem um aumento ponderado do quadro de pessoal, conforme já citado, são fatores que prejudicam estas atividades de controle.

Particularmente para as auditorias de supervisão (escritório e testemunha), o tempo médio de processo é muito grande e pode refletir, também, um certo relaxamento por parte dos organismos após atingirem o seu objetivo de acreditação (credenciamento).

Para os processos de extensão, a explicação pode estar na dificuldade do Sesit para designar a equipe para as auditorias testemunhas, considerando-se as especificidades dos escopos (cerca de 500 no código NACE), bem como o fato de muitos organismos solicitarem extensão para um escopo sem terem ainda clientes para os mesmos, o que inviabiliza ou retarda a realização destas.

- 5) Entrevistas e avaliações de registros que evidenciassem sistemática adotada para lidar com situações de extensões das suas atividades, isto é, atuação em novas áreas de acreditação (credenciamento).

Constatou-se que as diversas ações evidenciadas para extensão das atividades do Sesit, visando a atender a demanda nos prazos e manter a competência, não são realizadas de forma planejada e harmonizada. Percebe-se, claramente, um esforço interno do pessoal envolvido nestes processos, não só da Cgcre, mas também de outras UO envolvidas, como a Dqual – Diretoria da Qualidade, através, dentre outros, de formações e atuações em Comissões Técnicas pertinentes. No entanto, o Setor carece de um procedimento documentado que estabeleça todas as ações a serem tomadas, com as devidas definições de autoridades, responsabilidades, interfaces e critérios de decisão.

4.2.2 Suposição 2

Existe uma grande dificuldade para contratação de pessoal técnico interno qualificado, o que impacta as atividades do Sesit, tendo em vista a necessidade do atendimento a critérios mínimos necessários – as ações realizadas estão citadas a seguir:

- 1) Foram avaliadas as qualificações dos últimos cinco técnicos alocados no Sesit, à época das suas contratações, o que ocorreu nos últimos quatro anos. Os parâmetros selecionados foram os constantes da NBR ISO 19011:2002 (Quadro 3, item 2.3 deste trabalho). A Tabela 1, a seguir, mostra esta situação.

TABELA 1 – Adequação dos contratados aos requisitos de qualificação

Parâmetro	Nº de contratados conforme requisito	% de contratados conforme requisito
Educação	5	100
Experiência profissional total	3	60
Experiência profissional nos campos da gestão da qualidade ou ambiental	2	40
Curso de Treinamento em auditoria	1	20
Experiência em auditoria	0	0

Fonte: A Autora.

Pelos dados levantados, pode-se constatar que o histórico das contratações no Sesit demonstra que a maioria do pessoal contratado nos últimos quatro anos possuía a educação mínima requerida (100%) e a experiência profissional total (60%).

Os requisitos específicos necessários para a qualificação destes como auditores, não foi atendida em sua maioria. Estes técnicos foram e estão sendo treinados para se qualificarem como auditores, o que leva, em geral, no mínimo dois anos.

- 2) O assunto referente à adoção de medidas para rever os concursos de forma que os mesmos busquem o atendimento das necessidades de pessoal, específicas das diversas áreas, foi levado à Presidência do Inmetro, em reunião com os gerentes da Cgcre, no final de 2003.
- 3) Foi também iniciado o trabalho para qualificação dos auditores e especialistas, internos e externos, com vistas a alimentar o Banco de Dados de Auditores e Especialistas.

Com base nos critérios de qualificação estabelecidos, iniciou-se a avaliação dos currículos e dos documentos pertinentes aos auditores e especialistas.

Apresenta-se na Figura 17 os resultados relativos aos currículos já avaliados.

