

RECOMENDAÇÕES DO 10º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

RECOMENDAÇÕES DO 10º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



1 - ABNT/CB-25 deverá traduzir o documento divulgado no site da ISO para ser colocado no site do Inmetro, da ABROC e do ABNT/CB-25. O documento contém informações sobre:

- a) Norma de Sistema de Gestão
- b) Avaliação da Conformidade - como identificar se a firma segue a ISO 9001
- c) Direcionamento das reclamações, referentes a empresas certificadas

Situação: Documento traduzido pelo CB-25, consta no site da ABNT/CB-25, da ABROC e do Inmetro.

2 - Inmetro deve repetir em 2012 a pesquisa efetuada sobre “clientes dos clientes”. Incluir este item no novo contrato com a ABNT

Situação: Encaminhada internamente da seguinte forma: disponibilizada no Portal do Consumidor pesquisa com algumas questões centrais para o cidadão, e realizada pesquisa junto às empresas compradoras (cliente do cliente) via DPLAD utilizando o software “Questmanager”. São elas: Percepção do Cidadão e Percepção dos compradores em relação aos seus fornecedores. E serão apresentadas no 11º Encontro.

RECOMENDAÇÕES DO 10º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



3 - Inmetro deverá se articular com o DPDC para saber da viabilidade de se distinguir as empresas com certificado ISO 9001 nas reclamações dos consumidores.

Situação: Articulação com DPDC foi realizada e a informação obtida é que não é viável obter este tipo de informação via reclamações. CGCRE vai estudar a inclusão de um requisito adicional de acreditação – compromisso da certificadora de disponibilizar a informação sobre empresas certificadas.

4 - Inmetro deverá programar a realização de Auditorias com antecedência com um organismo piloto. A ABNT e o BSI voluntariaram-se a participar do programa piloto para análise do desempenho do OCC frente à certificada.

Situação: Não encaminhado. Incluir esta recomendação como tema no 11º Encontro.

5 - Inmetro/ Cgcre deverá colocar no item 8 do RGCP o prazo para que os OCC enviem a informação ao Inmetro dos Memorandos assinados

Situação: Recomendação acatada e será formalizada a inclusão no RGCP quando da revisão do mesmo.

RECOMENDAÇÕES DO 10º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



6 - ABROC deverá divulgar para seus associados, para conhecimento e críticas, o kit de educação à distância como curso de treinamento sobre avaliação da conformidade

Situação: Inmetro vai encaminhar Kit à ABROC para a divulgação em seu site (em andamento).

7 - Inmetro deverá revisar no RGCP o item que esclarece que o OCC não pode substituir a visita técnica pelo certificado ISO 9001.

Situação: Recomendação acatada e será formalizada a inclusão no RGCP quando da revisão do mesmo. Tema em discussão na ABROC.

8 - Inmetro/ABROC deverão analisar um melhor encaminhamento das reclamações para que os Organismos/Reclamantes tenham retorno das respostas.

Situação: Questão avaliada internamente no Inmetro e considerada legítima. Cgcre vai verificar necessidade de feedback interno. ABROC vai verificar internamente como está esta questão.

RECOMENDAÇÕES DO 10º ENCONTRO DE APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO



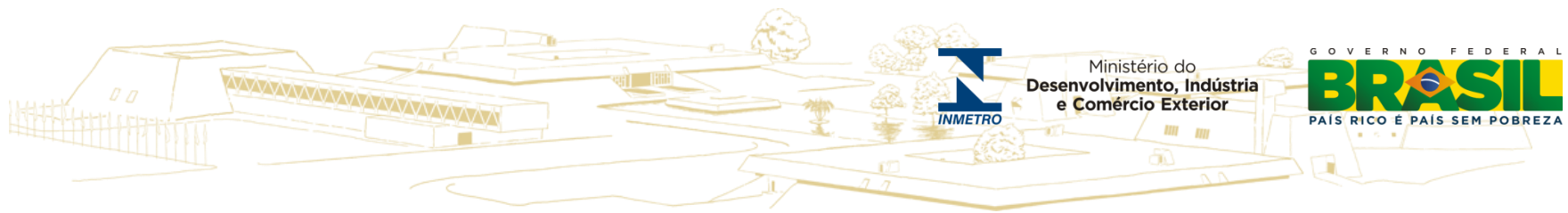
Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



9 - ABROC deverá promover reunião com as Certificadoras para estabelecer as informações que devam ser divulgadas no Banco de Dados sobre Certificações ISO 9000.

Após definição, Cgcre deverá articular com a área de informática do Inmetro para proceder às alterações.

Situação: Não realizado. ABROC vai solicitar via circular que organismos atualizem as informações. Tema deve ser remetido para o 11º Encontro.



Contatos

Site

<http://www.inmetro.gov.br>

Ouvidoria

0800-285-1818

ouvidoria@inmetro.gov.br

Portal do Consumidor

www.portaldoconsumidor.gov.br