

Processo de acreditação de organismos de certificação utilizado pelo INMETRO: um estudo comparativo com organismos congêneres de outros países

Accreditation process of certification institutions employed by INMETRO: a comparative study with similar institutions of foreign countries

*Aldoney Freire Costa**
*José Rodrigues de Farias Filho***

Resumo

O presente artigo visa analisar e comparar os processos de acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão de alguns acreditadores estrangeiros com o processo de mesma natureza operado pelo INMETRO, verificando as convergências e identificando as diferenças, notadamente aquelas variáveis que influem no tempo de acreditação, com o objetivo de propor ações que, quando implementadas, auxiliarão na redução do tempo médio do processo de acreditação do INMETRO. Verificou-se que o tempo médio do processo de acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão operado pelo INMETRO é maior que a média dos outros organismos, gerando uma situação crítica para o atendimento das expectativas do INMETRO quanto ao atendimento de uma demanda crescente por creditações. Neste sentido, tornou-se necessário investigar as fases dos processos de acreditação utilizadas pelos organismos estrangeiros, entendendo as diferentes formas de atuação nas etapas de acreditação, identificando ações que auxiliarão na redução do tempo médio do processo de acreditação do INMETRO.

Palavras-chave: acreditação; sistemas de gestão; avaliação da conformidade; qualidade.

Abstract

The present work seeks to analyze and compare the accreditation processes of foreign management certification systems of some overseas accreditation institutions with the similar process operated by INMETRO, observing convergences and identifying differences, notably those variables that influence the time of accreditation, with the objective of suggesting actions that, when implemented, will help in the reduction of the mean time for accreditation of INMETRO. It was observed that the mean time of the accreditation process operated by INMETRO's management accreditation branches is greater than the mean time for the other institutions in the study, creating a critical situation for meeting the expectations of INMETRO regarding a growing demand for accreditations. As a result of that, it became necessary to investigate the phases in the process of accreditation employed by foreign institutions, to understand the different methods of action during the accreditation stages, seeking to identify actions that could reduce the mean time in the accreditation process of INMETRO.

Key words: accreditation; management systems; conformity assessment; quality.

*Químico Industrial, mestrando em Sistemas de Gestão pela UFF-RJ; Chefe do Setor de Sistemas e Treinamento e Setor de Produtos e Pessoas do Setor de Produtos e Pessoas do INMETRO, Auditor Líder de Acreditação de Organismos de Certificação.
afcosta@inmetro.gov.br

**Engenheiro civil, Doutor em Engenharia de Produção pela COPPE/UFRJ. Professor Adjunto IV do Departamento de Engenharia de Produção da Escola de Engenharia do CTC/UFF.
rodrigues@latec.uff.br

Introdução

Em uma economia globalizada, uma condição para que os produtos e serviços possam ter a liberdade de circular internacionalmente, sem a necessidade de re-ensaios ou inspeções, é que eles possuam sua avaliação da conformidade declarada.

Para executar a atividade de declarar objetivamente a conformidade de produtos e serviços existem os Organismos de Avaliação da Conformidade (OACs), responsáveis pela certificação, inspeção, calibração e ensaios.

Entende-se por certificação a atividade desenvolvida por um OAC para avaliar a conformidade de produtos, serviços e fornecedores quanto a especificações e/ou requisitos. A certificação de sistemas de gestão atesta a conformidade do modelo de gestão de fabricação e de prestadores de serviço em relação a requisitos normativos, como, por exemplo, o sistema de gestão da qualidade certificado pelos critérios estabelecidos pela ISO 9001:2000.

Para garantir às partes interessadas, autoridades regulamentadoras, compradores e cidadãos que os OACs são competentes no desempenho de suas atividades, existe a atuação dos organismos de acreditação, que, com a devida imparcialidade, verificam a competência dos organismos de avaliação da conformidade. Este sistema, além de transmitir confiança ao consumidor, ao cidadão e ao órgão regulamentador, facilita o comércio entre países.

Situação problema

O sistema de acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão operacionalizado pelo Setor de Sistemas de Treinamento (SESIT) segue diretriz internacional, que o coloca em equivalência com outros

organismos estrangeiros congêneres, com os quais são mantidos diversos acordos. Dentre estes, tem-se o Acordo de Reconhecimento Multilateral - *Multilateral Recognition Arrangement* (MLA) para organismos acreditadores de organismos de certificação de sistema de gestão da qualidade, realizado com o Fórum Internacional de Acreditação (IAF).

Para operacionalizar as acreditações dos OACs, o SESIT realiza diversas atividades, que incluem as avaliações internas, técnicas e administrativas, e as avaliações externas, de auditoria. Atualmente, o SESIT dispõe de uma estrutura de nove técnicos de acreditação e três funcionários administrativos. O tempo médio de duração de um processo de acreditação é de 12 meses. Entretanto, há uma expectativa internacionalmente aceita de que este processo leve em torno de seis meses. Para os processos de extensão, reacreditação e supervisão, os tempos são três vezes superiores às expectativas internacionais (FONSECA, 2003).

Por esta avaliação, pode-se constatar que, pelo fato de o tempo do processo de acreditação desenvolvido pelo SESIT ser maior que o necessário, existe uma barreira para o atendimento da demanda de certificações, causando prejuízos às organizações que buscam esta forma de avaliação da conformidade.

Objetivos do estudo

Esta pesquisa visa comparar os processos de acreditação de alguns organismos acreditadores estrangeiros com o processo do INMETRO (Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial), identificando-se as convergências e as diferenças, sobretudo aquelas variáveis que influem no tempo de acreditação, com o intuito de propor ações que, quando implementadas pelo SESIT, auxiliarão na redução do tempo médio do processo de acreditação do INMETRO.

1 Referencial teórico

A acreditação é o reconhecimento formal, por um organismo de acreditação, de que um laboratório ou organismo de certificação ou inspeção atende a requisitos previamente definidos e demonstra ser competente para realizar suas atividades com confiança. Segundo a norma ABNT NBR ISO/IEC 17011:2005, a acreditação é “atestação de terceira parte relacionada a um organismo de avaliação da conformidade, comunicando a demonstração formal da sua competência para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade”.

No Brasil, o organismo que tem a autoridade para acreditar é o INMETRO, através da sua Unidade Principal, a Coordenação Geral de Credenciamento (CGCRE). Tal atribuição lhe foi concedida pela publicação da Resolução CONMETRO 08/92, em 24 de agosto de 1992, que criou o Comitê Brasileiro de Certificação (CBC), atual Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC), com a função de aprovar procedimentos, critérios e regulamentos para a acreditação de organismos de certificação. O INMETRO passava a acreditar e avaliar os organismos de certificação públicos e privados.

Conforme o Regimento Interno do INMETRO, é da competência do SESIT gerenciar e executar as atividades de acreditação de organismos de certificação de sistemas e de treinamento.

A figura 2 apresenta um esquema simplificado da atividade de acreditação desenvolvida pelo INMETRO.