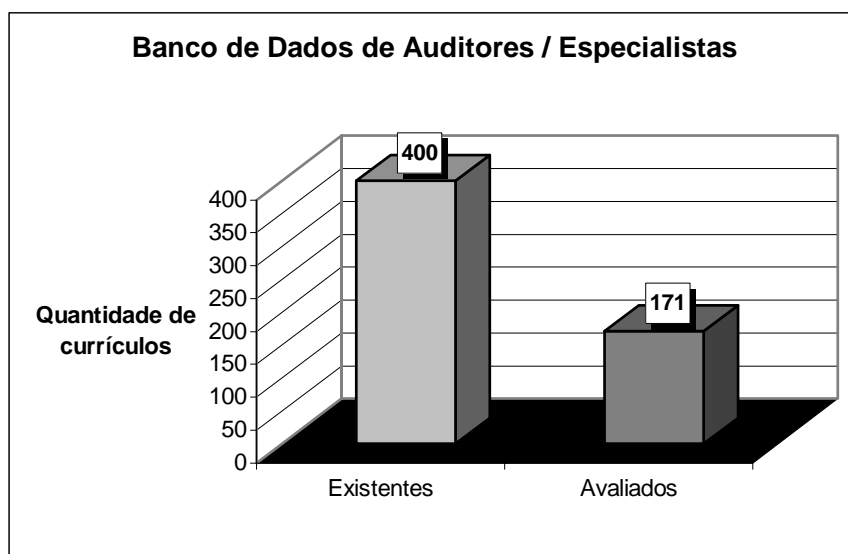


FIGURA 17 – Currículos avaliados

Fonte: Sesit, janeiro de 2004

Conforme se evidencia na Figura 17, desde que foi implementado em junho de 2003, foram avaliados 171 currículos de auditores e especialistas, dos cerca de 400 existentes no Sesit. A previsão feita quanto ao término da avaliação e cadastro destes, para março de 2004, deverá se estender por mais 6 meses, devido, principalmente, à demora na complementação de informações e à carência de apoio interno. A Figura 18 apresenta a situação do total de currículos avaliados até janeiro de 2004, em termos percentuais.



FIGURA 18 – Percentual de Currículos avaliados

Fonte: Sedit, janeiro de 2004

Levando-se em consideração que o trabalho foi conduzido por uma única técnica do Setor, que possuía várias outras tarefas, pode-se considerar que este resultado de 43% de currículos avaliados é bastante satisfatório.

4.2.3 Suposição 3

Existe pessoal externo qualificado, mas parte considerável dos auditores externos que atendem aos requisitos para alguma qualificação não poderiam ser designados pois atuam em auditoria para OCC ou em consultoria de organizações com vistas à certificação – visando responder à respectiva questão-chave, as seguintes ações foram realizadas:

- 1) Levantamento de informações relativas à sistemáticas adotadas por organismos nacionais de acreditação (credenciamento) de diversos países quanto à utilização de auditores e especialistas internos e externos em suas auditorias.

O trabalho foi desenvolvido a partir da consulta feita a 28 organismos contendo as seguintes perguntas:

- Para realizar as auditorias de acreditação (credenciamento) e testemunha, o organismo de acreditação (credenciamento) utiliza auditores próprios ou externos?
- As outras tarefas realizadas pelos auditores externos, também incluem auditorias de certificação?

As respostas recebidas foram analisadas e, em função da clareza das mesmas, foram consideradas 12 relativas à 1ª pergunta e 10 relativas à 2ª pergunta, o que representa cerca de 43 % e 36 % respectivamente. Apesar destes números não serem altos, este resultado é importante, considerando-se que a maioria dos organismos que responderam possuem um histórico de notório reconhecimento de suas competências com relação às atividades de acreditação (credenciamento) desempenhadas.

Apresenta-se no Quadro 7 os tipos de respostas recebidas quanto à utilização de pessoal próprio e externo nas auditorias de escritório e testemunhas.

QUADRO 7 – Levantamento da utilização de pessoal próprio e externo nas auditorias de organismos de acreditação (credenciamento)

Nº. DE ORGANISMOS	PESSOAL PRÓPRIO	PESSOAL EXTERNO	AMBOS	OBSERVAÇÃO
5			X	Escritório e testemunha
2			X	Para escritório e testemunha; 80% próprios e 20% externos
1			X	Para escritório e testemunha; 20% próprios e 80% externos
2			X	O auditor líder próprio; O especialista é externo
1			X	Para testemunha, principalmente externos
1		X		Escritório e testemunha

Fonte: A Autora

Observa-se que dos 12 organismos analisados, apenas 1 utiliza nas auditorias de escritório e testemunhas unicamente pessoal externo. Dos 11 que utilizam pessoal próprio e externo, 8 organismos utilizam tanto para as auditorias de escritório quanto para as testemunhas. As informações fornecidas pelos outros três indica que o pessoal externo utilizado é especialista ou auditor testemunha.

De forma geral, a maioria dos organismos estrangeiros congêneres à Cgcre/Inmetro utiliza tanto auditores do quadro próprio quanto externos, sendo que há uma preferência quanto à utilização de pessoal externo nas auditorias testemunhas, principalmente de especialista.

