

## PLANO DE TRABALHO DA CPC (ANEXO À 5ª RE DO CBAC)

O plenário da CPC em discussão sobre a melhoria da credibilidade da avaliação da conformidade no Brasil, decidiu retomar a relação de ações estabelecidas anteriormente no âmbito do CBAC. Foram adotadas as mesmas Linhas de Ação, tendo em vista que é consenso na CPC que esses assuntos afetam a credibilidade da avaliação da conformidade. Posteriormente o INMETRO e o ABNT/CB 25 realizaram um workshop sobre credibilidade das certificações, nos dias 10 e 11/10/2003, que abordou os principais temas que vêm sendo discutidos no mundo, já que este é um tema que vem despertando interesse internacional, tendo em vista que a ISO e o IAF formaram um GT para discutir o assunto. Para garantir a atualização do trabalho da CPC, as propostas resultantes do Workshop foram incorporadas neste documento.

A melhoria da credibilidade envolve as cinco modalidades de avaliação da conformidade, quais sejam: certificação, inspeção, declaração do fornecedor, etiquetagem e ensaios. Para cada uma delas, serão executadas atividades para melhoria da credibilidade, a partir da identificação dos pontos e da forma de atuação.

### LINHA DE AÇÃO 1 – DIVULGAÇÃO DO SBAC

A falta de conhecimento da sociedade a respeito do que é a avaliação da conformidade e o que é e como funciona o SBAC tem comprometido a credibilidade desse sistema. Tem sido, também, constatada uma série de ocorrências de divulgação sobre certificados e sobre uso da marca, de forma inadequada, gerando falsas expectativas para a sociedade.

Frente a esses fatos, a CPC concluiu que é necessário desenvolver ações mais eficazes de divulgação das atividades do SBAC.

**Estratégia 1:** Elaboração de apresentação padronizada do SBAC

**Estratégia 2:** Definição de programação de atividades de divulgação do SBAC pelas entidades do CBAC

**Estratégia 3:** Incrementar a divulgação nos meios de comunicação

### LINHA DE AÇÃO 2 – USO DA MARCA

O mau Uso da Marca na avaliação da conformidade tem levado a interpretações inadequadas quanto ao entendimento do seu escopo. Em face do que vem ocorrendo, foi identificado nos *fora* do SBAC, a necessidade de melhor acompanhamento da forma de divulgação da certificação, devendo-se alertar aos organismos credenciados e certificados sobre o uso indevido da marca. A CPC identificou a necessidade de se definir regras claras de divulgação da marca, tendo em vista que os organismos de certificação não possuem todas as

informações para utilizar devidamente a marca e que no Brasil não se faz gestão da marca como é feito em outros países, pois o Brasil é o único país onde a marca do organismo credenciador também é anexada, juntamente com a marca do organismo credenciado.

**Estratégia 1:** Definir/propor regras claras para uso da marca na divulgação

**Estratégia 2:** Fixar regras claras para uso da marca quando da avaliação da conformidade

### **LINHA DE AÇÃO 3 – RECLAMAÇÕES**

Tem-se observado que há um desconhecimento por parte dos diferentes setores da sociedade, do sistema de reclamação existente no SBAC, o que vem potencializando a falta de credibilidade do sistema. Foi levantada a necessidade de melhorar o sistema de reclamações, sendo importante melhorar o sistema e dar conhecimento à sociedade. Deve ser feita uma análise crítica de como está estruturado o sistema de reclamações do INMETRO, o que existe e como está funcionando, determinando até que ponto o sistema de reclamações afeta a credibilidade do sistema.

**Estratégia 1:** Conhecimento e discussão dos mecanismos de reclamações existentes.

O sistema de Avaliação da Conformidade que tenha credibilidade requer um sistema de reclamações eficiente e que dê respostas a todas as partes interessadas. Para que ocorram melhorias no sistema de reclamações existente, é necessário que haja um melhor conhecimento do mesmo por parte dos diferentes setores da sociedade. Entretanto é fundamental desenvolver as atividades seguintes:

- Apuração, inicialmente por meio de levantamento de dados, de quais são as reclamações habituais, quais são pertinentes, quais são fruto de desconhecimento do Sistema de A.C. e outras tantas que possam vir a mostrar – como se pesquisa fosse – as deficiências do sistema de divulgação para cada tipo de A.C.
- Formatação de um diagnóstico de que a falta de divulgação gera ou produz também reclamações inadequadas, infundadas ou, ainda impertinentes.
- Proposta do CBAC para reformulação dos mecanismos de divulgação e aprimoramento dos canais e processos de reclamações e retro-alimentação do mercado sobre a certificação, incluindo reclamações do consumidor e empresas sobre organismos certificadores.
- A CPC deve possuir um mecanismo para acompanhar o sistema de reclamações do INMETRO.