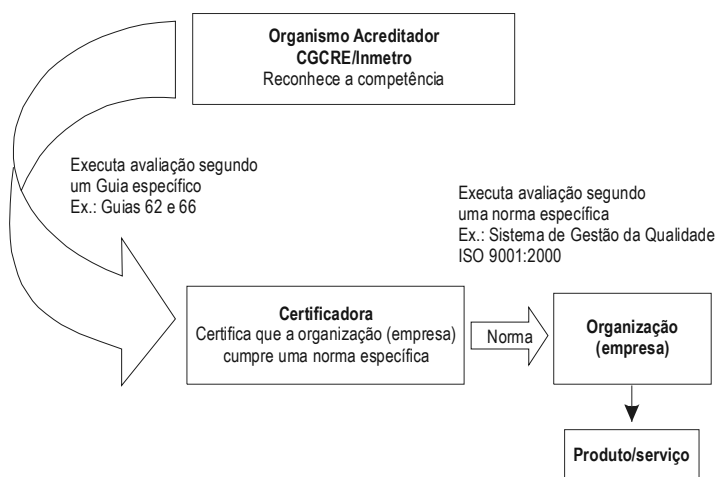


FIGURA 2 - ESQUEMA DE ACREDITAÇÃO
 FONTE: Os autores

É crescente a importância da avaliação da conformidade como instrumento regulador do mercado interno e do mercado globalizado, pois é de grande relevância para o desenvolvimento industrial, para o incentivo ao comércio interno e externo e para a proteção e defesa do consumidor.

Os principais aspectos que justificam a importância da utilização de programas de avaliação da conformidade são:

- propiciar a concorrência justa;
- estimular a melhoria contínua da qualidade;
- informar e proteger o consumidor;
- facilitar o comércio exterior, possibilitando o incremento das exportações;
- proteger o mercado interno;
- agregar valor às marcas.

A certificação de Sistemas de Gestão atesta a conformidade do modelo de gestão de processos produtivos e prestadores de serviço em relação a

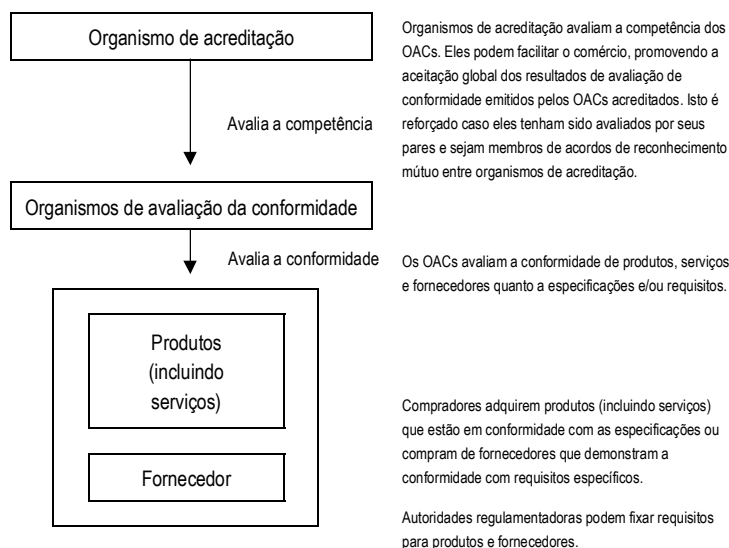


FIGURA 1 - SISTEMA DE ACREDITAÇÃO
 FONTE: Norma ABNT NBR ISO/IEC 17011:2005 - set. de 2005
 NOTA: O termo fornecedor é usado com o significado de provedor de produtos (incluindo serviços).

requisitos normativos. O objetivo das normas de gestão é possibilitar às empresas uma gestão por processos, enfatizando as ações de prevenção de defeitos. Por outro lado, a finalidade das normas de sistemas de gestão é estabelecer um sistema de gestão da organização, de forma a assegurar a repetitividade e a previsibilidade no fornecimento de um produto ou serviço, tendo também, como principal objetivo, a satisfação dos clientes.

A certificação de sistemas de gestão garante que a organização funciona de maneira consistente, preocupada com a qualidade ou com o meio ambiente, e que seus empregados têm clara noção de como obter a qualidade ou preservar o meio ambiente.

A acreditação é o reconhecimento formal, concedido por um organismo autorizado, de que a entidade foi avaliada segundo guias e normas nacionais e internacionais e tem competência técnica e gerencial para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade de terceira parte.

Nesse esquema, o órgão acreditador acredita o OAC que, por sua vez, reconhece a conformidade de um sistema de gestão.

O cumprimento de exigências e o rigor técnico conferem credibilidade às atividades de certificação desenvolvidas em cada país, sendo a credibilidade um pré-requisito para o ingresso de produtos, processos ou serviços importados nos principais mercados.

No Brasil, o INMETRO é o único organismo acreditador reconhecido no Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO), além de ser reconhecido pelo International Accreditation Forum (IAF). O Brasil segue o exemplo dos sistemas mais modernos, nos quais somente um organismo acreditador por país ou economia é reconhecido, havendo também uma clara separação entre as atividades de certificação e de acreditação.

Por conta disso, existe uma necessidade de se possuir organismos de certificação acreditados para

atender à crescente demanda de certificações, o que coloca o processo de acreditação do INMETRO como uma variável importante na equação da avaliação da conformidade.

2 Metodologia

Este estudo classifica-se como de pesquisa básica, pois tem função de produzir novos conhecimentos para serem utilizados posteriormente; qualitativa, pois a análise de dados existentes não depende de técnicas estatísticas, mas somente da experiência do autor; e exploratória, na medida em que não visa verificar teorias e sim proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo explícito. Isto se dá por meio do levantamento e análise de dados visando demonstrar a necessidade de reduzir o tempo do processo de acreditação do INMETRO para proporcionar um maior atendimento à demanda crescente de solicitações de acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão.

2.1 Etapas da pesquisa e amostra

As fases do estudo estão contidas na figura 3, a seguir:

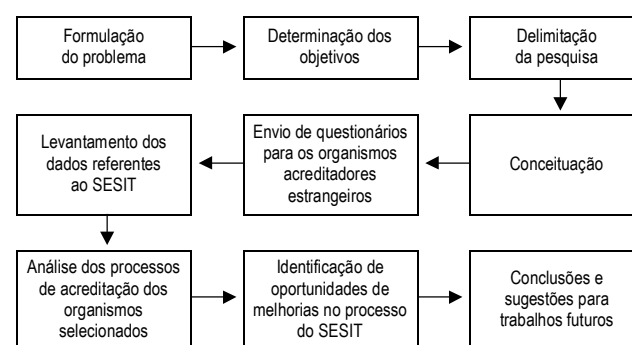


FIGURA 3 - ETAPAS DA PESQUISA
FONTE: Os autores

O trabalho foi desenvolvido com base em estudo do modelo atual de acreditação utilizado pelo INMETRO e operacionalizado pelo SESIT, comparando-o com alguns modelos adotados por organismos internacionais congêneres: ANAB - ANSI-ASQ *National Accreditation Board*, dos Estados Unidos; OAA - Organismo Argentino de Acreditación; e ENAC - Entidad Nacional de Acreditación, da Espanha. A escolha destes foi orientada pelos seguintes fatores: o ANAB, pelo fato de atuar na maior economia do mundo atualmente, o que dará uma visão de como são tratados os problemas relativos a uma grande demanda de acreditações; quanto ao organismo argentino, a opção se deu pela particularidade de se tratar de um país com uma economia não muito estável, onde o relacionamento com as certificadoras baseia-se muito no custo financeiro do processo de acreditação; e, a ENAC foi escolhida por ser a Espanha um país europeu de língua latina, o que proporciona facilidade para a troca de informações. Todos esses acreditadores são membros do International Accreditation Forum, entidade composta por representantes de organismos de acreditação de diversos países, da qual o INMETRO faz parte.