O Quadro 8 mostra os tipos de respostas com relação a se as outras tarefas dos auditores externos incluem auditorias de certificação.

QUADRO 8 – Organismos de acreditação (credenciamento) e a utilização de auditores de certificação

Nº. DE ORGANISMOS	SIM	NÃO	OBSERVAÇÃO
8		X	
1		X	Exceção para especialistas, em casos excepcionais
1	X		Somente em auditorias conjuntas, se solicitado pelo outro organismo de acreditação (credenciamento), mas não é freqüente

Fonte: A Autora.

Portanto, como regra geral, os organismos estrangeiros congêneres à Cgcre/Inmetro não utilizam auditores de certificação nas auditorias de acreditação (credenciamento).

5. CONCLUSÃO E SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS

5.1 Conclusão

Conforme apresentado no capítulo 1, a presente proposta, de análise crítica da necessidade de utilização de pessoal externo para consolidação do programa de auditorias de um organismo de acreditação (credenciamento), busca criar as condições necessárias para que o Sesit possa realizar as atividades que lhe foram atribuídas no Regimento Interno do Inmetro, com a devida capacitação de auditores, especialistas e técnicos de acreditação (credenciamento), que atendam à sua demanda.

Após a conclusão do estudo de caso, e das análises realizadas a partir das informações levantadas, fica evidente que os trabalhos internos e externos da competência do pessoal técnico do Sesit têm ficado prejudicados, e muitas vezes em segundo plano, em função de uma série de tarefas de apoio administrativo. Dentre estas, as atreladas à implementação do programa de auditorias, particularmente quanto à identificação de auditores e especialistas.

As lacunas de pessoal para as auditorias de escritório foram preenchidas pelos técnicos de acreditação (credenciamento) qualificados como auditores. Como consequência, atividades que devem ser realizadas por pessoal interno e que requerem qualificações específicas dos técnicos do Setor, como supervisão da acreditação (credenciamento), controle dos processos, respostas a consultas técnicas de clientes, reclamações recebidas, desenvolvimento da documentação do SQ, atuação em Comissões, Grupos Técnicos e Foros afins e realização dos treinamentos, não foram realizadas a contento.

A realização das auditorias testemunhas ficou bastante prejudicada, pois além das competências do setor serem demasiadamente escassas, a grande quantidade de auditorias testemunhas, de escopos e de tipos de credenciações (credenciamentos) inviabiliza o

planejamento destas auditorias, pois o cadastro atual do Sesit não preenche grande parte dessas necessidades. Da mesma forma, os poucos auditores do quadro interno, com a devida qualificação para auditorias testemunhas, buscaram, mais uma vez, suprir tais lacunas, em detrimento de atividades de suas competências exclusivas.

A principal fraqueza do Setor é a ausência de um Banco de Auditores e Especialistas que dê suporte ao seu programa de auditorias.

Para que um programa de auditorias possa ser consolidado é necessário que haja uma estrutura com pessoal técnico e administrativo que dê o apoio necessário para a sua implementação. Esse pessoal deve ser em número adequado aos tipos e volume de acreditação (credenciamento), de forma a se atender continuamente às necessidades reais do organismo.

A relevância deste estudo de caso pode ser demonstrada pela sua aplicação não só no Sesit, mas em outras entidades que empregam os mais diversos tipos de pessoas e que podem ter suas atividades comprometidas se não se planejarem e se adequarem ao seu crescimento.

Observa-se que, no período de 1995 a 2003, a quantidade de credenciações (credenciamentos) do Sesit evoluiu significativamente, sendo que o contingente de pessoal não acompanhou a demanda do Setor, ocasionando perdas significativas aos processos internos e externos do Sesit.

Como solução propõe-se a criação de uma unidade específica responsável pelo gerenciamento do Banco de Auditores e Especialistas, que tenha como atribuição a identificação e qualificação desse pessoal, de forma a garantir a manutenção das competências necessárias para a implementação do programa de auditorias do Setor, com ênfase na ampliação do número de auditores e especialistas externos, de forma a atender a toda a diversidade do Sesit e a se preparar para prováveis ampliações de escopo.

É, também, importante que se estabeleça um procedimento documentado para a extensão das atividades do organismo de acreditação (credenciamento) para novas áreas de atuação. Este deve incluir a realização dos arranjos necessários para o novo tipo de acreditação (credenciamento), antes de iniciá-lo, o que inclui a provisão dos recursos humanos de auditores, especialistas e técnicos de acreditação (credenciamento), e facilita o trabalho do Sesit, pois fornece um suporte importante nas suas reivindicações específicas para contratação de pessoal.

