

## 2 Acreditação e certificação de produtos

Apresentam-se, inicialmente, os conceitos de acreditação de organismos de certificação, avaliação da conformidade e certificação de produtos, situando-os na cadeia da Tecnologia Industrial Básica (TIB). Em seguida, discute-se a relevância técnica e econômica da acreditação de organismos de certificação de produtos no contexto das empresas e do comércio internacional. A partir desse entendimento, ressalta-se o papel da avaliação da conformidade e os benefícios potenciais gerados pela certificação de produtos por organismos de certificação acreditados<sup>1</sup>. Na sequência, descreve-se o processo de acreditação de organismos de certificação de produtos no Brasil, desde a solicitação pelo organismo de certificação até a decisão da acreditação pelo organismo acreditador.

### 2.1. Conceitos básicos no contexto da cadeia da TIB

Esta seção apresenta os conceitos básicos associados ao tema central da dissertação e discute a importância dos mecanismos e funções objetos da pesquisa no contexto da cadeia da Tecnologia Industrial Básica.

#### 2.1.1. Conceitos básicos

Segundo o documento ISO/IEC 17011:2005, a acreditação de organismos de certificação é “a 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”.

A acreditação, de fato, representa o reconhecimento formal, concedido por um organismo autorizado, de que a entidade foi avaliada, segundo os procedimentos aplicáveis (guias e normas) internacionalmente aceitos. Desse

---

<sup>1</sup> Com base nos requisitos definidos no ISO/IEC GUIA 65:1997 - *Requisitos gerais para organismos que operam sistemas de certificação de produtos*.

modo, atestando a competência técnica e gerencial do organismo de certificação para realizar tarefas específicas de avaliação da conformidade de terceira parte. De acordo com esse esquema, o órgão acreditador acredita o organismo de avaliação da conformidade (OAC) que, por sua vez, reconhece a conformidade de um sistema de gestão, de um produto, dentre outros.

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.

Outro conceito básico refere-se à avaliação da conformidade. De acordo com o ISO/IEC 17000:2005, a avaliação de conformidade é a “demonstração de que requisitos especificados relativos a um produto, processo, sistema, pessoa ou organismo são atendidos”.

No Brasil, o Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro) introduziu um conceito de avaliação da conformidade, que não é o apresentado na NBR ISO/IEC 17000, mantendo, porém, seu significado essencial, a saber: “avaliação da conformidade é um processo sistematizado, com regras pré-estabelecidas, devidamente acompanhado e avaliado, de forma a propiciar adequado grau de confiança de que um produto, processo ou serviço, ou ainda um profissional, atende a requisitos pré-estabelecidos por normas ou regulamentos, com o menor custo possível para a sociedade” (Inmetro, 2007).

A atividade de avaliação de conformidade pode ser conduzida de três formas:

- atividade de avaliação da conformidade por primeira parte: realizada pela pessoa ou organização que fornece o objeto;
- atividade de avaliação da conformidade por segunda parte: realizada por uma pessoa ou uma organização que tem interesse de usuário do objeto. Pessoas, ou organizações, que realizam atividades de avaliação da conformidade por segunda parte incluem, por exemplo, compradores ou usuários de produtos, ou clientes potenciais que procuram confiar em um sistema de gestão do fornecedor, ou organizações que representam esses interesses;

- atividade de avaliação da conformidade por terceira parte: realizada por uma pessoa ou uma organização que é independente da pessoa ou da organização que fornece o objeto, e de interesse do usuário nesse objeto.

O terceiro conceito básico refere-se à certificação de produtos. Segundo o ISO/IEC 17000:2005, certificação é “a atestação relativa a produtos, processos, sistemas ou pessoas por terceira parte”. Define-se atestação como “a emissão de uma afirmação, baseada numa decisão feita após a análise crítica, de que o atendimento aos requisitos especificados foi demonstrado”.

A certificação de produtos ou serviços, sistemas de gestão e pessoas é, por definição, realizada pela terceira parte, isto é, por uma organização independente, acreditada para executar essa modalidade de avaliação da conformidade.

Focalizando-se a certificação de produtos, o ISO/IEC GUIA 65:1997 especifica os requisitos, cuja observância tem a finalidade de assegurar que os organismos de certificação operam os sistemas de certificação de terceira parte de maneira consistente e confiável, de modo a facilitar a sua aceitação em base nacional e internacional, bem como contribuir para o comércio internacional.

A exigência cada vez maior dos mercados, quanto à certificação de produtos por entidades acreditadas, e a crescente necessidade da certificação de sistemas de gestão da qualidade, gestão ambiental, saúde ocupacional e segurança industrial demonstram a necessidade da utilização das ferramentas da Tecnologia Industrial Básica (TIB), que serão apresentadas a seguir.

### **2.1.2. Tecnologia Industrial Básica (TIB)**

A Tecnologia Industrial Básica (TIB) reúne um conjunto de disciplinas técnicas de uso indiferenciado pelos diversos setores da economia (indústria, agricultura, comércio e serviços) e compreende, na sua essência, as áreas de metrologia, normalização, regulamentação técnica e avaliação da conformidade. Essa última compreende os mecanismos de acreditação, inspeção, ensaios, certificação e suas funções correlatas, bem como os procedimentos de autorização, aprovação, registro, licença e homologação, esses últimos a cargo dos agentes regulamentadores (MCT, 2005).

A cadeia da TIB é composta por funções básicas (metrologia, normalização, regulamentação técnica e avaliação da conformidade) e funções conexas

(propriedade intelectual, informação tecnológica e tecnologias de gestão). Ambas integram a infraestrutura tecnológica nacional, como suporte à qualidade, inovação e sustentabilidade.

Dentre as funções da TIB mostradas na Figura 2.1, a presente pesquisa focaliza as funções de acreditação, mais especificamente de organismos de certificação de produtos, e de avaliação da conformidade, em particular, de seu mecanismo de certificação. Essas funções encontram-se em destaque na representação abaixo.