Ao final do estudo apresentam-se sugestões de ações que, quando implementadas pelo SESIT, auxiliarão na redução do tempo médio do processo de acreditação operacionalizado pelo INMETRO.

2.2 Análise de dados

A experiência do pesquisador no SESIT contribuiu fortemente na definição dos locais e da forma de levantamento de dados.

Associado à observação, outro instrumento de pesquisa utilizado foi a análise da documentação, permitindo uma visão realista dos processos de acreditação analisados.

A coleta de dados foi realizada por meio da análise de documentos oficiais dos organismos acreditadores.

Os processos de cada organismo foram examinados utilizando-se os procedimentos operacionais dos organismos de acreditação. Todos os documentos foram obtidos através das *Páginas das WEBS* dos organismos disponíveis na Internet, relacionados no quadro 1. Também foram feitas consultas diretas aos responsáveis pelos processos em questão.

ORGANISMO	PROCEDIMENTO
ENAC	PAC-ENAC-EC Rev. 2
ANAB	Procedures for Accreditation of Bodies Operating Certification/Registration of Quality Management Systems - R2.9
OAA	Gestión del Proceso de Acreditación de Entidades - DC-SG-01 Versión 4
INMETRO	NIT-DICOR-001 - Procedimento para acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão, do manejo florestal e organismos de treinamento rev. 08

QUADRO 1 - PROCEDIMENTOS DE ACREDITAÇÃO AVALIADOS
FONTE: Os autores

Foram enviados questionários aos organismos acreditadores estrangeiros, com a intenção de avaliar o tempo médio do processo de acreditação operado por eles, sua capacidade de recursos humanos instalada, bem como sua demanda por acreditação de organismos de certificação de sistema de gestão. Esta pesquisa se deu através de consulta por *e-mail*, que envolveu as seguintes perguntas:

- Qual é o tempo médio de um processo inicial de acreditação de organismo de certificação de sistema de gestão?
- Quantas pessoas dos organismos de acreditação estão envolvidas nos processos de acreditação de organismo de certificação de sistema de gestão?
- Quantos auditores o organismo possui para realizar auditorias de acreditação de organismo de certificação de sistema de gestão?
- Deste número de auditores, quantos são exclusivos do organismo de acreditação e quantos são externos?

- Quantos organismos de certificação de sistemas de gestão são acreditados por seu organismo de acreditação?

Os dados referentes ao tempo médio de acreditação, tempo médio das fases do processo de acreditação, foram obtidos na base de dados do SESIT, utilizando-se o *software* que gerencia os processos de acreditação do setor.

Analisaram-se os procedimentos específicos dos processos de acreditação dos organismos acreditadores selecionados, visando compreender sua forma de operacionalizar os processos de acreditação.

Fez-se um paralelo entre as etapas do processo de acreditação do INMETRO com as fases similares dos organismos estrangeiros.

2.3 Limitação da pesquisa

A limitação da pesquisa deve-se ao fato de não se ter identificado um número maior de organismos de acreditação internacionais para realizar a comparação com o INMETRO, o que permitiria uma melhor visão das variáveis envolvidas nesses processos.

O estudo foi desenvolvido utilizando-se como modelo a acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão, não tendo sido levados em conta os outros tipos de acreditação operados no INMETRO.

Os dados históricos de tempo de acreditação obtidos no SESIT referem-se somente aos processos iniciais efetuados a partir de 2003, pois antes deste período não havia um controle de processos que permitisse avaliar o tempo de acreditação.

A presente pesquisa limita-se a destacar e sugerir ações que, se implementadas, poderão levar à redução do tempo médio do processo de acreditação do INMETRO, sem a preocupação de especificar em quanto seria reduzido este tempo.

3 Desenvolvimento

Esta seção visa apresentar os resultados obtidos com o estudo proposto, avaliando os processos de acreditação do INMETRO e dos organismos estrangeiros, identificando as variáveis mais relevantes do processo de acreditação que influem no tempo de acreditação; analisar a necessidade de aumento da quantidade de recursos humanos no SESIT; e examinar o processo de acreditação utilizado no INMETRO quanto à otimização das variáveis que impactam no tempo de acreditação.

Para a avaliação do tempo de acreditação operado pelo INMETRO foram estudados os processos de acreditação iniciais realizados a partir de 2003. A escolha deste tipo de processo deveu-se ao fato de ser desenvolvido abrangendo todos os passos envolvidos na condução das atividades de acreditação.

Os dados que suportam esta pesquisa foram levantados com base na análise do desenvolvimento dos processos de acreditação do INMETRO e dos organismos estrangeiros escolhidos como comparativos.

A análise das principais atividades desenvolvidas pelos organismos acreditadores durante as etapas do processo de acreditação permitiu propor ações que poderão auxiliar o INMETRO a operar as atividades de acreditação com um tempo médio de processo inferior ao atual.

3.1 Tempo médio de acreditação

Para dar prosseguimento à pesquisa, cabe o seguinte questionamento: **O tempo médio do processo de acreditação utilizado no SESIT é elevado?**

Para chegar à resposta, primeiramente calculou-se o tempo médio dos processos de acreditação de organismos certificadores de sistemas de gestão operados pelo SESIT.

Utilizando a base de dados dos processos do SESIT, extraíram-se os dados mostrados no gráfico 1, baseados nos últimos processos de concessão de acreditação realizados pelo setor:

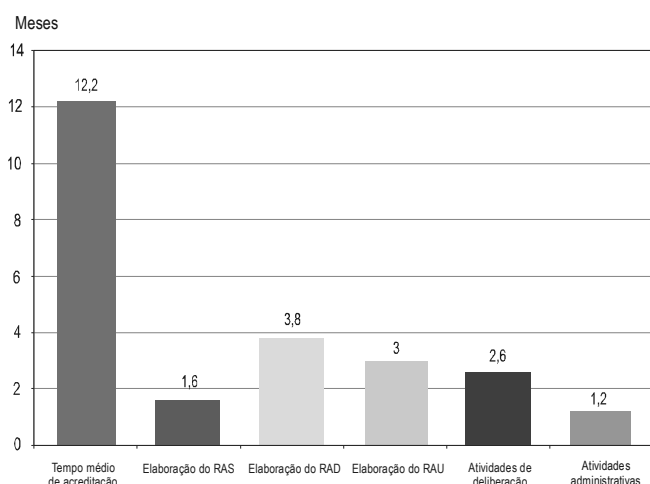


GRÁFICO 1 - TEMPO MÉDIO DAS ETAPAS DE ACREDITAÇÃO DO SESIT
 FONTE: SESIT (dez. 2005)

O tempo médio de acreditação, expresso em meses, é o tempo decorrido entre a solicitação de acreditação e a emissão do certificado de acreditação. O tempo de elaboração do Relatório de Análise da Solicitação (RAS) representa o tempo utilizado para a sua emissão. O tempo de elaboração do Relatório de Análise de Documentação (RAD) refere-se ao tempo empregado na sua elaboração e no fechamento das não-conformidades encontradas. O tempo de elaboração do Relatório de Auditoria (RAU) é o tempo envolvido na realização das auditorias, emissão dos relatórios e fechamento das não-conformidades encontradas. O tempo das atividades de deliberação foi o tempo médio medido entre a entrega dos relatórios pelo auditor-líder e a decisão do INMETRO, passando pelas recomendações dos Técnicos de Acreditação (TA), chefes de setor, divisão e comissão de acreditação. O tempo médio das atividades administrativas foi aquele empregado na confecção e assinatura dos contratos, certificados e seus anexos. O tempo médio, bem como os tempos de cada fase

do processo de acreditação, foram calculados utilizando-se a média dos tempos relativos a cada processo de acreditação inicial (de concessão).

