



ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA, TREINAMENTO E CERTIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE

(D.O – 01 revisão 05, de 22 de março de 2011)



SUMÁRIO

PARTE I – INTRODUÇÃO E OBJETIVO	3
1. Introdução	3
2. Objetivo	3
3. Comentários	3
PARTE II – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA	5
PARTE III – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TREINAMENTO	7
PARTE IV – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO	8
PARTE V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO E RECLAMAÇÕES	11
SISTEMA BRASILEIRO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE	11



PARTE I – INTRODUÇÃO E OBJETIVO

1. Introdução

O mercado globalizado, cada vez mais competitivo, tem exigido esforços constantes das organizações, estimulando-as a desenvolver estratégias mais sofisticadas para obter melhoria contínua e, assim, sobreviver à incessante sede de mudança dos clientes e/ou à presença dos concorrentes.

Além da exigência do mercado, a presença mais efetiva dos órgãos reguladores tem tornado imprescindível a implantação de sistemas de gestão da qualidade, peça fundamental para propiciar confiança no atendimento por parte de um produto (resultado de um processo) aos requisitos existentes e aos novos que surgem a todo o momento.

Para as organizações que buscam implantar sistemas de gestão da qualidade e obter, posteriormente, a certificação com base nos requisitos da ABNT NBR ISO 9001, a adequada seleção do organismo de certificação, bem como, se entender necessário, da consultoria e da organização responsável pelo treinamento da equipe, além da precisa definição da abrangência dos trabalhos a serem desenvolvidos, é a forma mais eficaz para se alcançar os objetivos pretendidos.

Assim, no intuito de auxiliar na manutenção da credibilidade das certificações com base na ABNT NBR ISO 9001, foram elaboradas estas orientações de extrema relevância que devem ser observadas no momento da seleção e da contratação de serviços de Treinamento, Consultoria e Certificação.

2. Objetivo

O objetivo deste documento é divulgar informações que possam auxiliar os interessados em buscar a certificação do sistema de gestão da qualidade de suas organizações, com base na norma ABNT NBR ISO 9001, bem como recomendação para selecionar e contratar serviços de Certificação e, se julgado conveniente, de Consultoria e Treinamento.

3. Comentários

A implantação de um sistema de gestão da qualidade é uma decisão estratégica da organização. O objetivo básico deve ser gerenciar a organização de forma a alcançar seus objetivos, identificando os principais processos e gerenciando os mesmos usando o ciclo “PDCA” (Plan-Do-Check-Act). A norma ISO 9001, adotada por mais de 100 países, especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade que objetiva o atendimento, de forma consistente, aos requisitos do cliente e dos regulamentadores aplicáveis e pretende aumentar a satisfação do cliente por meio da aplicação eficaz e melhoria contínua do sistema.



COMITÊ
BRASILEIRO
DA QUALIDADE

Segundo levantamento da ISO, cerca de um milhão de organizações ao redor do mundo elegeram a implantação de um sistema de gestão da qualidade e sua certificação com base nos requisitos da ISO 9001 como importante estratégia para cumprir seus objetivos.

Desta forma, a utilização de serviços de fornecedores competentes, em especial nas áreas onde a organização possa não dispor da competência requerida, tais como: **serviços de treinamento, consultoria e certificação**, é fundamental para atingir os resultados planejados. A correta seleção e contratação destes serviços tornam-se, neste contexto, parte da estratégia da organização.

PARTE II – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CONSULTORIA

A utilização de serviços de consultoria para suporte na implantação de um sistema de gestão da qualidade é uma opção que fica a critério de cada organização.

A menos que a Organização disponha de pessoal experiente nesse assunto, e decida implantar com pessoal próprio, muitas vezes é fundamental contar com especialistas externos para assessorar na busca do sucesso na implantação de seu sistema, a custos otimizados. Deve-se ter sempre em vista que a qualidade dos serviços prestados por uma Consultora é muito influenciada pela forma como a contratação é efetivada.

Antes de decidir pela contratação, verifique se existe real necessidade de buscar o auxílio de consultores externos. Não contrate se os objetivos não estiverem claramente definidos. Avalie se a contratação de serviços de consultoria precisa ser realizada para a implantação completa do Sistema de Gestão da Qualidade da Organização, às vezes, a contratação de apenas algumas atividades pode ser o suficiente, como por exemplo, a contratação de serviço de auditoria interna que pode auxiliar a Organização na formação dos seus próprios auditores internos colocando-os como *trainee* no contrato com a consultoria.