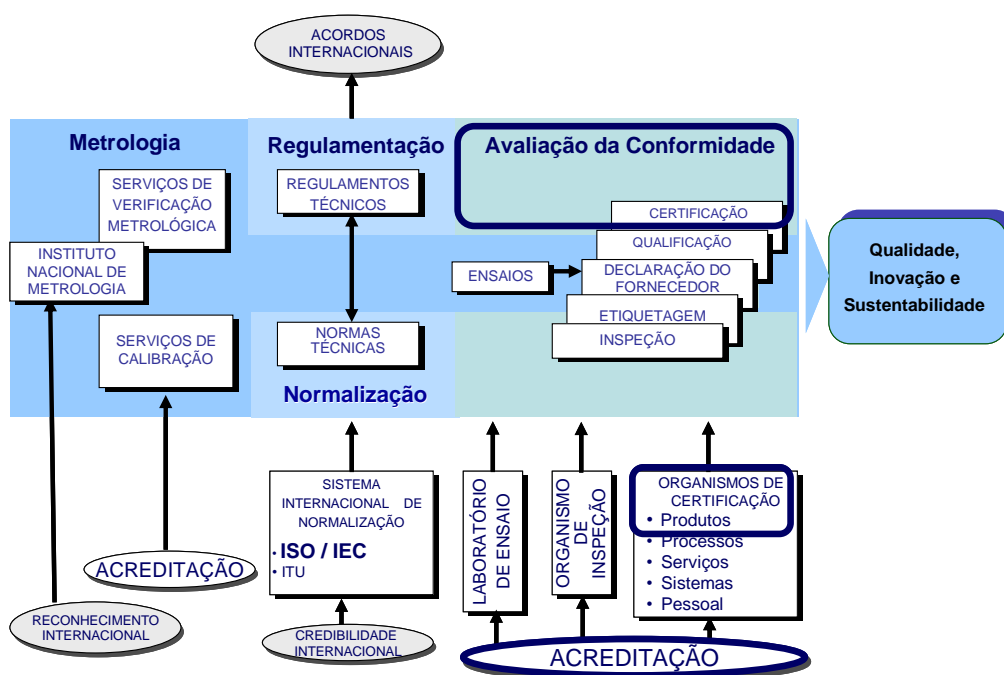


Figura 2.1 - Cadeia da TIB e infraestrutura tecnológica nacional  
Fonte: Adaptado de MCT (2006).

A importância da infraestrutura de serviços tecnológicos de TIB, como suporte à atividade produtiva e ao comércio, tornou-se mais visível à medida que a Rodada Uruguai do GATT, concluída em 1994, conduziu ao Acordo de Barreiras Técnicas ao Comércio (em inglês *Technical Barriers to Trade Agreement - TBT*), implementado a partir de 1995, sob a égide da Organização Mundial do Comércio (OMC).

Com o advento desse acordo multilateral de comércio, houve um substancial incremento no volume de trocas comerciais, trazendo à tona aspectos relacionados

ao atendimento a normas e a regulamentos técnicos, para fins de exportação e importação.

Com efeito, a intensificação do fluxo do comércio proporcionada pelos acordos multilaterais e mesmo bilaterais que se sucederam, passou a exigir, de forma crescente, a demonstração da conformidade de bens e serviços com requisitos técnicos como condição para o acesso a mercados.

Nos dias de hoje, praticamente, não existe o caso de produtos exportados sem algum tipo de certificado ou etiquetagem, assim como de empresas exportadoras sem sistema de gestão da qualidade e ambiental certificados.

O termo Tecnologia Industrial Básica foi concebido no contexto da formulação do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PADCT), quando as agências Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Financiadora de Estudos e Projetos (Finep) e a Secretaria de Tecnologia Industrial (STI), do antigo Ministério da Indústria e do Comércio, organizaram, juntamente com o Banco Mundial, um amplo programa de apoio à Ciência e Tecnologia, na época inovador sob diversos aspectos. Como consequência, a TIB passou a contar com o Programa de Tecnologia Industrial Básica, o qual agregou, além da metrologia, normalização e avaliação da conformidade, as tecnologias de gestão, com ênfase em gestão da qualidade, os serviços de suporte à propriedade intelectual e à informação tecnológica e a capacitação de recursos humanos nessas áreas.

O Programa, iniciado em 1985 e precedido de uma fase de teste em 1984, constituiu-se em um importante estímulo para viabilizar a consolidação do Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro), criado por lei em 1973, juntamente com o Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro) e o Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Inmetro), este efetivamente implantado em 1979.

A TIB compreende, portanto, as funções básicas do Sinmetro e as demais disciplinas técnicas de suporte ao processo de pesquisa, desenvolvimento e inovação, organizadas na forma de serviços tecnológicos.

As atividades no campo da TIB no Brasil nascem de um conjunto de medidas legais em torno de transações comerciais; passa pelos primeiros esforços de desenvolvimento tecnológico; se estende pelas iniciativas de qualificação de fornecedores levadas a cabo por empresas estatais, com destaque para a Petrobras e para o Programa Nuclear, em cujo escopo se introduziu no País o conceito de Organismo de Supervisão Técnica Independente (OSTI), ancestral dos atuais Organismos Acreditados de Certificação (OAC); integra as ações de fomento à TIB empreendidas pelo Governo Brasileiro; e, finalmente, encontra a grande expansão com o processo de abertura da economia para a qual foram criados instrumentos e mecanismos, com destaque para o Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade (PBQP), iniciado em 1990.

Numa perspectiva histórica, a partir de 1992, o Sinmetro determinou que o Inmetro encerrasse as atividades de registro de normas, o que ensejou um vigor novo para a ABNT, culminando em um processo de modernização gerencial dessa associação como Foro Brasileiro de Normalização. Essa mudança propiciou significativas melhorias na organização e no funcionamento dos Comitês Brasileiros de Normalização (CB).

Nessa mesma época, o Inmetro deixa também as atividades de certificação, limitando-se ao seu papel, nesse campo, ao de Organismo Acreditador. Com isso, há um especial estímulo ao surgimento dos OAC, que passaram a oferecer ao mercado diversas opções para a certificação de produtos, processos, serviços, sistemas e pessoal.

Ainda como parte dos esforços de modernização do Sinmetro, na década de 90, o Conmetro passou a contar com uma estrutura de Comitês Técnicos em caráter de assessoramento, a saber: o Comitê Brasileiro de Metrologia (CBM), o Comitê Brasileiro de Normalização (CBN), o Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC), resultante da fusão do Comitê Brasileiro de Credenciamento (Conacre) com o Comitê Brasileiro de Certificação (CBC), o Comitê *Codex Alimentarius* do Brasil (CCAB) e o Comitê Brasileiro de Regulamentação (CBR). Para dar suporte à participação do País na Rodada do Uruguai do GATT, criou-se nessa década o Comitê de Coordenação de Barreiras Técnicas (CBTC), hoje desativado.

Os referidos Comitês têm ampla representação de todas as partes envolvidas (do governo, dos consumidores, da academia e do setor privado) e têm como atribuição propor ao Conmetro as políticas, diretrizes e orientações estratégicas para as respectivas áreas.

No contexto internacional, a ISO criou, em 1984, o Comitê de Avaliação da Conformidade (em inglês, *Conformity Assessment Committee - Casco*), para "estudar os meios de avaliar a conformidade de produtos, processos, serviços e sistemas de gerenciamento a normas apropriadas" (ISO Bulletin, outubro de 2002, p.8).

Os organismos de acreditação são estabelecidos em muitos países com o objetivo principal de assegurar que os organismos de avaliação de conformidade estejam sujeitos à supervisão por um organismo competente.

Os organismos de acreditação, que foram avaliados por seus pares como competentes, assinam acordos que reforçam a aceitação de produtos e serviços além das fronteiras nacionais, criando, assim, uma estrutura para apoiar o comércio internacional por meio da remoção de barreiras técnicas.

Esses acordos são gerenciados pelo *International Accreditation Forum (IAF)* nas áreas de sistemas de gestão, produtos, serviços, pessoas e outros programas similares de avaliação de conformidade e pela *International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC)* na área de acreditação de laboratórios e inspeção.

O objetivo do Arranjo de Reconhecimento Multilateral do IAF (MLA) é garantir o reconhecimento mútuo das certificações acreditadas entre os signatários do MLA e aceitação posteriormente de certificação acreditada em muitos mercados com base em uma acreditação. A acreditação com base no MLA do IAF ajuda a satisfazer as responsabilidades próprias dos reguladores legais, proporcionando um nível global ao sistema reconhecido para aceitar a certificação acreditada.