Por essa avaliação, conclui-se que o tempo médio utilizado pelo SESIT para realizar uma acreditação de organismo de certificação de sistemas de gestão é de aproximadamente 12 meses.

Foram enviados *e-mails* aos organismos acreditadores estrangeiros escolhidos para este trabalho. As respostas estão resumidas no quadro 2. Os dados referentes ao INMETRO foram extraídos das informações contidas neste trabalho e no cadastro de auditores do SESIT.

ORGANISMO DE ACREDITAÇÃO	TEMPO MÉDIO (MESES)	NÚMERO DE PESSOAS	NÚMERO DE AUDITORES	NÚMERO DE ORGANISMOS EXCLUSIVOS	NÚMERO DE ORGANISMOS
INMETRO	12	13	18	15	50
ENAC	6-8	2	5	2	26
ANAB	6-9	5	25	0	80
OAA	(1)6	3	8	0	09

QUADRO 2 - INFORMAÇÕES SOBRE OS ORGANISMOS DE ACREDITAÇÃO

FONTE: Os autores

(1) O OAA não considerou o tempo para a realização das testemunhas.

Com base nessas informações, constata-se que o tempo médio do processo de acreditação utilizado no SESIT é elevado, valendo a pena identificar as variáveis mais relevantes do processo que influem no tempo de acreditação, e avaliar o processo de acreditação empregado no INMETRO quanto à otimização das variáveis que impactam no tempo de acreditação.

3.2 As fases do processo de acreditação

A ENAC baseia seu processo de acreditação no procedimento PAC-ENAC-EC Rev. 2, sendo dividido basicamente em quatro fases: análise crítica da solicitação de acreditação; análise da documentação técnica; auditorias no escritório; e testemunhas e decisão sobre a acreditação.

O processo de acreditação do ANAB, baseado no procedimento *Procedures for Accreditation of Bodies Operating Certification/Registration of Quality Management Systems - R2.9 Revised 2005/01/01*, compõe-se de três fases: solicitação de acreditação; auditoria de acreditação inicial; e processo de decisão sobre a acreditação inicial.

O OAA desenvolve seu processo de acreditação fundamentado no procedimento *Gestión del Proceso de Acreditación de Entidades - DC-SG-01 Versión 4*, de 03/01/2005, dividido em seis fases: solicitação; revisão do contrato; avaliação da documentação; visita de avaliação; relatório final de avaliação; e decisão sobre a concessão da acreditação.

O processo de acreditação inicial do INMETRO segue as etapas descritas no procedimento de acreditação NIT-DICOR-001 Rev. 08 - Procedimento para acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão, do manejo florestal e organismos de treinamento, e é dividido em seis fases: solicitação de acreditação; análise da solicitação de acreditação; análise da documentação; auditoria de acreditação; tratamento do processo pela Divisão de Credenciamento de Organismos (Dicor); e decisão sobre a concessão da acreditação.

Para avaliar os processos de acreditação dos organismos escolhidos para este estudo analisaremos as atividades desenvolvidas por eles, divididas em quatro fases: solicitação da acreditação, análise da documentação, avaliação inicial e decisão sobre a acreditação.

3.3 Estudo da fase de solicitação de acreditação

A solicitação de acreditação é a fase do processo em que o organismo acreditador avalia a sua capacidade instalada para atender ao pedido do OAC e verifica se as informações do solicitante são suficientes

para iniciar um processo de acreditação do serviço de avaliação da conformidade que o OAC executa.

A ENAC, uma vez recebida a solicitação de acreditação, avaliará a documentação enviada com o objetivo de comprovar a viabilidade de acreditar a atividade do organismo certificador e de verificar se existe algum motivo legal, estatutário ou outras causas que impeçam a acreditação, além de analisar a própria capacidade interna da ENAC em proceder a esta acreditação. Dentro de qualquer fase da acreditação, transcorrido mais de um ano sem resposta por parte do solicitante a uma requisição da ENAC, o processo é cancelado.

Em determinadas circunstâncias, a ENAC pode considerar a conveniência de realizar uma visita preliminar ao solicitante, a fim de preparar as seguintes fases do processo de acreditação para um desenvolvimento o mais eficaz possível.

Ao receber uma intenção de solicitação de acreditação de um OAC, para sistemas de gestão, o ANAB envia ao organismo um pacote de informações e instruções, contendo:

- o formulário de solicitação, com seus respectivos anexos;
- os valores das taxas que serão cobradas;
- instruções sobre o atendimento ao ISO GUIA 62;
- uma lista de verificação com os documentos que devem ser enviados ao acreditador;
- procedimento do ANAB para acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão;
- carta com as informações necessárias ao solicitante, incluindo a opção de realização de uma visita informativa.

Após receber a solicitação completa e a taxa inicial de solicitação, o pessoal do ANAB irá avaliar a documentação a fim de assegurar que ela esteja completa, podendo solicitar alguma informação adicional em caso de alguma dúvida.

Quando o processo de solicitação estiver completo, esta é aceita e o organismo solicitante é notificado por carta, sendo incluído na relação de organismos constante da Página da WEB do ANAB com o *status* de solicitante.

Para a análise da solicitação, o OAA exige que o organismo que solicita a acreditação apresente o formulário de solicitação de acreditação do OAA aplicável à área da solicitação, juntando ao formulário a documentação exigida, estabelecendo claramente o escopo de acreditação solicitada. O coordenador da área realiza uma análise a fim de assegurar que a solicitação esteja completa e, junto ao gerente de operações, verifica se o OAA possui capacidade para prestar o serviço de acreditação.

Para a solicitação de acreditação junto ao INMETRO, o organismo de certificação solicitante deve remeter formalmente o original do formulário de solicitação, integralmente preenchido e assinado pelo representante autorizado. Ao receber a solicitação formal de acreditação, a divisão responsável pela acreditação (DICOR) avalia a solicitação de acreditação. Esta análise da solicitação destina-se a verificar a capacidade da Equipe/Setor do INMETRO em atender ao pleito do solicitante e se os dados fornecidos pelo solicitante estão claros, além de dirimir eventuais diferenças de entendimento entre a DICOR e a organização solicitante. É, então, enviada ao organismo certificador uma correspondência comunicando a viabilidade do processo de acreditação.

3.3.1 Conclusões sobre a Fase de Solicitação de Acreditação

Nesta fase da acreditação verifica-se que a ENAC e o ANAB prevêem a possibilidade de uma visita preliminar, com a finalidade de maiores esclarecimentos quanto ao processo de acreditação a ser realizado, o que pode facilitar as fases seguintes, evitando-se um gasto de tempo adicional e diminuindo a margem de dúvidas durante o processo.

