

8º Encontro sobre Aperfeiçoamento do Processo de
Certificação
Guaratinguetá – SP
01 e 02 jul 2008



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

Atividades e Ações do Acreditador 2008

Marcos Aurélio Lima de Oliveira
Coordenador Geral de Acreditação do Inmetro



ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

NOVOS PROGRAMAS

SANÇÕES APLICADAS

INDICADORES

PESQUISA DE SATISFAÇÃO



ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

DEFINIÇÃO e OBJETIVO

Ações que serão adotadas pelo organismo acreditador para realizar visita de acompanhamento de mercado referente às certificações realizadas por organismos de avaliação da conformidade acreditados pelo Inmetro.

Identificar e prevenir práticas abusivas, manipulativas ou não adequadas aos critérios de certificação estabelecidos, referentes à concessão e manutenção das certificações realizadas por OACs acreditados.



ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

DESCRIÇÃO

Realização de visita nas empresas certificadas. Estas avaliações serão conduzidas por equipes do Inmetro, compostas por um avaliador e um especialista na área da certificação.

Inicialmente aplicadas nas empresas certificadas pelo Regimento Geral do Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras da Construção Civil – SiAC., devido a capilaridade no País, e apresentar um número razoável de reclamações e denúncias quanto à atuação das certificadoras.



ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

Durante a visita serão verificados obrigatoriamente os seguintes aspectos:

- Proposta inicial do organismo certificador;
- Número de empregados envolvidos na atividade certificada (por exemplo a folha de pagamento da empresa);
- Escopo da certificação;
- Registros da auditoria interna;
- Registros dos relatórios de auditorias realizadas pela certificadora;
- Verificação da realização dos processos considerados críticos para a qualidade da obra

ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

PROCEDIMENTOS E OBRIGAÇÕES

- ✍ Todos os organismos acreditados terão pelo menos uma empresa visitada por ano;
- ✍ Em qualquer momento, por demandas oriundas de denúncias ou indício de irregularidade, por decisão do Inmetro, poderão ser realizadas avaliações extraordinárias nas empresas;
- ✍ Os relatórios dessas visitas, bem como a decisão de manter ou não a acreditação serão enviados à Comissão Nacional do Sistema de Avaliação da Conformidade de Empresas de Serviços e Obras (CN-SIAC);



ACOMPANHAMENTO DE MERCADO

PROCEDIMENTOS E OBRIGAÇÕES

- ✍ O custo oriundo desta atividade ficará a cargo do Inmetro;
- ✍ A certificadora poderá, a seu critério, acompanhar a atividade executada pelo Inmetro.



NOVOS PROGRAMAS

Novos escopos disponíveis

- ✍ Requisitos para a garantia da qualidade para equipamentos de medição (NBR 10012)
- ✍ Sistema da Qualidade do SINDIRAÇÕES
- ✍ Produtos Orgânicos (Diretiva da CEE)
- ✍ Sistema de gestão da Segurança em Turismo de Aventura (NBR 15331)
- ✍ Certificação de Profissional de Controle Tecnológico de Concreto (NBR 15.146)
- ✍ Unidades Armazenadoras de Produtos Agropecuários (IN do MAPA)
- ✍ Válvulas Industriais para instalações de exploração, produção, refino e transporte de produtos de petróleo (NBR 15827)
- ✍ Sistema de Gestão da Sustentabilidade para Meios de Hospedagem (NBR 15401)



NOVOS PROGRAMAS

Escopos em estudos de viabilidade

- ✍ Mudanças climáticas
- ✍ Produtos Orgânicos (IN do MAPA)
- ✍ Tecnologia da informação (ISO 20.000)
- ✍ Certificação de provedores de curso de Requalificação Profissional
- ✍ Biocombustível
- ✍ Boas Práticas Agropecuárias
- ✍ Sistema de gestão para aparelhos médicos (ISO 13485)
- ✍ Centros de Recursos Biológicos
- ✍ Certificação de Auditores de Fabricação de Extintores de Incêndio
- ✍ Pino rei
- ✍ Capacetes de uso industrial EPI e demais EPIs
- ✍ Chupetas
- ✍ Pneus bicicleta de uso adulto
- ✍ Quinta roda de veículos para transporte de cargas perigosas
- ✍ Serviço de Ensaio de Estanqueidade em Instalações Subterrâneas
- ✍ Mel
- ✍ Cabos de aço de uso geral
- ✍ Painelas de pressão
- ✍ Vidro temperado e laminado



SANÇÕES APLICADAS

Suspensões e Cancelamentos Atualmente

- ✎ Organismos de Certificação suspensos – 5**
- ✎ Organismos de Certificação Cancelados – 5**
- ✎ Escopos de Organismo de Certificação suspensos – 2**
- ✎ Advertência - 1**