O *International Accreditation Forum (IAF)* é uma associação mundial dos organismos de acreditação, agências de certificação e outras organizações dedicadas a atividades de avaliação da conformidade em várias áreas, incluindo sistemas de gestão, produtos, serviços e pessoal.

O *IAF* foi formado durante a primeira reunião das organizações de acreditação, registros e sistemas da qualidade e de programas de certificação, realizada em 28 de janeiro de 1993. A acreditação é uma das ferramentas disponíveis para diminuir as barreiras técnicas ao comércio. Ela cria confiança no trabalho realizado por organismos de certificação e inspeção, bem como laboratórios de ensaio e calibração, localizados em qualquer lugar do mundo. Sem acreditação, os testes realizados no país exportador teriam de ser repetidos por um laboratório reconhecido no país importador e um relatório de ensaio adverso poderia resultar na rejeição de produtos acabados (Unido, 2003).

Nessa perspectiva, a acreditação de laboratórios e o reconhecimento dos resultados dos testes são fatores determinantes sobre se os bens produzidos pelo exportador são aceitáveis em outros países (Unido, 2003).

Conforme descrito na Norma ISO/IEC 17011:2004, no que se refere à regulamentação, as autoridades do governo implementam leis que abrangem a aprovação de produtos (incluindo serviços) por razões de segurança, saúde, proteção ambiental, prevenção da fraude ou de equidade de mercado. Muitos tipos de indústria, tanto dentro de uma economia, quanto em âmbito global, têm estabelecido sistemas de avaliação de conformidade e aprovação, de caráter voluntário, visando a alcançar um nível técnico mínimo, permitindo a comparabilidade, e também garantir uma concorrência em igualdade de condições.

Um pré-requisito para o comércio em condições de igualdade é que qualquer produto (incluindo serviços), aceito formalmente em uma economia, também deve ser livre para circular em outras economias, sem ter que se submeter a extensos reensaios, à reinspeção e à recertificação. Esse deve ser o caso, independentemente de o produto (incluindo serviços) se enquadrar ou não, no todo ou em parte, no setor regulamentado.

Na sociedade de hoje, muitas vezes é requerido que se declare objetivamente a conformidade dos produtos (incluindo serviços) a requisitos especificados. Os Organismos de Avaliação da Conformidade (OAC) podem declarar objetivamente tal conformidade. Esses OAC executam atividades de avaliação da conformidade, que incluem certificação, inspeção, ensaio e calibração.



É importante para o comprador, para a autoridade regulamentadora e para o público saber que esses OAC são competentes para executar tais tarefas. Por essa razão, há uma procura crescente de verificação imparcial de sua competência. Tal verificação é feita por organismos de acreditação com a devida autoridade, que são imparciais tanto em relação aos OAC, quanto em relação aos seus clientes. Além disso, os organismos de acreditação operam, geralmente, sem fins lucrativos.

Um sistema concebido para acreditar os serviços de avaliação de conformidade dos OAC deve proporcionar confiança ao comprador e à autoridade regulamentadora. O objetivo final é alcançar a uma única etapa de acreditação e a uma única etapa de avaliação de conformidade.

Um sistema facilitador de comércio entre nações pode funcionar bem se organismos de acreditação e OAC operarem de acordo com requisitos globalmente aceitos, de forma equivalente e tendo em conta os interesses de todas as partes envolvidas.

Mecanismos de avaliação entre os pares foram criados em nível regional e internacional, através dos quais é garantido que os organismos de acreditação estejam operando de acordo com esses mecanismos. Aqueles que já passaram por tal avaliação podem tornar-se membros através de acordos de reconhecimento mútuo. A contínua adesão a estes mecanismos é garantida por meio de regulares reavaliações. A Norma ISO/IEC 17011:2004 especifica os requisitos gerais para organismos de acreditação.

Os membros dos acordos de reconhecimento mútuo facilitam o processo de uma única etapa, por meio do reconhecimento, promoção e aceitação mútua das avaliações de conformidades acreditadas. Isso significa que um OAC, em determinada economia, não precisa ser acreditado mais de uma vez para o mesmo escopo por diferentes organismos de acreditação.

## **2.2. Relevância da acreditação de organismos de certificação de produtos**

Antes de se iniciar a discussão propriamente dita sobre a relevância técnica e econômica da acreditação de OCP, cabe introduzir os requisitos para acreditação

desses organismos e os modelos de certificação, segundo publicação do Inmetro sobre avaliação da conformidade (2007).

Os requisitos para acreditação de organismos de certificação de produtos são especificados no ISO/IEC Guia 65 – Requisitos gerais para organismos que operam sistemas de certificação de produtos. Esse Guia está para ser substituído por um novo documento normativo (ISO/IEC 17065), que se encontra em preparação pelo ISO/Casco. Ressalta-se que ‘produto’, nesse contexto, inclui ‘serviços e processos’.

O objetivo básico do ISO/IEC Guia 65 é especificar os requisitos que devem ser cumpridos por um organismo de certificação de produtos para demonstrar que é competente e confiável.

O ISO/IEC Guia 65 está estruturado para abranger os seguintes aspectos da gestão e operação de um organismo de certificação de produtos:

- incondicional acessibilidade;
- administração não discriminatória;
- produtos avaliados contra normas específicas;
- escopo específico.

Esse Guia especifica os requisitos, cuja observância tem a finalidade de assegurar que os organismos de certificação operam os sistemas de certificação de terceira parte de maneira consistente e confiável, de modo a facilitar a sua aceitação em base nacional e internacional, bem como contribuir para o comércio internacional.

Os requisitos contidos nesse Guia são descritos, acima de tudo, para serem considerados como critérios gerais para organismos que operam sistemas de certificação de produtos. Eles podem ser ampliados, quando setores industriais específicos ou outros fizerem uso deles, ou quando determinados requisitos, tais como saúde e segurança, tiverem que ser considerados.

A confirmação da conformidade com as normas apropriadas ou outros documentos normativos será na forma de certificados ou marcas de conformidade. Os sistemas para a certificação de determinados produtos ou grupos de produtos em relação a normas específicas ou outros documentos normativos exigirão, em muitos casos, a sua documentação explanatória própria.

Embora esse Guia seja destinado à certificação de produtos por terceira parte, muitas disposições nele contidas podem ser úteis também ao procedimento de avaliação da conformidade do produto por primeira e segunda parte.

O sistema de certificação utilizado pelo organismo de certificação pode incluir um ou mais dos itens abaixo, que podem ser utilizados em conjunto com o acompanhamento da produção ou avaliação e acompanhamento do sistema da qualidade do fornecedor, ou ambos, como descrito no ISO/IEC Guia 53:

- ensaio de tipo ou outras verificações;
- ensaio ou inspeção de amostras coletadas no mercado, no estoque do fornecedor, ou de uma combinação de ambas;
- ensaio ou inspeção de cada produto, ou de um determinado produto, quer seja novo ou já em uso;
- ensaio ou inspeção de lote;
- avaliação do projeto.