Uma solicitação comum aos três organismos estrangeiros é o pedido de envio da documentação do solicitante junto com o formulário de solicitação, o que não acontece com o processo do INMETRO, que somente requer a documentação após a realização da análise da solicitação. Isto acarreta um lapso de tempo entre o recebimento, pelo OAC, de uma correspondência viabilizando o início do processo de acreditação, e o envio da documentação do organismo.

3.4 Estudo da fase de análise de documentação

Após a fase de avaliação da solicitação, inicia-se a análise da documentação do organismo, cuja finalidade é examinar criticamente todos os documentos e registros fornecidos pelo OAC para avaliação de seu sistema, conforme documentado, quanto à conformidade à norma pertinente e outros requisitos de acreditação.

Tendo sido demonstrada a viabilidade da acreditação, a ENAC designará auditores e especialistas para levarem a cabo o processo de avaliação do OAC. O número de integrantes da equipe auditora será função dos escopos de acreditação solicitados, mas contará sempre com um auditor-líder.

Informa-se ao solicitante o nome e, se aplicável, a entidade a que pertencem os membros da equipe auditora. Caso haja algum conflito de interesse, o solicitante pode pedir a substituição de algum membro da equipe, ficando a critério da ENAC a decisão de acatar ou não o pedido.

A equipe indicada pela ENAC realizará um estudo da documentação técnica do OAC a fim de verificar a adequabilidade de seus procedimentos técnicos ao escopo de acreditação solicitado. Após esta avaliação, se forem detectadas não-conformidades, estas têm que ser sanadas, com a apresentação das respectivas correções/ações corretivas. O ANAB executa esta fase do processo de acreditação dentro da fase de avaliação inicial.

O OAA inicia o trâmite da acreditação com uma análise formal da documentação, realizada pelo coordenador da área. Se a documentação estiver incompleta ou inadequada, o solicitante é comunicado para que complete ou corrija a documentação.

O coordenador da área seleciona os avaliadores e designa um auditor-líder e uma equipe auditora que possua capacidade para avaliar o OAC, e informa ao solicitante a composição da equipe auditora, para que aprove a indicação.

O auditor-líder recebe toda a documentação enviada pelo OAC, enquanto os especialistas técnicos recebem a documentação específica a ser avaliada, com o objetivo de verificar se a documentação é satisfatória quanto à forma e ao conteúdo, e a necessidade de documentação adicional.

O auditor-líder registra as constatações da equipe auditora no relatório de estudo da documentação, o que é encaminhado ao organismo solicitante. No caso de ser detectada a necessidade de ações corretivas, o solicitante deve apresentá-las em no máximo 60 dias.

No INMETRO, após o recebimento do comprovante de pagamento da taxa de análise de documentação, pede-se ao organismo solicitante que envie a documentação prevista em seus procedimentos, sendo indicado um auditor para analisar a referida documentação.

A análise da documentação deve refletir o grau de conformidade dos documentos do organismo com os requisitos das normas de referência e dar subsídios à auditoria, sendo importante que sejam registradas no relatório de análise de documentação (RAD) todas as evidências de conformidade ou não-conformidade que possam ser identificadas.

Ao receber os documentos, o auditor-líder verifica se a relação dos documentos está completa e, quando aplicável, solicita complementação de informações. O auditor-líder envia formalmente os documentos de constituição organizacional do solicitante e o seu Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) à

Procuradoria Jurídica do INMETRO para avaliação dos aspectos jurídicos do OAC.

As não-conformidades detectadas durante os processos de análise de documentação devem ser tratadas pelos organismos de forma a eliminá-las ou a garantir que não possam afetar o sistema, investigadas suas causas e, se necessário, implementadas ações corretivas para eliminá-las.

O solicitante deve apresentar propostas de correções ou ações corretivas com um prazo inferior ou igual a 90 dias para a apresentação de evidências da implementação das correções propostas. Caso sejam constatadas não-conformidades, o prazo máximo para o auditor-líder elaborar o RAD é de 15 dias úteis, a contar da data de recebimento das evidências enviadas pelo organismo.

3.4.1 Conclusões sobre a Fase de Análise de Documentação

Os organismos estrangeiros estudados fazem a indicação da equipe auditora completa, auditores e especialistas, que participarão desde a fase da análise de documentos até a fase das auditorias. O INMETRO indica apenas um auditor que fará a avaliação da documentação técnica do solicitante.

Um aspecto que deve ser levado em conta no processo de acreditação do INMETRO é o fato de que a documentação legal do OAC deve ser submetida à Procuradoria Jurídica do INMETRO (PROGE) para avaliação dos aspectos legais da estrutura organizacional do solicitante. Apesar de a PROGE fazer parte da estrutura organizacional do INMETRO, ela não pertence à CGCRE, Unidade Principal (UP) que realiza as atividades de acreditação, havendo, por isso, um trâmite interno necessário ao envio da documentação aplicável. Deve ser considerado também o tempo que a PROGE leva para avaliar os aspectos legais. Estes aspectos têm impacto no tempo da análise da documentação, podendo-se concluir que a dependência da utilização

de um órgão externo à CGCRE no processo de análise de documentação leva a um aumento no tempo de acreditação.

3.5 Estudo sobre a fase de avaliação inicial

Depois de concluída a análise da documentação, é conduzida a avaliação dos serviços de avaliação da conformidade do solicitante, nas instalações do OAC, onde uma ou mais atividades principais são exercidas, e uma verificação de seu desempenho em campo, a fim de reunir evidência objetiva de que, para o escopo em questão, o OAC é competente e está em conformidade com a norma pertinente e outros requisitos de acreditação.

Na ENAC, após estar concluída a análise da documentação, e encerradas as possíveis não-conformidades, acorda-se uma data com o OAC para a realização de uma auditoria nas instalações do organismo solicitante, visando observar o seu funcionamento e verificar o cumprimento dos critérios de acreditação. No caso de a certificadora realizar suas atividades em locais distintos, a auditoria tem que ser feita tanto no escritório central como nos locais em que se realizam as atividades-chaves, isto é, aquelas relativas à formulação de políticas, desenvolvimento de procedimentos, revisão de contratos, designação de equipes auditoras e tomada de decisão.

Durante a auditoria são feitas constatações sobre o funcionamento e estrutura da certificadora, que podem ser de não-conformidades, caso em que têm que ser fechadas em até 30 dias depois da data da auditoria. Após a realização da auditoria no escritório do OAC, a equipe auditora tem um prazo de no máximo 15 dias úteis para enviar ao OAC um relatório com os resultados e constatações feitas durante a avaliação. O conteúdo do relatório da equipe auditora não corresponde à decisão da ENAC sobre a acreditação. Este relatório de auditoria tem uma validade de seis meses a partir da data de sua emissão. Transcorrido este

período, e caso não tenha sido tomada a decisão sobre a acreditação, poderá ser necessária uma nova auditoria para decidir sobre a acreditação do organismo.

Após a realização da auditoria de escritório, para uma concessão de acreditação, são necessárias no mínimo duas auditorias testemunhas, que é a parte do processo na qual o auditor da ENAC e um especialista presenciam a equipe do OAC conduzindo uma auditoria de certificação em uma organização.

Nas avaliações iniciais, o prazo máximo para a realização das auditorias testemunhas é de quatro meses a partir da auditoria de escritório. Quando, por motivos imputados ao OAC, não se realizar alguma das testemunhas neste prazo, a ENAC se reserva ao direito de considerar como amostra não representativa, reduzindo, assim, o escopo da acreditação, limitando-o ao que foi testemunhado. A ENAC seleciona as auditorias testemunhas em função dos escopos de certificação solicitados, do volume de atividades do OAC e do número de auditores que o organismo possui nos escopos.

