



Ministério do
Desenvolvimento, Indústria
e Comércio Exterior



VIII Encontro de Credibilidade do Processo de Certificação

Gerenciamento do Desempenho dos Organismos Designados

Guaratinguetá, 01 e 02 de julho de 2008

Alfredo Lobo
Diretor da Qualidade

Objetivos e Propostas

- ***Definição de indicadores que meçam o desempenho dos organismos de certificação designados;***
- ***A intensidade do acompanhamento variará em função do desempenho atingido;***
- ***Ênfase na atividade compulsória;***
- ***Servir de base para reconhecimento e “cobrança de melhorias”, em função do desempenho proposto.***

Apenas um exercício interno

Proposta de indicadores que compõem o Índice de Desempenho Mínimo:

- ***Nº de reclamações fundamentadas (consideradas procedentes e que possam ser imputadas aos organismos) registradas na Ouvidoria do Inmetro;***
- ***Nº de não conformidades/oportunidades de melhoria identificadas durante as auditorias da Cgcre***
- ***% de auditores registrados***
- ***% de auditores próprios utilizados pelos organismos de certificação.***

Apenas um exercício interno

- ***% de não conformidades nos programas de verificação da conformidade***
- ***% de irregularidades que possam ser imputadas aos organismos nas ações de fiscalização***
- ***Número de denúncias procedentes que possam ser imputadas aos organismos recebidos pela Ouvidoria***
- ***Resultados da pesquisa de satisfação dos clientes das certificadoras***
- ***outras (a serem identificadas)***

Sugestões da plenária

A intenção é promover debate para obter contribuições dos participantes e/ou propostas de encaminhamento:

- ***Indicador?***
- ***Indicador?***
- ***Indicador?***
- ***Encaminhamento?***
- ***Encaminhamento?***
- ***Encaminhamento?***



Nossos Contatos

- ***Home Page do Inmetro***
www.inmetro.gov.br
- ***Ouvidoria***
0800 285 1818
- ***Portal do Consumidor***
www.portaldoconsumidor.gov.br