A certificação de produtos, muitas vezes, tem um papel importante a desempenhar com produtos que podem ser submetidos a regulamentos técnicos, (por exemplo, para eficiência, segurança, compatibilidade energética, impacto ambiental, conservação e quarentena). A disponibilidade de produtos com marcas claramente identificadas, mostrando a sua conformidade com requisitos aplicáveis, auxilia órgãos reguladores na sua vigilância do mercado daqueles produtos abrangidos pela sua responsabilidade.

Além disso, os fabricantes podem ser assistidos em sua seleção de componentes para seus próprios produtos, se tais componentes carregam marcas de conformidade com os padrões exigidos pelos produtos dos fabricantes fim. A disponibilidade de produtos com certificação de componentes também podem desempenhar um papel na facilitação de certificação subsequente dos fabricantes dos próprios produtos montados.

Dependendo do produto, do processo produtivo, das características das matérias-primas, de aspectos econômicos e do nível de confiança necessário, entre outros fatores, determina-se o modelo de certificação a ser utilizado (Inmetro, 2012).

De acordo com o documento do Inmetro (2007), os modelos mais utilizados são:

- modelo 1 – ensaio de tipo: é o mais simples dos modelos de certificação. Fornece uma comprovação de conformidade de um item, em um dado momento. É uma operação de ensaio, única no seu gênero, efetuada de uma única vez, limitando aí os seus efeitos. É a forma mais simples e mais restrita de certificação. Os custos são mínimos, mas não se tem o acompanhamento da conformidade do restante da produção do mesmo modelo. Não é, portanto, uma avaliação da conformidade tratada sistemicamente;
- modelo 2 – ensaio de tipo seguido de verificação através de ensaio em amostras retiradas no comércio: é um modelo baseado no ensaio de tipo, mas combinado com ações posteriores para verificar se a produção continua sendo conforme. Essas ações compreendem ensaios em amostras retiradas no comércio. Nesse modelo, a avaliação cobre também a influência exercida pelo comércio de distribuição e as condições em que o comprador final recebe o produto, mas não tem caráter preventivo, já que não leva em consideração o controle da qualidade da fábrica;
- modelo 3 – ensaio de tipo seguido de verificação através de ensaio em amostras retiradas no fabricante: também baseado no ensaio de tipo, mas combinado com intervenções posteriores para verificar se a produção continua sendo conforme. Compreende ensaios em amostras coletadas na própria fábrica. Esse modelo proporciona a supervisão permanente da produção do fabricante e pode desencadear ações corretivas quando são identificadas não conformidades;
- modelo 4 – ensaio de tipo seguido de verificação através de ensaio em amostras retiradas no comércio e no fabricante: combina os modelos 2 e 3, tomando amostras para ensaios tanto no comércio, como na própria fábrica. Dependendo do número de amostras ensaiadas, este modelo pode combinar as vantagens dos modelos 2 e 3, entretanto, torna-se mais oneroso;
- modelo 5 - ensaio de tipo, avaliação e aprovação do sistema de gestão da qualidade do fabricante, acompanhamento através de auditorias no fabricante e ensaio em amostras retiradas no comércio e no fabricante: é um modelo baseado, como os anteriores, no ensaio de tipo, mas acompanhado de avaliação das medidas tomadas pelo fabricante para o Sistema de Gestão da Qualidade de sua produção, seguido de um acompanhamento regular, por meio de auditorias, do controle da qualidade da fábrica e de ensaios de verificação em amostras coletadas no comércio e na fábrica. Este é o modelo mais utilizado no Sistema Brasileiro de Avaliação da Conformidade (SBAC) e proporciona um

sistema confiável e completo de avaliação da conformidade de uma produção em série e em grande escala;

- modelo 6 - avaliação e aprovação do Sistema de Gestão da Qualidade do fabricante: é o modelo no qual se avalia a capacidade de uma indústria para fabricar um produto conforme uma especificação determinada. Este modelo não é adequado para a certificação de produto, já que não avalia a conformidade do produto final, e sim, a capacidade da empresa em produzir determinado produto em conformidade com uma especificação pré-estabelecida;
- modelo 7 – ensaio de lote: nesse modelo, submete-se a ensaios amostras retiradas de um lote de fabricação do produto, emitindo-se, a partir dos resultados, uma avaliação sobre sua conformidade a uma dada especificação. Esse modelo baseia-se no método “passa, não passa” para a aceitação de um lote e é muito utilizado na importação de produtos com exigência de certificação compulsória. Aprova-se cada um dos lotes importados;
- modelo 8 - ensaio 100%: é o modelo no qual todo o universo de produtos é atestado quanto ao cumprimento dos requisitos estabelecidos na norma ou no regulamento técnico referente àquele produto. Esse modelo é utilizado quando envolve muitos riscos. Os ensaios, obviamente, não podem ser destrutivos e seus custos são elevados.

### 2.2.1.

#### **Benefícios da certificação de produtos na perspectiva das empresas**

Dentre os benefícios da certificação de produtos, destacam-se:

- minimizar os riscos de seus contratos ao eliminar as conjecturas de escolha de um organismo de certificação, dando-lhe confiança de que você vai ter o serviço que intimamente atenda às suas necessidades;
- conquistar novos negócios particularmente com o uso de serviços de avaliação da conformidade acreditados é cada vez mais estimulado em ambos os setores: público e privado;
- acessar mercados no exterior. Os certificados emitidos por organismos acreditados por signatários do acordo MLA do IAF são reconhecidos e aceitos em todo o mundo;
- ajudar a identificar as melhores práticas uma vez que os organismos de certificação são obrigados a ter um conhecimento adequado do seu setor de negócios;
- controlar os custos com a ajuda de transferência de conhecimento dos organismos de certificação acreditados pode ser uma boa fonte de aconselhamento imparcial;

- oferecer liderança e diferenciação no mercado mostrando para os outros, provas credíveis de boas práticas;
- demonstrar diligência devida em caso de ação judicial;
- reduzir a burocracia e aumentar a eficiência pela redução da necessidade de re-auditoria do seu negócio.

### **Acesso aos mercados**

Os certificados emitidos por organismos acreditados por signatários do acordo MLA do IAF são reconhecidos e aceitos em todo o mundo.

O uso de organismos de certificação de produtos acreditados também reforça a confiança em seus próprios clientes pelo comprador de seus bens e serviços. Exportadores podem ser capazes de reduzir custos de avaliação da conformidade de seus bens e serviços exportados se sua conformidade com requisitos estrangeiros é fornecida por organismos de certificação de produtos acreditados.

Da mesma forma, importadores podem ser capazes de aceitar bens e serviços importados com confiança adicional se eles são cobertos por organismos de avaliação da conformidade estrangeiros que são acreditados. Isso muitas vezes facilita ainda mais se o organismo de acreditação é um signatário do MLA do IAF.

### **Desenvolvimento de novos mercados**

O crescimento das exportações vem impulsionando um mercado bastante promissor em todo o mundo: o das avaliações de conformidade. Ancorado por barreiras técnicas comerciais e também pela criação de novas certificações compulsórias, esse segmento, formado por 35 organismos de certificação de produto, já movimenta ao ano entre R\$ 30 milhões e R\$ 35 milhões no Brasil, segundo o Bureau Veritas Quality International (BVQI), empresa subsidiária do Grupo Bureau Veritas.