No ANAB, após a aceitação da solicitação, designam-se um auditor-líder e uma equipe auditora para participar das auditorias de escritório e auditoria testemunha. O solicitante é informado sobre os nomes, a organização a que pertencem, as experiências profissionais, incluindo algum especialista técnico que se faça necessário. Se o solicitante rejeitar algum membro da equipe por escrito, o ANAB poderá substituí-lo caso julgue fundamentada a objeção.

Sempre que possível, a equipe auditora inicialmente indicada conduzirá todas as etapas de avaliação.

A equipe auditora do ANAB realiza a avaliação de toda a documentação fornecida pelo solicitante, a qual irá determinar se os critérios de acreditação estão satisfatoriamente integrados ao sistema de gestão e aos procedimentos operacionais do OAC.

O auditor-líder emitirá um relatório contendo os resultados da análise de documentação. O organismo certificador poderá ser solicitado a tomar alguma ação

corretiva antes de se dar continuidade ao processo de acreditação.

O ANAB, junto à equipe auditora, acorda com o solicitante uma data para a realização da auditoria de escritório e da auditoria testemunha.

Antes da realização da auditoria de escritório para uma acreditação inicial, o OAC deve ter realizado uma auditoria interna completa, em todos os elementos de seu sistema de gestão, e conduzido pelo menos uma reunião de análise crítica do sistema de gestão.

Para a auditoria testemunha, o ANAB indica um número igual ao de auditores do organismo certificador. Uma equipe composta por somente um auditor do OAC não é aceita para uma testemunha inicial de acreditação.

Para auditorias testemunhas necessárias à concessão da acreditação, o ANAB requer que a equipe auditora do OAC conduza uma auditoria completa do sistema de gestão, cobrindo todos os requisitos aplicáveis da norma de certificação.

Para cada auditoria realizada, o auditor-líder do ANAB emite um relatório, contendo os detalhes da auditoria, discussão sobre possíveis não-conformidades encontradas, preocupações identificadas e conclusões da equipe auditora. As não-conformidades encontradas requerem correções ou ações corretivas por parte do solicitante. As preocupações e oportunidades de melhoria, também indicadas no relatório, não requerem uma resposta formal.

Evidências da implementação das correções/ações corretivas de todas as não-conformidades são requeridas antes de dar início à fase de decisão sobre a acreditação.

O período entre a auditoria inicial e a decisão sobre a acreditação não pode ser superior a doze meses. Se isto ocorrer, deverá ser conduzida uma nova auditoria.

No OAA, uma vez verificada a adequação da documentação, inicia-se o planejamento da visita de avaliação ao organismo solicitante (auditoria de escritório). A duração da auditoria de escritório será

de acordo com a complexidade e o número de escopos do sistema de gestão envolvidos na acreditação. A programação da auditoria é enviada ao solicitante com a devida antecedência.

Durante a avaliação da certificadora, a equipe auditora deve obter evidências objetivas da capacidade do OAC em relação ao seu sistema de gestão e à qualificação de seu pessoal que atua na área objeto da acreditação, em conformidade com as normas e critérios exigidos pelo OAA.

As constatações obtidas na avaliação são registradas pelo auditor-líder no relatório final de avaliação, onde se registram as não-conformidades e observações identificadas pela equipe auditora. O organismo solicitante tem um prazo máximo de 60 dias para apresentar as ações corretivas ou correções às não-conformidades encontradas.

Entre a data da entrega do relatório final de avaliação e a data de fechamento das não-conformidades não pode haver um transcurso de mais de seis meses, do contrário deverá ser realizada uma nova auditoria de escritório. As não-conformidades são consideradas fechadas quando suas ações corretivas estão implementadas.

Posteriormente à auditoria de escritório, realiza-se uma auditoria testemunha em uma organização cliente do organismo solicitante, a fim de verificar o desempenho de seus auditores e a implementação dos procedimentos de certificação. Ao finalizar esta auditoria, a equipe entrega um relatório com as constatações feitas. O OAC deve propor como resolver as não-conformidades que possam ter sido encontradas.

O INMETRO inicia a fase de avaliação inicial quando o chefe da equipe/setor faz a designação da equipe auditora, submetendo-a à aprovação do organismo, e solicita a cobrança da taxa de auditoria. A solicitação da substituição de algum membro da equipe auditora pelo organismo de certificação deve ser justificada.

A DICOR programa a realização de auditoria de escritório e auditorias testemunhas, de acordo com os

critérios de seleção estabelecidos nos procedimentos internos, e acorda com o solicitante a data das mesmas.

A auditoria de escritório é realizada na sede do organismo e em possíveis escritórios que acolham partes do processo de certificação. Nesta avaliação, verifica-se, no local, o atendimento a todos os requisitos das normas de referência de acreditação. Esta auditoria antecede o ato da concessão da acreditação a um organismo. Caso a acreditação não seja concedida em até 12 meses a contar da data da auditoria de concessão, deverá ser feita uma nova auditoria para reavaliar o atendimento a todos os requisitos da norma de referência da acreditação. Caso o organismo solicitante da acreditação não concorde, o processo será interrompido e devidamente arquivado.

Ao concluir a auditoria, o auditor-líder deve preparar o relatório de auditoria (RAU), no qual devem constar a observação global em relação à eficácia do sistema da qualidade da organização, um resumo das observações mais importantes, tanto as positivas quanto as negativas (pontos fortes e oportunidades de melhoria), permitindo uma visão do atendimento aos critérios de acreditação, e os registros de não-conformidade. Este RAU deve ser enviado ao OAC no prazo de dez dias úteis após a realização da auditoria.

O organismo solicitante tem um prazo de até 15 dias, após o recebimento das não-conformidades, para enviar as propostas de correções ou ações corretivas.

Após a conclusão da auditoria de escritório realiza-se uma auditoria-testemunha, na qual se avalia o desempenho de uma equipe auditora da certificadora durante a auditoria em um cliente. O objetivo da auditoria testemunha é verificar a seleção, qualificação, competência e monitoramento do pessoal do organismo e a implementação dos procedimentos de certificação.

Após a realização da auditoria testemunha, a equipe designada deve elaborar o relatório de auditoria testemunha (RAT). Caso surjam não-conformidades, o OAC tem 15 dias para apresentar as propostas de correção ou ações corretivas.

3.5.1 Conclusões sobre a Fase de Avaliação Inicial

Todos os organismos avaliados possuem um processo de avaliação similar, definindo claramente as etapas desenvolvidas e definindo prazos para a conclusão de atividades. Uma questão que deve ser ressaltada é que o ANAB exige que a equipe designada pelo acreditador para realizar a auditoria-testemunha deve ser formada por um número igual ao de auditores do organismo certificador, garantindo, assim, que o desempenho em campo da equipe do OAC seja integralmente acompanhado. Esta exigência não é feita pelos outros acreditadores, o que pode resultar em uma avaliação parcial dos serviços prestados pela certificadora.