Há vantagens e desvantagens no uso de consultoria na implantação de sistemas de gestão da qualidade. A principal vantagem tende a ser a agilização do processo. A principal desvantagem é se ter um menor processo de aprendizado na situação de trabalho, perdendo-se a oportunidade de melhor consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo dos trabalhos.

Abaixo são apresentadas sugestões para a contratação de **consultorias e consultores** para atuarem na implantação de sistemas de gestão da qualidade. Sugere-se, também, consultar a norma **ABNT NBR ISO 10019 – Diretrizes para a seleção de consultores de sistemas de gestão da qualidade e uso de seus serviços**.

Assim sendo:

- analise se sua empresa não dispõe de pessoas capacitadas, de tempo, de informações e de recursos para conduzir os trabalhos de implantação do sistema de gestão da qualidade;
- analise a adequação da estratégia de implantação em relação à cultura da organização, metas estabelecidas e condições a serem impostas contratualmente;
- analise a forma de contratação e suas conseqüências para a organização, levando em conta os limites e a capacidade da consultoria para as situações que possam trazer impactos ao planejamento e execução da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade - SGQ;
- verifique se o instrumento contratual deixa claro: os objetivos, a abrangência dos serviços, os recursos envolvidos, o prazo, o preço e a forma de pagamento;
- discuta prazos de execução de projetos e preços e leve em conta a relação custo/benefício, antes de formalizar um contrato com a empresa de Consultoria;
- procure, sempre, conhecer outras experiências, ou seja, empresas que já realizaram essas contratações, principalmente se forem seus fornecedores ou clientes, para auxiliar na sua decisão;

- nunca abra mão do controle das decisões em sua empresa. Você e sua equipe são as pessoas que mais entendem dos negócios de sua organização. Entenda o papel da consultoria como de assessoramento ao corpo técnico e gerencial de sua empresa e verifique se a proposta de consultoria prevê o início e o fim do trabalho de forma que, ao final da implantação, sua empresa tenha condições de operar o sistema sem a presença da consultoria;
- acompanhe de perto o andamento dos trabalhos. Controle e avalie os resultados obtidos. Não permita que a consultoria limite-se a fornecer um “pacote” por ela desenvolvido. Verifique se os trabalhos são executados coerentemente com as especificidades de sua organização. Crie um ambiente de aprendizado, de forma que os conhecimentos desenvolvidos ao longo do trabalho de consultoria fiquem consolidados em sua organização e não se percam ao final da consultoria;
- não aceite a venda casada "consultoria-certificação" pois a mesma caracteriza conflito de interesse e colabora para a redução da credibilidade da certificação do seu Sistema;

Às vezes esta opção se apresenta a uma organização que tem preferência por uma consultoria que faz parte de um Grupo ao qual também pertence um organismo de certificação. Se for feita a opção de contratação de consultoria que se encontra nesta situação, **em hipótese alguma, a equipe do organismo de certificação a ser contratado deverá ser a mesma da consultoria;**

Existem muitas opções de organismos de certificação e de consultorias competentes. Deve-se, sempre que possível, dar preferência às consultorias que não tenham vínculos com algum organismo de certificação, pois tal procedimento fortalece a credibilidade da certificação.

A contratação de uma consultoria vinculada a uma organização certificadora é condenada pelas práticas internacionais e nacionais de certificação. Quando isso for inevitável, a contratação deve ser cercada de cuidados, para que se evite conflitos de interesse e verifique se as equipes de consultoria e de certificação são distintas.

Quando optar por contratar uma Consultoria, esta deverá:

- comprovar, através de referências de projetos já realizados, a competência necessária (capacitação técnica, treinamentos e experiência profissional) para conduzir e coordenar os projetos, pelos quais será responsável;
- apresentar, quando solicitado, as devidas comprovações e certidões negativas, que demonstrem a conformidade da empresa de consultoria com a legislação tributária, fiscal e com o recolhimento de impostos associados à prestação dos seus serviços, bem como, se a mesma encontra-se estabelecida formalmente para atendimento e suporte aos clientes.