Com a globalização dos mercados e o fortalecimento da OMC, as barreiras tarifárias para o comércio entre países vêm sendo reduzidas e a proteção do mercado interno e o passaporte para o comércio internacional são regulados atualmente pelas barreiras técnicas comerciais.

Em vigor desde 1993, um regulamento do Conselho da Comunidade Européia (CCE) estabelece a obrigatoriedade da avaliação da conformidade de

produtos fabricados na Europa ou importados, com diretivas baseadas na segurança e saúde do consumidor, no meio ambiente e na eficiência energética. Atualmente existem 29 diretivas, direcionadas aos mais diversos produtos como brinquedos, equipamentos de telecomunicações e, até mesmo, sistemas de trens de alta velocidade.

Além dessas regras, há também iniciativas promovidas por associações de empresas, como é o caso do Eurepgap, um protocolo desenvolvido pelo *Euro-Retailer Produce Working Group* (Eurep), que reúne normas e procedimentos para a certificação global de boas práticas de agricultura, o que engloba esquemas agrícolas viáveis e redução de agroquímicos por meio da produção integrada.

### **Timing de lançamento de produtos**

Para comercializar um novo produto, o momento certo de entrar no mercado pode ser crítico. Concluído o trabalho de desenvolvimento do produto a empresa tem três opções:

- entrar primeiro no mercado, geralmente a empresa que entra primeiro desfruta de vantagens de quem chega primeiro, seriam conquistar distribuidores e clientes chaves ganhando reputação de liderança;
- entrar paralelamente no mercado, a empresa pode programar sua entrada em conjunto como concorrente, ganhando um tempo extra para aperfeiçoar o seu produto, e os custos promocionais de lançamentos virão para ambos;
- entrar mais tarde no mercado, atrasando o lançamento em relação ao concorrente.

A entrada posterior no mercado tem as seguintes vantagens: (i) o concorrente assume o custo de operação no mercado; (ii) o produto concorrente poderá revelar problemas que podem ser evitados pela empresa que entrar posteriormente; (iii) o conhecimento do tamanho do mercado.

Segundo Kotler (2000, p. 273), “ao se comercializar um novo produto, o momento certo para introduzi-lo no mercado é essencial. Imaginem que uma empresa tenha praticamente concluído o trabalho de desenvolvimento de seu novo produto e descubra que um concorrente também está se aproximando do final de seu trabalho de desenvolvimento...”.

Pesquisas revelam que os consumidores frequentemente preferem marcas pioneiras. Os primeiros usuários favorecem a marca pioneira se a aprovarem. A marca pioneira também estabelece os atributos que a classe de produto deve ter. Ela normalmente visa o mercado médio, para captar mais usuários. Há também vantagens para o fabricante: economia de escala, liderança tecnológica, posse de ativos escassos e domínio de outras barreiras à entrada (Kotler, 2000, p.329).

### **Gerenciamento de riscos**

À medida que os negócios evoluem e o número de interrupções aumenta a única forma em que a organização pode sobreviver e prosperar é estando comprometida com a gestão da continuidade dos negócios. Minimizando interrupções através de uma gestão de risco eficaz - com serviços focados em saúde e segurança, segurança de alimentos e segurança da informação.

O risco é geralmente considerado como um potencial para perdas – para a receita, para as pessoas, para o patrimônio ou para o meio ambiente. Mas também pode representar o potencial de oportunidade de negócios, através de investimento no desenvolvimento de um novo produto inovador, pela mudança para novos mercados geográficos, ou pela fusão com outra organização.

As organizações que gerenciam eficazmente seus riscos têm maior probabilidade de se proteger e obter sucesso no crescimento de seus negócios. O desafio para qualquer empresa é integrar boas práticas nas suas operações diárias e aplicá-las nos aspectos mais amplos de sua prática organizacional.

Segundo definido pela Norma NBR ISO 31000, organizações de todos os tipos e tamanhos enfrentam influências e fatores internos e externos que tornam incertos se e quando atingirão seus objetivos. O efeito que esta incerteza tem sobre os objetivos da organização é chamado de risco.

Todas as atividades de uma organização envolvem risco. As organizações gerenciam o risco, identificando-o, analisando-o e, em seguida, avaliando se o risco deve ser modificado pelo tratamento do risco a fim de atender a seus critérios de risco. Ao longo de todo esse processo, elas comunicam e consultam as partes interessadas e monitoram e analisam criticamente o risco e os controles que o modificam, a fim de assegurar que nenhum tratamento de risco adicional seja



requerido. Essa norma descreve o processo sistemático e lógico em detalhes.

Dentre os benefícios da gestão de riscos, destacam-se:

- compreensão das boas práticas de gestão de riscos;
- demonstração da qualidade da gestão de riscos da organização para as partes interessadas;
- alcance dos objetivos do negócio;
- provisão de ações e recursos nas áreas certas;
- redução de perdas e aumento da habilidade para tirar benefício das oportunidades;
- garantia independente da gestão de riscos da organização;
- proteção da organização, sua reputação e a confiança das partes interessadas.

### **Diferenciação de produtos**

No Brasil, por um longo período, antes das privatizações e da internacionalização dos mercados, a indústria, principalmente a que fabricava seus produtos sob encomenda tinham no governo seu principal cliente. Como a demanda era garantida, não houve por parte das empresas uma grande preocupação em melhorar a eficiência de seus processos produtivos, desenvolvimento de novas tecnologias e incremento em sua capacidade gerencial.

Nos anos 90, foi editada a Medida Provisória (MP) 158, que associava a política industrial aos objetivos estratégicos do governo de promoção de maior abertura e desregulamentação da economia, promovendo uma ruptura da política industrial vigente nas décadas anteriores, ao deslocar seu eixo central de preocupação da expansão da capacidade produtiva para a questão da competitividade. Com esta abertura para a competição mundial, a indústria brasileira começou a passar por um processo de reestruturação.

Neste processo de reestruturação, as empresas buscaram se destacar e diferenciar de suas concorrentes. Nos últimos anos, os conceitos de gerenciamento com qualidade têm sido adotados por um número crescente de empresas, tanto de pequeno como médio e grande porte, aumentando a pressão por melhorias constantes destas empresas e de suas concorrentes.

A exigência da certificação ISO se justifica de várias formas, tais como: melhor imagem junto aos clientes, tanto nacionais como internacionais; mais

facilidades da empresa gerenciar seu processo produtivo e administrativo, desenvolvimento de novas tecnologias; maior envolvimento de seus colaboradores nos resultados da empresa e maior comprometimento da empresa no que se refere a aspectos de questões ambientais entre outros.

Nesse contexto, a certificação pode cumprir papel fundamental nas estratégias de diferenciação de produtos das empresas. Ela contribui na fixação da marca junto ao mercado consumidor e serve como garantia dos atributos apregoados pelo produto. Da mesma forma a utilização da certificação é fator importante para a conquista de mercados internacionais, bem como de nichos de mercados nacionais, os quais muitas vezes estão dispostos a gastar mais recursos na compra de produtos diferenciados.