Ao se analisar a média de tempo gasto pelo INMETRO, na seção 2.1, verificou-se que o tempo de RAU é de três meses, o que consideramos elevado, com base em nossa vivência profissional na atividade, pois, somando-se o tempo previsto para a confecção do relatório (10 dias) e o tempo que o OAC tem para apresentar as ações corretivas (15 dias), este tempo médio deveria ser bem menor. Uma das causas deste elevado tempo médio nesta etapa é o não cumprimento do prazo de entrega de relatórios por parte do auditor-líder, devido ao acúmulo de avaliações e atividades profissionais em que ele está envolvido. Isto ocorre em razão do reduzido número de auditores do INMETRO em relação à quantidade de organismos acreditados, como mostrou o quadro 2, comparativamente com o ANAB e o OAA. Outro aspecto que deve ser considerado é que os auditores exclusivos do INMETRO executam outras atividades no Instituto, diferentes de auditoria.

3.6 Estudo da fase de concessão da acreditação

Esta é a etapa em que o organismo acreditador avalia se o OAC cumpre os requisitos de acreditação, e se os desvios detectados durante o processo de acreditação foram convenientemente tratados.

O processo decisório é baseado na avaliação de todas as informações recebidas das fases anteriores do processo.

Na ENAC, a Comissão de Acreditação é o órgão técnico encarregado do estudo, tramitação e concessão da acreditação, e tanto suas responsabilidades quanto sua composição estão estabelecidas no estatuto da entidade. Para conceder a acreditação, essa Comissão baseia-se nas informações geradas no processo de avaliação, podendo tomar uma das seguintes decisões:

- conceder a acreditação, emitindo o certificado correspondente;
- determinar avaliações extraordinárias para assegurar que as ações corretivas propostas foram eficazmente implementadas;
- não conceder a acreditação.

No ANAB, após a condução da avaliação inicial, e se a conclusão da equipe auditora referente à efetividade do sistema de gestão do solicitante for satisfatória, o pessoal da ANAB prepara um pacote de acreditação, em que constam um sumário das informações de solicitação do OAC, um sumário de todas as não-conformidades e avaliações das mesmas pela equipe auditora, e os relatórios das auditorias. Este pacote é enviado ao Comitê de Acreditação de Sistemas de Gestão, que avalia a documentação e faz a recomendação sobre a acreditação do OAC.

No OAA, concluída a etapa de avaliação, o Comitê de Acreditação, baseando-se nos registros do processo, decide sobre a concessão ou não da acreditação. Após a concessão, é firmado um contrato entre o OAA e o organismo acreditado, emitido um certificado de acreditação e publicado na Página da WEB do OAA o nome do organismo acreditado. A acreditação tem validade de três anos, durante os quais são realizadas auditorias de manutenção da acreditação.

No INMETRO, concluídas a auditoria no escritório do solicitante e a auditoria-testemunha, o auditor-líder encaminha os respectivos registros ao SESIT, onde o técnico de acreditação (TA) analisa todo o processo e

emite sua recomendação ao chefe do setor. O chefe do SESIT avalia a recomendação do TA, dá seu parecer e envia ao chefe da divisão (DICOR), que, com base na análise dos documentos contidos no processo de acreditação, emite parecer e encaminha o processo à Comissão de Acreditação.

A Comissão de Acreditação do INMETRO reúne-se quinzenalmente para realizar as recomendações de acreditação, respaldada nas análises dos registros dos processos de acreditação. Após a recomendação da Comissão de Acreditação, o coordenador do INMETRO delibera sobre a concessão da acreditação. Tendo sido aprovada a acreditação, o INMETRO informa a decisão ao solicitante e a DICOR solicita ao SECRE, setor que trata de contratos e finanças, a emissão de contrato a ser firmado entre as partes. Assinado o contrato, a DICOR emite certificado com validade de quatro anos e o envia ao organismo, junto com o respectivo anexo, onde constam os escopos de acreditação concedidos, e publica em sua Página da WEB o nome e os dados do OAC, já como organismo acreditado.

3.6.1 Conclusões sobre a Fase de Concessão da Acreditação

O processo decisório baseia-se na avaliação de todas as informações recebidas e em quaisquer outras informações relevantes. Todos os organismos acreditados estudados utilizam Comissão de Acreditação. A diferença é que, nos organismos estrangeiros, a Comissão decide sobre a acreditação, e, no INMETRO, a Comissão recomenda ao coordenador geral de acreditação, que toma a decisão.

O fato de que o processo de acreditação do INMETRO tenha que passar por várias instâncias de recomendação sobre a decisão, a saber, técnico de acreditação, chefe do setor, chefe da divisão, comissão de acreditação e coordenador geral, poderá gerar um acréscimo no tempo médio do processo de acreditação.

3.7 Os recursos humanos envolvidos na acreditação do INMETRO

O SESIT possui, atualmente, nove técnicos de nível superior e três funcionários administrativos para operacionalizar a gestão dos processos de acreditação. Diversos fatores vêm contribuindo para tornar a questão de recursos humanos crítica no sentido de atender a uma demanda crescente de acreditação. Esta situação é demonstrada no gráfico 2, que representa a variação de organismos de certificação acreditados e a variação dos recursos humanos que operacionalizam a acreditação, em que se evidencia o aumento da demanda por acreditação e a estagnação do número de funcionários que operam este processo.

Dentre os fatores que contribuem para a criticidade da situação, pode-se destacar a perda de pessoal experiente devido à aposentadoria e à migração para a iniciativa privada, que paga salários sensivelmente maiores; o aumento dos tipos de acreditação que estão sendo operacionalizados no INMETRO; e a demora em se qualificar técnicos de acreditação e auditores. Ademais, o INMETRO é uma autarquia federal, com orçamento limitado às condições governamentais, dificultando, no contexto atual, a realização de concursos públicos para aumentar a quantidade de recursos humanos envolvidos na atividade de acreditação.

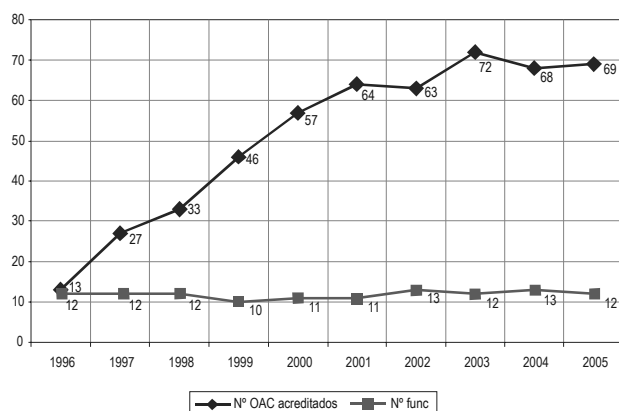


GRÁFICO 2 - VARIAÇÃO DO NÚMERO DE ORGANISMOS ACREDITADOS E DO NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS DO SESIT

FONTE: SESIT (dez. 2005)

NOTA: O número de organismos acreditados representados leva em conta alguns tipos de acreditação que não foram considerados neste estudo, pois estão em fase para ser descontinuados.

Como resposta às dificuldades mencionadas acima, atualmente está ocorrendo, no SESIT, uma reestruturação de atividades, passando as atividades de cunho burocrático – agendar datas de auditorias, arranjar infraestrutura de deslocamento de equipes, atualizar banco de dados, entre outras – para a competência exclusiva dos funcionários administrativos. Desta forma, o técnico de acreditação fica responsável pelas atividades efetivamente técnicas, como realizar auditorias e análises de documentação, participar de comissões técnicas de programas de acreditação e controlar a situação dos ciclos de acreditação dos organismos acreditados.