Uma outra medida, que favorece a valorização do conhecimento e um melhor aproveitamento do pessoal técnico, é a criação de uma área específica para realizar estudos de

desenvolvimento, de forma a incentivar a retenção do acervo intelectual, que muitas vezes se perde, desperdiçado em trabalhos diários.

5.2 Sugestões de trabalhos futuros

Como sugestão para trabalhos futuros poder-se-ia pensar no desenvolvimento de estudos para reanálise dos critérios de qualificação de auditor de acreditação (credenciamento), incluindo-se, dentre outros, estudos comparativos com critérios utilizados por organismos de acreditação (credenciamento) congêneres.

Estudos para reduzir os tempos médios utilizados nos diversos tipos de processos de acreditação (credenciamento) é outro trabalho importante que poderia ser elaborado.

Há, também, uma oportunidade para proposta de uma metodologia para graduação de não conformidades, com base no documento do ILAC “Grading non conformities”, para ser aplicado na acreditação (credenciamento) de organismos de certificação.

Uma outra área possível de trabalho é com relação ao Desenvolvimento e Implantação de um Banco de Dados de Lições Aprendidas de Auditorias, tomando-se as devidas medidas quanto à preservação da confidencialidade das informações obtidas no curso das mesmas.

Uma proposta de procedimento para ampliação das atividades do organismo de acreditação (credenciamento), que incluísse o estabelecimento das etapas necessárias, as autoridades, as responsabilidades, os registros a serem gerados, as interfaces e os critérios de decisão seria também de grande utilidade.

Finalizando, espera-se que este trabalho possa contribuir para a melhoria dos nossos serviços e, quem sabe, desperte o interesse para novas pesquisas relacionadas ao assunto.

6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, E.P. *Notas de aula da disciplina metodologia científica*. Mestrado em Sistema de Gestão da Universidade Federal Fluminense. Niterói: Latec/UFF, 2002.

ANSI* RAB National accreditation Program. *Advisory no. 31: preventing conflicting interests between a certification/registration body and a related body that provides management systems consulting*. [s.l.], 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. *ABNT ISO/IEC Guia 2: normatização e atividades relacionadas. Vocabulário geral*. Rio de Janeiro, 1998.

_____. *ABNT ISO/IEC Guia 61: requisitos gerais para avaliação e credenciamento de organismos de certificação/ registro*. Rio de Janeiro, 1997.

_____. *ABNT ISO/IEC Guia 62: requisitos gerais para organismos que operam avaliação e certificação/ registro de sistemas da qualidade*. Rio de Janeiro, 1997.

_____. *ABNT ISO/IEC Guia 66: requisitos gerais para organismos que operam avaliação e certificação/ registro de sistemas de gestão ambiental*. Rio de Janeiro, 1997.

_____. *NBR ISO 9000: Sistemas de gestão da qualidade. Fundamentos e vocabulário*. Rio de Janeiro, 2000.

_____. *NBR ISO 9001: Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos*, Rio de Janeiro, 2000.

_____. *NBR ISO 14001: Sistemas de gestão ambiental. Especificação e diretrizes para uso*. Rio de Janeiro, 1996.

_____. *NBR ISO 19011: Diretrizes para auditorias de sistema de gestão da qualidade e/ou ambiental*. Rio de Janeiro, 2002.

BERTALANFFY, Ludwig von. *Teoria geral dos sistemas*. 2. ed. Petrópolis: Vozes, 1975.

BRASIL. Decreto Presidencial nº 4039, de 3 de dezembro de 2001. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 3 dez. 2001.

_____. Portaria Inmetro nº 32, de 11 de março de 2002. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 11 mar. 2002.

_____. Resolução Conmetro nº 02, de 11 de dezembro de 1997. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 11 dez. 1997.

_____. Resolução Conmetro nº 04, de 02 de fevereiro de 2002. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 02 fev. 2002.

_____. Resolução Conmetro nº 05, de 10 de dezembro de 2003. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 10 dez. de 2003.

_____. Resolução Conmetro nº 08, de 24 de agosto de 1992. *Diário Oficial da República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 24 ago. 1992.

FARIAS FILHO, J.R. *Notas de aula da disciplina administração estratégica*. Mestrado em Sistema de Gestão da Universidade Federal Fluminense. Niterói: Latec/UFF, 2002.