### **Confiança e satisfação dos clientes**

A confiança em um produto é reforçada, se os clientes sabem que tem sido exaustivamente avaliado por uma organização independente, competente, isto é, um organismo de certificação acreditado. Cada vez mais, clientes estão confiando em provas independentes, em vez do que simplesmente aceitar a palavra de um fornecedor que o produto é adequado à finalidade.

Ao longo do período de 2003 a 2006, o Inmetro e o ABNT/CB-25 conduziram pesquisas objetivando avaliar aspectos relacionados à influência da implantação de sistemas de gestão da qualidade ISO 9000 e sua certificação, junto às organizações certificadas e com base em informações acessadas da 'Base de Dados de Certificações ISO 9000'. Segundo o caderno Certificação ISO 9000 - Influência no desempenho das organizações brasileiras, do Inmetro/CB-25:

Essas pesquisas incluíram:

- pesquisas de impacto com organizações recém-certificadas;
- pesquisas de resultados com organizações com, no mínimo, três anos de certificação.

A primeira pesquisa de resultados foi realizada em 2005 e suas conclusões foram discutidas em encontros naquele mesmo ano, que envolveram representantes dos segmentos envolvidos no processo de certificação, quais sejam:

- representantes da Comissão de Certificação do CBAC;
- representantes do Inmetro;

- o ABNT/CB-25 e o ABNT/CB-38 - comitês da ABNT responsáveis pela elaboração de normas de sistemas de gestão da qualidade e ambiental;
- as organizações que compram os serviços de certificação;
- os organismos que certificam sistemas de gestão;
- as organizações de treinamento que preparam Auditores Líderes;
- a organização responsável pela certificação e registro de auditores.- CIC/RAC.

Com o objetivo de aferir os resultados das ações executadas decorrentes das informações fornecidas pela primeira pesquisa, no ano seguinte, o Inmetro solicitou ao ABNT/CB-25 que efetuasse uma nova pesquisa de resultados, na qual alguns aprimoramentos e novos questionamentos foram incluídos.

No item 3.1.1 – “Escolha do organismo de certificação”, a escolha de um organismo de certificação foi identificada como um fator importante para garantia da credibilidade da certificação junto à sociedade.

As entrevistas foram orientadas aos gerentes da qualidade, deixando-os livres para informarem os critérios utilizados por sua organização.

Em uma base de 150 empresas pesquisadas, o resultado da pesquisa indicou que 38% das empresas considerou que o ponto mais importante na escolha do organismo de certificação é a sua credibilidade junto ao mercado. A preferência pela credibilidade, parte da premissa que um organismo de certificação, reconhecidamente sério, transfere a sua credibilidade para a certificação que executa, e valoriza a organização que é certificada.

No que se refere ao processo de certificação, a pesquisa concluiu que: (i) a credibilidade é o aspecto mais importante na escolha do organismo de certificação; (ii) a maioria das organizações considera adequada a relação entre o número de auditores e os dias de auditoria; apresentada nas propostas comerciais dos organismos de certificação; (iii) 97% dos entrevistados estão satisfeitos com a qualidade da equipe de auditores.

Com relação à melhoria na gestão das organizações, as conclusões foram: (i) a maioria dos entrevistados considera que as principais vantagens para a organização com a certificação são o aumento da confiança dos clientes, e a melhoria do controle dos processos internos; (ii) 80% dos gerentes entrevistados consideram que a produtividade da empresa aumentou após a certificação ISO

9001. Houve principalmente, o aumento da qualidade dos produtos e a melhoria da credibilidade da organização; (iii) 95,3% dos gerentes da área comercial afirmam que a credibilidade e a aceitação da organização aumentaram com a certificação.

No item referente ao desempenho dos fornecedores das organizações, as conclusões foram as seguintes:

- somente 50% das organizações certificadas entrevistadas exigem que seus fornecedores tenham, também, sistemas de gestão da qualidade certificados;
- 55,4% dos fornecedores das organizações certificadas são, também, certificados;
- 71,8% dos gerentes das organizações identificam que existe diferença, para melhor entre fornecedores certificados em relação aos não certificados.

Quanto às vendas:

- 99,0% dos gerentes estão satisfeitos com a qualidade dos bens e serviços supridos pelos fornecedores certificados;
- 48,7% dos gerentes da área comercial são de opinião que houve aumento no volume de vendas após a certificação;
- 89,3% dos gerentes comerciais consideram que não houve desemprego com a implantação de sistema de gestão da qualidade e sua certificação.

No que se refere às exportações, 32% das organizações brasileiras certificadas exportam atualmente. Dessas, 70,8% já exportavam antes de obter a certificação. Das organizações que já exportavam antes de serem certificadas, 48,3% dos gerentes informam que o volume de exportação aumentou após a certificação. Finalmente, no que tange ao valor da certificação, 98% dos entrevistados informaram que a sua organização pretende renovar a certificação.

### **2.2.2.**

#### **Benefícios da acreditação na perspectiva dos OCP**

Na perspectiva dos organismos de certificação de produtos, destacam-se inúmeros benefícios da acreditação, a saber: (i) reconhecimento da competência do OCP; (ii) fortalecimento das estratégias de *marketing*; (iii) *benchmarking* de desempenho; (iv) minimização de retrabalhos; (v) reconhecimento internacional e

acreditação transfronteiras; e (vi) atendimento à regulamentação (BSI, 2012). Esses benefícios serão discutidos a seguir.

### **Reconhecimento da competência**

Como um reconhecimento de competência, a acreditação fornece um serviço de reconhecimento específico das competências dos organismos de avaliação da conformidade. Esse reconhecimento aumenta a aceitação dos resultados dos organismos acreditados pelos órgãos reguladores, fornecedores, compradores, consumidores, dentre outros. Inclui, tanto os clientes diretos dos organismos de avaliação da conformidade, quanto outras partes que possam ter interesse em seus relatórios, certificados e qualificações de pessoal.

Para o reconhecimento internacional, organismos de avaliação da conformidade devem ser acreditados por organismos que sejam signatários do MLA do IAF, ILAC, ou sua cooperação regional (APLAC, EA, ILAC, PAC e SADCA), com acesso aos mercados internacionais, têm reconhecimento como órgãos competentes em vários mercados estrangeiros.

Outros grupos no setor privado, que não exploram as suas próprias atividades de avaliação da conformidade, também recebem o apoio do processo de acreditação. Podem reduzir seus custos se procedem à avaliação da conformidade por organismos acreditados. Eles também podem evitar dispendiosos re-testes, inspeção ou certificação, cujos resultados de um organismo não acreditado não são aceitáveis. O uso de organismos acreditados deve também reforçar a confiança do comprador nos próprios clientes em seus bens e serviços.

### **Fortalecimento das estratégias de *marketing***

A acreditação é uma ferramenta de *marketing* eficaz para os organismos de certificação e um passaporte para apresentar propostas aos contratantes que requerem produtos verificados de forma independente. Clientes de organismos acreditados desfrutam de um maior acesso para seus produtos, em ambos os mercados domésticos e internacionais.

No panorama atual e dada a intensa concorrência, o consumidor tem à sua disposição uma oferta variada, quando pretende escolher um produto. Em

contrapartida, nem sempre dispõe de informação clara e objetiva que lhe permita assegurar-se do nível de qualidade e confiabilidade dos produtos que adquire.