Uma outra providência que está sendo tomada é a ampliação do quadro de auditores externos ao SESIT de forma a suprir as necessidades de pessoal de auditoria. Isto propiciará melhores condições de trabalho para os técnicos de acreditação, que terão mais tempo disponível para exercer suas atividades internas, podendo cumprir os prazos de entrega de relatório, acelerando, assim, o processo de acreditação.

Conclusões

Os processos de acreditação operados pelos organismos acreditadores avaliados são desenvolvidos de forma bastante similar, com etapas bem definidas e os mesmos objetivos operacionais.

Observou-se que o tempo médio de acreditação do processo operado pelo INMETRO é maior que o da média dos outros organismos, gerando, assim, uma situação crítica no atendimento às expectativas do INMETRO quanto ao atendimento de uma demanda crescente por acreditações.

Uma das grandes preocupações do INMETRO é o estabelecimento de uma rede de organismos de avaliação da conformidade de competência reconhecida que atenda à demanda de serviços de certificação de sistemas de gestão no Brasil.

Esse elevado tempo médio de acreditação aumenta o custo operacional dos organismos certificadores e do INMETRO, e reduz os recursos que seriam utilizados para aumentar o número de organismos de certificação acreditados no País, reduzindo, conseqüentemente, a oferta de certificações de sistemas de gestão.

O INMETRO é uma autarquia federal, com orçamento limitado às condições governamentais, fator que dificulta a realização de concursos públicos para aumentar a quantidade de recursos humanos envolvidos na atividade de acreditação. Como resposta às dificuldades de reposição e complementação desses recursos, o SESIT está promovendo uma reestruturação de atividades técnicas e administrativas e ampliando a utilização de auditores externos em suas atividades de avaliação.

Este trabalho buscou comparar os processos de acreditação de alguns organismos acreditadores estrangeiros com o processo do INMETRO, verificando-se as convergências e as diferenças, notadamente aquelas variáveis que influem no tempo de acreditação, visando propor ações que, quando implementadas pelo SESIT, auxiliarão na redução do tempo médio do processo de acreditação operacionalizado pelo INMETRO.

Através de uma análise e comparação dos procedimentos de acreditação dos organismos acreditadores selecionados, com a necessária revisão bibliográfica sobre a acreditação de organismos de certificação, a contextualização do processo de acreditação e a análise das estruturas dos organismos de acreditação estrangeiros e do INMETRO por meio de pesquisa qualitativa, foi possível identificar as variáveis mais importantes do processo de acreditação que influem no tempo de acreditação, estudar a necessidade de aumento de recursos humanos no SESIT e, finalmente, analisar o processo de acreditação utilizado no SESIT quanto à otimização das variáveis que impactam no tempo de acreditação.

Na análise dos processos de acreditação de três organismos estrangeiros (OAA, ENAC e ANAB), comparando-os com o do INMETRO, verificou-se que, nas quatro etapas principais do processo de acreditação (solicitação, análise da documentação, avaliação inicial e decisão sobre a acreditação), podem ser tomadas ações para reduzir o tempo médio do processo de acreditação do processo operacionalizado no INMETRO.

Na fase de solicitação, o INMETRO deveria solicitar que o organismo candidato à acreditação enviasse toda a documentação junto com o formulário de solicitação, pois isto determinaria uma redução de tempo, conforme visto na seção 3.3.1 deste artigo.

A etapa de análise da documentação do INMETRO poderia ser reduzida se a avaliação jurídica da documentação fosse realizada internamente no INMETRO, por alguma pessoa qualificada para tal função.

Na fase de auditorias, a redução de tempo poderá ser alcançada com a reestruturação das atividades dos técnicos de acreditação e do pessoal administrativo, conforme avaliado na seção 3.7. Esta redistribuição de tarefas deixaria os técnicos de acreditação, que realizam a maioria das auditorias, com mais tempo para a elaboração dos relatórios dentro dos prazos previstos.

O tempo de tomada de decisão pode ser reduzido se as avaliações e recomendações do chefe da Divisão e do chefe do Setor forem feitas durante a reunião da Comissão de Acreditação, desde que eles façam parte da mesma.

A intenção deste trabalho foi contribuir para um melhor entendimento do processo de acreditação desempenhado pelo INMETRO e servir de base para auxiliar na redução do tempo de acreditação operado pelo SESIT. Embora este estudo esteja voltado para o contexto da acreditação de organismos de certificação de sistemas de gestão, é evidente que suas conclusões também podem ser aplicadas aos outros tipos de acreditação operados pelo credenciador.

Como sugestões de trabalhos futuros, têm-se:

- estudo dos critérios utilizados na qualificação e seleção de auditores de acreditação por organismos de acreditação congêneres;
- estudo dos procedimentos de elaboração de relatórios de auditorias de acreditação por organismos de acreditação congêneres;

- identificação do perfil de profissionais que devem ser utilizados na operação de processos de acreditação, considerando-se suas competências individuais, conhecimentos e habilidades.

- Recebido em: 20/08/2006
- Aprovado em: 08/05/2007

Referências

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **ABNT ISO/IEC Guia 2**: normalização 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.

_____. **NBR ISO/IEC 17011:2005**, Avaliação de conformidade – Requisitos gerais para organismos de acreditação credenciando organismos de avaliação de conformidade, 2005.

ANAB - American National Standards Institute - American Society for Quality National Accreditation Board. **Informações institucionais e diversas**. Disponível em: <<http://www.anab.org>>.

ENAC - Entidad Nacional de Acreditacion. **Informações institucionais e diversas**. Disponível em: <<http://www.enac.es>>. Acesso em: 26 out. 2005.

FONSECA, Heliane. **Análise crítica da necessidade de utilização de pessoal externo para consolidação do programa de auditorias de um organismo de acreditação**. 2003. 84f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal Fluminense. Niterói. 2003.

INMETRO. **Informações institucionais e diversas**. Disponível em: <<http://www.inmetro.gov.br>>. Acesso em: 12 dez. 2005.

INTERNATIONAL ACCREDITATION FORUM. **Informações institucionais e diversas**. Disponível em: <<http://www.iaf.nu>>. Acesso em: 14 out. 2005.

INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. **ISO/IEC 17011: 2004. General requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies**, 2004.

JURAN, J. M. **Controle da qualidade**: conceitos, políticas e filosofias da qualidade. São Paulo: Makron, 1991.

_____. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.

_____. **A qualidade desde o projeto**: novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. 3.ed. São Paulo: Pioneira, 1997.

KERLINGER, F. N. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: EPU, 1979.

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

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARANHÃO, M. **ISO Série 9000**: manual de implementação - versão ISO 2000. 6.ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

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

OAA - Organismo Argentino de Acreditacion. **Informações institucionais e diversas**. Disponível em: <<http://www.oaa.org.ar>>. Acesso em: 23 nov. 2005.

PALADINI, Edson P. **Gestão da qualidade no processo**: a qualidade na produção de bens e serviços. São Paulo: Atlas, 1995.

PARASURAMAN, A. *et al.* A conceptual model of service quality and its implications for future research. **Journal of Marketing**, v.49, p.41-50, 1985.

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

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1999.

SCHERMERHORN JÚNIOR, J. R. **Administração**. 5.ed. Rio de Janeiro: LTC, 1999.