INDICADORES

Indicadores para Organismo de Certificação (Dicor)		Valores	
	Indicador	mai/08	Meta 2008
Ind 1	Índice de concessão de acreditação no prazo definido (8 meses ou menos) - %	50,0	80%
Ind 2	Índice de concessão de extensão no prazo definido (6 meses ou menos) - %	29,4	80%
Ind 3	Índice de processos de supervisão/reacreditação no prazo definido (4 meses ou menos)	47,5	80%
Ind 4	Índice de supervisão/reacreditação realizadas - %	52,4	90%
Ind 5	Índice de auditorias testemunhas realizadas - %	27,8	90%
Ind 6	Índice de avaliações de concessão realizadas - %	58,3	90%
Ind 7	Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro - %	47,6	50%
Ind 8	Tempo médio para a concessão de acreditação - meses	9,0	8 meses
Ind 9	Tempo médio para o processo de extensão - meses	10,3	6 meses
Ind 10	Tempo médio para o processo de supervisão / reacreditação - meses	6,0	4 meses



INDICADORES

Indicadores para Organismo de Certificação (Dicor)	Valores	
Indicador	mai/08	Meta 2008
Índice de supervisão/reacreditação realizadas - %	52,4	90%
Índice de auditorias testemunhas realizadas - %	27,8	90%
Índice de avaliações de concessão realizadas - %	58,3	90%
Índice de utilização de avaliadores externos ao Inmetro - %	47,6	50%
Tempo médio para a concessão de acreditação - meses	9,0	8 meses
Tempo médio para o processo de extensão - meses	10,3	6 meses
Tempo médio para o processo de supervisão / reacreditação - meses	6,0	4 meses



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

OBJETIVO DA PESQUISA

Avaliar o grau de satisfação junto aos organismos de avaliação da conformidade acreditados pelo Inmetro/Cgcre e dos usuários dos serviços acreditados.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

VARIÁVEIS ESTUDADAS JUNTO AOS CLIENTES DA CGCRE - OAC

- 1 - TEMPO PARA ACREDITAÇÃO**
- 2 - VANTAGENS ADQUIRIDAS COM A ACREDITAÇÃO**
- 3 - CUSTO DA ACREDITAÇÃO**
- 4 - ACREDITAÇÕES ESTRANGEIRAS**
- 5 - ÁREA DE ATUAÇÃO DO OAC ACREDITADO**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

VARIÁVEIS ESTUDADAS JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS ACREDITADOS

- 1 - QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELOS OAC**
- 2 - PRAZO PARA CONSEGUIR A CERTIFICAÇÃO**
- 3 - CUSTO DA CERTIFICAÇÃO**
- 4 - UTILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE AVALIAÇÃO DA
CONFORMIDADE NÃO ACREDITADOS PELO
INMETRO/CGCRE**
- 5 - ACESSO A INFORMAÇÕES NO SITE DO INMETRO**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

VARIÁVEIS ESTUDADAS JUNTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS ACREDITADOS

6 - VANTAGENS ADQUIRIDAS COM A CERTIFICAÇÃO

7 - OPÇÕES DE ESCOLHA DO OAC PARA A CERTIFICAÇÃO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

NÚMERO DE OAC PESQUISADOS

- 1 - Nº DE ORGANISMOS DE CERTIFICAÇÃO: 83**
- 2 - Nº DE ORGANISMOS DE INSPEÇÃO: 184**
- 3 - Nº DE LABORATÓRIOS DE ENSAIO: 272**
- 4 - Nº DE LABORATÓRIOS DE CALIBRAÇÃO: 228**

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

NÚMERO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS ACREDITADOS DISPONIBILIZADOS PARA A PESQUISA

- 1 - EMPRESAS CERTIFICADAS ISO 9001 E ISO 14001: 9837**
- 2 - EMPRESAS COM PRODUTOS CERTIFICADOS: 5255**
- 3 - CLIENTES DOS ORGANISMOS DE INSPEÇÃO: 25000**
- 4 - CLIENTES DOS LABORATÓRIOS: 4094**
- 5 - PESSOAS CERTIFICADAS: 4640**
- 6 - EMPRESAS CERTIFICADAS (PBQPH): 483**



PESQUISA DE SATISFAÇÃO

AÇÕES DA CGCRE PÓS PESQUISA

1 - ANÁLISE DOS RESULTADOS

**2 - IDENTIFICAÇÃO DE MELHORIAS NO PROCESSO DE
ACREDITAÇÃO**

3 - IDENTIFICAÇÃO DE NOVAS ÁREAS DE ACREDITAÇÃO

8º Encontro sobre Aperfeiçoamento do Processo de
Certificação
Guaratinguetá – SP
01 e 02 jul 2008



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior

OBRIGADO !