A certificação de produtos permite fazer a diferença, porque fornece a prova da conformidade de um produto com uma referência, indicando que o produto é seguro e desempenha com qualidade as funções para as quais foi concebido. A certificação é, além de uma ferramenta de marketing essencial para um produto, o elemento chave para o seu posicionamento no mercado, principalmente no mercado externo.

De acordo com Porter (1998), as empresas, para obterem vantagem competitiva, podem focar um determinado nicho de mercado, serem líderes de custo, ou diferenciar seus produtos, sendo que uma das formas de diferenciação é a busca pela qualidade total, que tem como uma de suas ferramentas principais a certificação por terceira parte.

Os varejistas têm uma ferramenta para a confiança adicional nos produtos que vendem, se forem suportados pela certificação de produtos adequados. Ambos, importadores e exportadores, também têm vantagens de *marketing* semelhantes, se os produtos e serviços forem certificados para facilitar a sua aceitação em vários mercados.

### **Benchmarking de desempenho**

Como referência para o desempenho, muitos organismos de avaliação da conformidade funcionam de forma isolada a partir de seus pares. Ao ser submetido a avaliações por especialistas para o cumprimento dos critérios de acreditação, esses organismos são capazes de ter uma confirmação independente de que eles estão operando em níveis que os outros têm e de serem julgados competentes. Sempre que as anomalias são reveladas, através do processo de acreditação, os organismos também têm a oportunidade de iniciar uma ação corretiva e, assim, melhorar seu desempenho em curso.

A acreditação de organismos de certificação de produtos garante que esses organismos têm competência para realizar seu trabalho corretamente e de acordo com as normas apropriadas. As organizações de manufatura podem usar a acreditação de organismos de certificação de produtos para assegurar que os testes

de seus produtos pelos seus próprios laboratórios internos estão sendo feitos corretamente.

### **Redução de retrabalhos**

Avaliações e testes de produtos e materiais podem ser caros e demorados, mesmo quando são feitos corretamente na primeira vez. Se não forem feitos corretamente, então os custos e tempo envolvidos nos re-testes podem ser ainda maiores, se o produto deixou de atender às especificações ou expectativas. Não só os custos sobem, mas a reputação como um fornecedor ou fabricante pode ir para baixo. Assim, um produto resultado de um processo de certificação por um organismo acreditado minimiza as chances de novos testes e reduz as chances de encargos financeiros adicionais e atrasos, até mesmo nas transações internacionais.

### **Reconhecimento internacional e acreditação transfronteiras**

Alguns organismos de certificação acreditados fazem certificação conjunta com organismos estrangeiros e com isso a empresa certificada passa a ter o certificado aceito em mercados externos, além do mercado interno.

No Brasil, a CGCRE pode acreditar organismos de certificação, organismos de inspeção ou laboratórios (organismos de avaliação da conformidade - OAC) localizados em outros países, de acordo com uma política e procedimentos de acreditação transfronteiras, harmonizados com as orientações do *International Accreditation Forum (IAF)*, *International Laboratory Accreditation Cooperation (ILAC)* e da *InterAmerican Accreditation Cooperation (IAAC)*. A finalidade dessas regras é fortalecer a rede internacional de Organismos de Acreditação de OAC, signatários dos acordos de reconhecimento mútuo do IAF, da ILAC ou da IAAC, e, como consequência, facilitar o comércio internacional, removendo ou minimizando barreiras técnicas comerciais.

O procedimento de acreditação transfronteiras consiste em consultar o OAC se este consente ou não na aplicação do procedimento no seu processo de acreditação. Caso positivo, a CGRE procede à operacionalização do procedimento de acreditação transfronteiras, com a celebração de um Memorando de Entendimento entre a CGCRE e o Organismo de Acreditação local, que permitirá

a subcontratação desse Organismo para executar qualquer parte da avaliação de um OAC, em nome da CGCRE, e a realização de avaliações conjuntas. O procedimento prevê a troca de documentos, relatórios, realização de avaliações conjuntas, aceitação de relatórios ou uso de pessoal da outra parte. Caso o OAC não permita a aplicação da acreditação transfronteiras, a CGCRE procede à acreditação do OAC estrangeiro da mesma forma que é feita para os OAC nacionais, utilizando exclusivamente equipe de avaliação da CGCRE, sem a participação do organismo de acreditação local.

Em quaisquer das duas situações, a CGCRE informa ao organismo de acreditação local sobre as circunstâncias que o levaram a aceitar a solicitação de acreditação do organismo em questão.

### **Atendimento à regulamentação**

Para o Estado Regulador, a adoção da avaliação da conformidade, no âmbito compulsório, é uma ferramenta que fortalece o poder regulatório das instituições públicas, sendo um instrumento eficiente de proteção à saúde e segurança do consumidor e ao meio ambiente. A avaliação da conformidade instrumentaliza as atividades regulamentadoras estabelecidas pelos órgãos reguladores.

As autoridades, quando estão envolvidos aspectos ligados à saúde, segurança de pessoas e bens, ao meio ambiente ou à defesa do consumidor, podem estabelecer requisitos obrigatórios a serem atendidos pelos produtos, processos ou serviços a serem disponibilizados no mercado. Com este fim emitem Regulamentos Técnicos.

As autoridades podem ainda considerar apropriado, em função do grau de risco que o uso de produto não conforme pode acarretar também estabelecer procedimentos para a demonstração da conformidade a esses requisitos como condição necessária para que os produtos cobertos pelos mencionados Regulamentos Técnicos possam ser admitidos no mercado. Um dos meios mais empregados no Brasil e no mundo, com esta finalidade é a certificação compulsória.

Sistemas simples podem ser suficientes para prover a necessária confiança na conformidade dos produtos. Existe em uso no mundo um extenso leque de



ferramentas e instrumentos que vão da situação mais simples, caso da Declaração do Fornecedor, a mais completa que é o caso da certificação de produtos.

Em função do risco que o uso de um produto não conforme pode acarretar é possível que o órgão regulamentador estabeleça procedimentos de avaliação e demonstração da conformidade suplementares, como a solicitação de ensaios de tipo em laboratórios independentes ou o acompanhamento da produção por organismos de inspeção.

## **2.3.**

### **Acreditação de organismos de certificação no Brasil**

Apresenta-se o processo de acreditação de organismos de certificação no Brasil, de uma forma geral, e em particular de certificação de produtos, desde a solicitação pelo organismo de certificação até a decisão da acreditação pelo organismo acreditador brasileiro.

#### **2.3.1.**

##### **Visão do processo e o papel do organismo acreditador**

Autoridade legal para acreditar organismos de certificação no País, o Inmetro atua em conformidade às normas e práticas internacionais, operando por meio da sua Unidade Principal, a Coordenação Geral de Acreditação (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), atualmente Comitê Brasileiro de Avaliação da Conformidade (CBAC).