FLEURY, M.T.L. *Contribuição de recursos humanos para a competitividade em qualidade: estudo de caso*. [s.l.]: [s.n.], 1990.

ILAC/IAF. *Mutual recognition arrangements: key performance indicators - a tool for the evaluation process*. [s.l.]: [s.n.], 2003.

_____. *IAF guidance on the application of ISO/IEC guide 61:1996* (Diretriz do IAF para aplicação do ABNT ISO/IEC Guia 61:1996). [s.l.], 2003.

INMETRO. *NIT-DICOR-037*: Diretriz do IAF para aplicação do ABNT ISO/IEC Guia 62:1996. Rio de Janeiro, 2. ed., 2002.

_____. *NIT-DICOR-039*: Diretriz do IAF para aplicação do ABNT ISO/IEC Guia 66:1996. Rio de Janeiro, 2. ed., 2002.

INMETRO. Informações institucionais e diversas. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br>>. Acesso em: dez. 2003.

INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM. Informações institucionais e diversas. Disponível em: <<http://www.iaf.nu>>. Acesso em: dez. 2003.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. *ISO/IEC FDIS 17011*: 2003. General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies. [s.l.]: [s.n.], 2003.

KERREBYN, Joan Brough M.Sc. Independency & impartiality, cornerstones for designing an accreditation body, essential requirements for accreditation body. In: ILAC/IAF CONFERENCE. Berlim, Alemanha, 2002.

MARSHALL, Isnard Junior et al. *Gestão da qualidade*. Série Gestão Empresarial. FGV Management, 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

MATTOS DIAS, José Luciano de. *Medida normalização e qualidade: aspectos da metrologia no Brasil* - Inmetro. Rio de Janeiro: FGV, 1998.

MILLS, Charles A. *A auditoria da qualidade: uma ferramenta para avaliação constante e sistemática da manutenção da qualidade*. São Paulo: Makron Books, 1994.

PORTER, Michael E. *Competição: estratégias competitivas essenciais*. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

QUELHAS, Osvaldo. *Notas de aula da disciplina gestão de recursos humanos*. Mestrado em Sistema de Gestão da Universidade Federal Fluminense. Niterói: Latec/UFF, 2002.

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor C. P.; FORTUNA, Antonio A. M. *Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias de negócios*, 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2001.

7. GLOSSÁRIO

Acreditação (credenciamento) (ABNT ISO/IEC Guia 2): Modo pelo qual um organismo autorizado dá reconhecimento formal de que um organismo é competente para desenvolver tarefas específicas.

Acreditação (credenciamento) (de organismos de avaliação da conformidade) (NIT-DICOR-001): Reconhecimento formal por terceira parte de que um organismo de avaliação da conformidade cumpre requisitos especificados e é competente para desenvolver atividades específicas de avaliação da conformidade.

Auditoria (NBR ISO 19011:2002): Processo sistemático, documentado e independente para obter evidências de auditoria e avaliá-las objetivamente para determinar a extensão na qual os critérios da auditoria são atendidos.

Auditoria combinada (NBR ISO 9000:2000): Quando sistemas de gestão da qualidade e ambiental são auditados juntos.

Auditoria combinada (NIT-DICOR-018): Auditoria realizada simultaneamente para verificação do atendimento aos critérios de acreditação (credenciamento) estabelecidos pela Cgcre/Inmetro, no âmbito da Dicor.

Certificação (ABNT ISO/IEC Guia 2): Modo pela qual uma terceira parte dá garantia escrita de que um produto, processo ou serviço está em conformidade com os requisitos especificados.

Certificado de Conformidade (ABNT ISO/IEC Guia 2): Documento emitido de acordo com as regras de um sistema de certificação, indicando existir um nível adequado de confiança de que o correspondente produto, processo ou serviço está em conformidade com uma norma específica ou outro documento normativo.

Competência (NBR ISO 19011): Atributos pessoais demonstrados e capacidade demonstrada para aplicar conhecimento e habilidades.

Concessão da acreditação (credenciamento) (NIT-DICOR-001): Processo executado para conceder uma acreditação (credenciamento).

Crítérios da auditoria (NBR ISO 9000:2000): Conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos usados como uma referência.

Escopo de Auditoria (NBR ISO 19011:2000): Abrangência e limites de uma auditoria; o escopo inclui geralmente uma descrição das localizações físicas, unidades organizacionais, atividades e processos, bem como o período de tempo coberto.