- No site dos órgãos de defesa do consumidor (PROCON, IDEC etc) deve haver um link para o site do INMETRO, para que possam ser feitas reclamações, com formulário padrão

Nota: No caso de avaliação da conformidade de produtos, o consumidor final em muitos casos desconhece a existência da avaliação e por isso nem verifica a mesma, não gerando desta forma possíveis reclamações.

**Estratégia 2:** Divulgação dos mecanismos de Reclamação nos fora estratégicos.

As estatísticas de reclamações do SBAC devem ser acessíveis ao público interessado, de forma a permitir:

- Acompanhamento da divulgação de estatísticas de reclamações sobre Avaliação da Conformidade.
- Informações sobre o sistema devem ser também disponibilizadas, como as novidades dos diversos foros, boas práticas de auditoria, interpretação das normas, meios de acesso ao INMETRO, e etc.

#### **LINHA DE AÇÃO 4 – MELHORIA DO SISTEMA DE CERTIFICAÇÃO**

A realização das auditorias, da forma que tem sido executadas, tem afetado a credibilidade do sistema, principalmente para a avaliação da conformidade, portanto necessitam de uma melhoria na fiscalização e no controle, para que possam contribuir efetivamente na gestão ambiental do País. Alguns organismos de certificação têm reduzido o valor dos contratos, firmados pela empresa com o organismo de certificação, com base na redução do número de auditores e o tempo de auditoria para executar a avaliação de conformidade, não cumprindo adequadamente a tabela do IAF.

**Estratégia 1:** Melhoria do processo de concessão e manutenção do credenciamento.

Acompanhar o planejamento do processo de credenciamento, com dados de retroalimentação das organizações certificadas, aprimorando procedimentos de auditorias testemunho, incluindo a verificação do tempo de duração, segundo regulamentação do IAF.

**Estratégia 2:** Melhoria do processo de concessão e manutenção de certificação.

- Orientações e critérios mínimos para contratação e seleção de auditores.

- Orientações e critérios mínimos para dimensionamento de auditorias.
- Definição de um sistema de “conseqüências” mais efetivo quanto ao desempenho inadequado de certificadoras e auditores.

**Estratégia 3:** Melhoria da qualidade dos auditores.

- Intensificação do acompanhamento ao atendimento dos critérios estabelecidos na NBR 19.011, com relação à competência do auditor e da equipe auditora.
- Avaliação mais criteriosa quanto à qualificação de auditores e equipe e à experiência em auditorias.
- Pesquisa a ser realizada sobre o grau de satisfação das organizações certificadas com o processo de certificação, com as auditorias e com o desempenho dos auditores.
- Definição de um sistema de “conseqüências” mais efetivo quanto ao desempenho inadequado de certificadoras e auditores.
- Registro dos auditores.

**Estratégia 4:** Orientações às empresas para contratação e seleção de consultores e certificadoras.

Um dos pontos mais importantes no processo de certificação é a qualificação dos profissionais envolvidos no processo de avaliação da conformidade, por isso, além da exigência de uma formação adequada, é necessário também que as empresas que estejam sujeitas ao processo de avaliação da conformidade sejam orientadas quanto à necessidade de contratarem profissionais capacitados para realizar serviços de consultoria e auditoria.

- Acompanhar a ABNT/CB25 e CB38 na divulgação ampla dos pontos mais importantes da NBR ISO 10.019, quando da realização de eventos sobre o assunto.
- Elaborar documento de orientação às empresas

### **LINHA DE AÇÃO 5 – ÉTICA.**

A criação de um código e de uma comissão de ética é fundamental para tratar dos aspectos éticos envolvidos na avaliação da conformidade, permitindo que os assuntos sejam discutidos e conduzidos no âmbito do SBAC.

- Código de Ética
- Comissão de Ética.