O Decreto nº 6.275, de 28 de novembro de 2007, estabelece que compete à Coordenação Geral de Acreditação do Inmetro (Cgcre) atuar como organismo de acreditação de organismos de avaliação da conformidade. A Cgcre é, portanto, dentro da estrutura organizacional do Inmetro, a unidade organizacional principal que tem total responsabilidade e autoridade sobre todos os aspectos referentes à acreditação, incluindo as decisões de acreditação. (Inmetro-2012)

O CBAC tem a função de aprovar procedimentos, critérios e regulamentos para a acreditação de organismos de certificação.

Signatário de um acordo internacional de reconhecimento mútuo junto ao *International Accreditation Forum* (IAF), que lhe atribui reconhecimento e credibilidade internacional, o Inmetro avalia e acredita organismos de certificação

públicos e privados. A Figura 2.2 ilustra o processo de acreditação e as responsabilidades dos atores envolvidos.

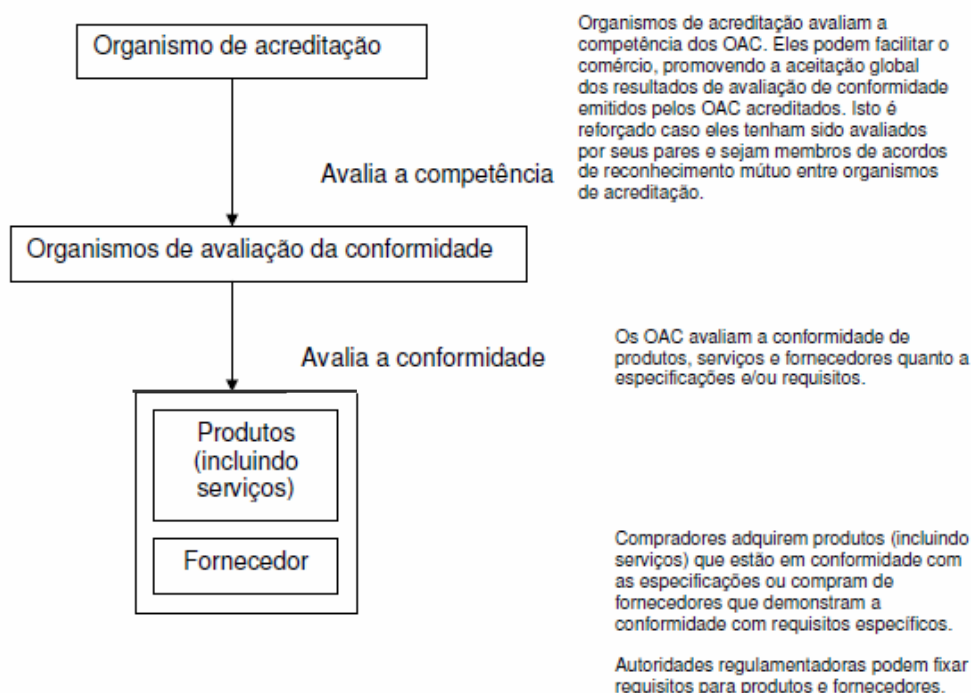


Figura 2.2 – Sistema de acreditação

Fonte: Norma ABNT NBR ISO/IEC 17011:2005.

Nota: O termo fornecedor é usado com o significado de provedor de produtos (incluindo serviços).

Como definido na seção 2.1, 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.

Na visão geral do processo (Figura 3.1), destaca-se o papel do órgão acreditador ao acreditar o OAC, reconhecendo sua competência para operar como organismo certificador. 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 organismo acreditador oficial (autorizado pelo governo brasileiro) no Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Sinmetro). O Brasil segue o exemplo dos sistemas mais modernos, que atuam sob a égide do *International Accreditation Forum* (IAF),

que, por sua vez, reconhece um único organismo acreditador por país e que não admite conflito de interesse entre as atividades de certificação e de acreditação.

O desempenho eficiente de qualquer economia de mercado e o acesso a mercados competitivos requerem a ação de organismos de certificação acreditados (OAC) para atender à crescente demanda por certificações. Tal exigência atribui relevância à ação do organismo acreditador no contexto da avaliação da conformidade no País.

### **2.3.2. Processo de acreditação de OCP**

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 produtos”. Esse procedimento é dividido em seis fases: (i) solicitação de acreditação; (ii) análise da solicitação de acreditação; (iii) análise da documentação; (iv) auditoria de acreditação; (v) tratamento do processo pela Divisão de Acreditação de Organismos (Dicor); e (vi) decisão sobre a concessão da acreditação.

Segundo COSTA, A.F (2007), o processo de acreditação de organismos de certificação utilizado pela CGCRE segue o seguinte procedimento:

#### **Solicitação**

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.

Para a solicitação de acreditação junto à CGCRE, 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. Essa análise da solicitação destina-se a verificar a capacidade da Equipe/Setor da CGCRE 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.

Uma correspondência comunicando a viabilidade do processo de acreditação é, então, enviada ao organismo certificador.

### **Análise da 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.

Na CGCRE, 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.

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.

### **Avaliação no local**

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.

A CGCRE 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. Nessa 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 (RAO), 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.

Esse relatório de auditoria 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.

Todos os organismos avaliados possuem um processo de avaliação similar, definindo claramente as etapas desenvolvidas e definindo prazos para a conclusão de atividades.

### **Decisão da acreditação**

A fase de concessão da acreditação 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. Concluídas a auditoria no escritório do solicitante e a

auditoria testemunha, o auditor líder encaminha os respectivos registros ao Núcleo de Certificação (Nucer), da Dicor, no qual o gestor de acreditação (GA) analisa todo o processo e emite sua recomendação ao chefe do Nucer.

O chefe do Nucer avalia a recomendação do GA, dá seu parecer e envia ao chefe da 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 da CGCRE 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 da CGRE delibera sobre a concessão da acreditação. Tendo sido aprovada a acreditação, a CGCRE 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. O processo decisório baseia-se na avaliação de todas as informações recebidas e em quaisquer outras informações relevantes. Todos os organismos acreditadores 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.

#### **2.4. Considerações finais sobre o capítulo**

Este capítulo buscou apresentar as bases teóricas e normativas para o desenvolvimento do modelo conceitual de avaliação dos impactos da certificação de produtos por organismos acreditados, segundo uma abordagem que integre a visão dos organismos de certificação de produto (OCP) e a das empresas selecionadas. Ao longo da fase de pesquisa bibliográfica e documental, pode-se perceber a inexistência de dissertações e estudos sobre avaliação dos impactos da acreditação e da certificação de produtos e o caráter inovador da inserção desses aspectos no âmbito da avaliação da conformidade.

A evolução da acreditação e sua disseminação nas diferentes esferas sociais (governo, setor privado e sociedade), aliadas à pressão da sociedade para que as empresas passem a produzir produtos mais seguros e competitivos e socialmente responsáveis, tornaram latente a necessidade de um instrumento que conceituasse a avaliação dos benefícios desses mecanismos. Estabelecem-se, então, parâmetros que podem ser seguidos pelas organizações de um modo geral.

Isso posto, o presente estudo, ao abordar os benefícios da certificação de produtos por organismos acreditados, vem ao encontro dessa demanda, na medida em que define parâmetros para a implementação de iniciativas e práticas de demonstração de modelos analíticos de impactos da acreditação e da certificação, que trarão benefícios reais para a sociedade e fontes de vantagens competitivas sustentáveis para as empresas e as organizações, em geral.