PARTE III – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TREINAMENTO

Para estar em conformidade com os requisitos de um sistema de gestão da qualidade, baseado na norma ABNT NBR ISO 9001, é importante assegurar que todos na Organização tenham competência para executar suas funções. Normalmente faz-se necessária a elaboração de um programa de treinamento para educação e capacitação dos colaboradores que irão atuar nas atividades ligadas à implantação e implementação do sistema de gestão da qualidade, nelas incluídas a definição do escopo de certificação. Para tal, pode-se recorrer à contratação **dos serviços de um organismo de treinamento**, com competência técnica reconhecida. Este serviço poderá estar ou não estar ligado a uma Consultoria.

Abaixo são sugeridos critérios para a seleção e contratação de organismos de treinamento:

Quanto optar por contratar um organismo de treinamento, este deverá:

- demonstrar a competência de seus instrutores, incluindo treinamentos complementares e experiência profissional, e como a manutenção dessa competência é mantida;
- demonstrar que possui infraestrutura adequada para a realização dos treinamentos propostos;
- demonstrar sua capacitação técnica, gerencial e financeira, através de, dentre outros, referências e atestados de execução.

NOTA:

Deve-se chamar a atenção que alguns aspectos a serem considerados na contratação de Consultoria se aplicam à contratação de Organismos de Treinamento. Sugere-se que, antes de contratar serviços de Treinamento, seja feita uma análise crítica dos pontos recomendados na contratação de serviços de consultoria e se verifique quais deverão ser aplicados.

PARTE IV – ORIENTAÇÕES PARA A SELEÇÃO E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO

São relacionadas abaixo algumas sugestões que devem ser observadas pela Organização para a certificação de seu sistema de gestão da qualidade, quanto à escolha do **Organismo de Certificação**.

Para que um Organismo de Certificação possa oferecer uma certificação que proporcione confiança é necessário que ele seja imparcial e percebido como tal.

No sentido de se obter e manter a confiança, é essencial que as decisões de um Organismo de Certificação sejam baseadas em evidências objetivas de conformidade (ou não conformidades), e que suas decisões não sejam influenciadas por outros interesses ou por outras partes.

As ameaças à imparcialidade incluem:

- a) ameaças de interesse próprio que surgem quando uma pessoa ou organismo que atua na certificação apresenta alguma ligação com as atividades em avaliação;
- b) ameaças de auto avaliação que surgem de uma pessoa ou organismo que avalia o seu próprio trabalho;
- c) ameaças de familiaridade que surgem de uma pessoa ou organismo que, por ser muito familiar ou confiante em outra pessoa não procura evidências de auditoria;
- d) ameaças de intimidação que surgem de uma pessoa ou organismo ao perceber que está sendo coagido a tomar ou modificar uma decisão.

O Organismo de Certificação deve identificar, analisar e documentar as possibilidades de conflito de interesses provenientes do fornecimento de certificação, incluindo quaisquer conflitos resultantes de seus relacionamentos. Se um relacionamento causar ameaça à imparcialidade, o Organismo de Certificação deve ser capaz de eliminar ou minimizar esta ameaça.

Orienta-se que, quando do processo de seleção e contratação, a Organização defina ações para identificação de potenciais conflitos de interesse.

a) O Organismo de Certificação deverá:

- demonstrar ao potencial cliente que ele é acreditado pela Coordenação Geral de Acreditação – Cgcre, do **Inmetro**, ou por outro Organismo de Acreditação signatário do acordo de reconhecimento mútuo (MLA) do **International Accreditation Forum – IAF**, que atenda, portanto, às normas e regulamentos, que lhe permitem auditar e conceder certificações de sistema de gestão da qualidade com base na norma ABNT NBR ISO 9001;
- demonstrar a competência de seus auditores, os quais devem atender aos requisitos mínimos de qualificação estabelecidos no âmbito do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade - SBAC, ou seu equivalente;
- comprovar a competência dos seus auditores, os quais devem ser qualificados através de competência técnica, treinamentos específicos e experiência, relevantes para a certificação pretendida;
- demonstrar que cumpre os critérios estabelecidos pelo **International Accreditation Forum - IAF**, quanto ao dimensionamento da relação auditor/dia de auditorias e quanto à

qualificação dos auditores em relação ao escopo da certificação, disponibilizando e explicando, formalmente, as diretrizes do IAF ao cliente para que possa esclarecer suas dúvidas quanto as propostas apresentadas.

b) A Organização contratante deverá considerar as sugestões abaixo apresentadas, quando da escolha do **Organismo de Certificação**, para a certificação de seu sistema de gestão da qualidade:

- verificar se o Organismo de Certificação é acreditado pelo **Inmetro** ou outro Organismo de Acreditação signatário do acordo de reconhecimento mútuo (MLA) do **International Accreditation Forum - IAF** no escopo desejado, e que atende, portanto, às normas e regulamentos, que lhe permitem auditar e conceder certificações de sistema de gestão da qualidade com base na norma ABNT NBR ISO 9001;
- dar preferência a obter o certificado no âmbito do **Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC**;

Notas:

- 1) **Como a certificação com base na ABNT NBR ISO 9001 é voluntária, ela pode se dar fora ou dentro do Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade – SBAC. Quando realizada no âmbito SBAC, o Organismo de Certificação tem, necessariamente, que ser acreditado pelo Inmetro, que supervisiona e monitora a qualidade dos serviços prestados pelos Organismos.**
- 2) **A importância da certificação no âmbito do SBAC reside nos acordos de reconhecimento e a facilitação do comércio internacional.**

- verificar a competência dos auditores indicados pelo Organismo de Certificação, os quais devem ser qualificados através de competência técnica, treinamentos específicos e experiência, relevantes para a certificação pretendida, além de atender a eventuais requisitos de qualificação estabelecidos no âmbito do **Inmetro** ou outro Organismo de Acreditação signatário do acordo de reconhecimento mútuo (MLA) do **International Accreditation Forum – IAF**;
- dar preferência à escolha de certificadora que use auditores registrados no Sistema Brasileiro de Avaliação de Conformidade – SBAC. Isso significa que ele foi submetido a uma avaliação de terceira parte.
- analisar com cuidado, nas propostas comerciais apresentadas pelos Organismos de Certificação, se o número de auditores-dia proposto para a realização dos serviços está compatível com o volume e a complexidade do serviço a executar, tomando por base as diretrizes internacionais e documentos mandatários do IAF.

Nota: Atenção deve ser dada para propostas que apresentem o número de auditores-dia muito diferente das outras propostas.

- selecionar e contratar Organismo de Certificação acreditado com base no teor de sua proposta e no histórico de certificações realizadas, requerendo como informação mínima uma proposta que contemple:
 - objetivos dos serviços a serem prestados;
 - escopo dos serviços a serem fornecidos;
 - abrangência dos processos, núcleos organizacionais, áreas da empresa, etc., que serão objeto de avaliação e certificação;
 - seu organismo acreditador;



- recursos envolvidos;
- evidência formalizada de cumprimento dos critérios do IAF relativos ao dimensionamento dos escopos auditados, em forma de uma memória de cálculo com base na NIT DICOR 054 do Inmetro;
- plano de trabalho e dimensionamento aplicado;
- preço;
- forma de pagamento;
- relação das 10 últimas certificações realizadas.

Para maiores informações sobre os Organismos de Certificação, acesse a Base de Dados do ABNT/CB-25 nos endereços abaixo, onde será encontrada a relação de todos os Organismos de Certificação, os acreditados e os que não são acreditados pelo **Inmetro**,

<http://www.abntcb25.com.br/cert9000.html>, escolha a língua que deseja consultar e clique em: [Organismos de certificação](#)

Caso deseje verificar a relação dos Organismos de Certificação acreditados pelo **Inmetro**, acesse: <http://www.inmetro.gov.br>

Nota: As recomendações aqui transcritas também podem ser encontradas na cartilha educativa “ISO 9001:2000 – Certificar ou não certificar?” produzida em parceria pelo Inmetro e o ABNT/CB-25 e disponível no seguinte endereço: www.inmetro.gov.br/infotec/publicacoes/cartilhas/ISO/iSO.pdf

PARTE V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO E DE RECLAMAÇÕES

- O **Inmetro** mantém um canal de comunicação com a sociedade por meio do qual podem ser apresentadas solicitação de informações, denúncias ou reclamações sobre os serviços prestados por Organismos de Treinamento e por Organismos de Certificação Acreditados, para Sistemas de Gestão da Qualidade. Para reclamações:
site: www.inmetro.gov.br/ouvidoria ou pelos
telefones: 0800-2851818.
- Os Organismos de Certificação Acreditados, também dispõe de mecanismos para o tratamento de reclamações.
- Em primeira instância, a reclamação deve ser feita via Organismo de Certificação. Em segunda instância, ao **Inmetro**.

SISTEMA BRASILEIRO DE AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE – SBAC

- Para maiores informações sobre a estrutura e o funcionamento do SBAC, clique em www.inmetro.gov.br/qualidade/pbac.asp