Escopo da acreditação (credenciamento) (NIT-DICOR-001): Atividades para as quais a acreditação (credenciamento) está sendo solicitado ou foi concedido.

Extensão da acreditação (credenciamento) (NIT-DICOR-001): Processo executado para aumentar o escopo da acreditação (credenciamento).

Organismo de avaliação da conformidade (ISO/IEC FDIS 17011): Organismo que realiza serviços de avaliação da conformidade e que pode ser o objeto da acreditação (credenciamento).

Organismo de Certificação (ABNT ISO/IEC Guia 2): Organismo que conduz a certificação de conformidade.

Organismo de Acreditação (credenciamento) (ISO/IEC FDIS 17011): Organismo autorizado que realiza acreditação (credenciamento). Nota: A autoridade de um organismo de acreditação (credenciamento) é tipicamente recebida do governo.

Reacreditação (recredenciamento) (NIT-DICOR-001): Ato de renovação do acreditação (recredenciamento), resultante de uma auditoria completa e tomada de decisão em relação aos resultados obtidos.

Requisito (ABNT ISO/IEC Guia 2): disposição que expressa critérios a serem atendidos.

Requisito (NBR ISO 9000:2000): necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória.

Supervisão (de Organismo Credenciado) (NIT-DICOR-001): Conjunto de atividades conduzidas pela Dicor, durante um ciclo completo de acreditação (credenciamento), para verificar se o organismo continua operando em conformidade com os critérios estabelecidos na concessão.

Testemunha (ISO/IEC FDIS 17011): observação do organismo de avaliação da conformidade conduzindo serviços de avaliação da conformidade dentro do seu escopo de acreditação (credenciamento).

Tipo de acreditação (credenciamento) (NIT-DICOR-001): Classificação de acreditação (credenciamento) segundo critérios gerais e específicos de acreditação (credenciamento).

8. ANEXO – ESCOPOS DE ACREDITAÇÃO (CREDENCIAMENTO) PARA OCS E OCA

Esta relação de escopos de acreditação (credenciamento) é baseada na Nomenclatura Estatística para Atividades Econômicas (NACE Rev. 01) 1994 publicada pela Comissão da Comunidade Européia (official Journal L 083 1993).

Escopos setoriais de acreditação (credenciamento) do IAF

Nº	DESCRIÇÃO	CÓDIGO
01	Agricultura, Pesca	A, B
02	Mineração e Extrativismo	C
03	Alimentos, Bebidas e Fumo	DA
04	Têxteis e Produtos Têxteis	DB
05	Couro e Produtos de Couro	DC
06	Madeira e Produtos de Madeira	DD
07	Polpa, Papel e Produtos de Papel	DE 21
08	Editoras	DE 22.1
09	Empresas de Impressão	DE 22.2, 3
10	Fabricação de Coque e Produtos Refinados do Petróleo	DF 23.1, 2
11	Combustível Nuclear	DF 23.3
12	Ouímica, Produtos Ouímicos e Fibras	DG menos
13	Farmacêuticos	DG 24.4
14	Borrachas e Produtos Plásticos	DH
15	Produtos Minerais Não Metálicos	DI menos 26.5.
16	Concreto, Cimento, Cal, Gesso, etc	DI 26.5, 6
17	Metais Básicos e Produtos Manufaturados de Metal	DJ
18	Máquinas e Equipamentos	DK
19	Equipamentos Óticos e Elétricos	DL
20	Construção Naval	DM 35.1
21	Aeroespacial	DM 35.3
22	Outros Equipamentos de Transporte	DM 34, 35.2.
23	Fabricações Não Classificadas	DN 36
24	Reciclagem	DN 37
25	Fornecimento de Energia Elétrica	E 40.1

26	Abastecimento de Gás	E 40.2
27	Abastecimento de Água	E 41, 40.3
28	Construção Civil	F
29	Comércio atacado e varejo; Conserto de veículos automotores, motocicletas e bens de uso pessoal e doméstico	G
30	Hotéis e Restaurantes	H
31	Transporte, Armazenagem e Comunicação	I
32	Intermediação Financeira; Bens imóveis; Locação	J, K 70, K 71
33	Tecnologia da Informação	K 72
34	Serviços de Engenharia	K 73, 74.2
35	Outros Serviços	K 74 menos K
36	Administração Pública	L
37	Educação	M
38	Saúde e Serviço Social	N
39	Outros Serviços Sociais	O