

Índice de reclamações

Processo: certificação;

Objetivo: avaliar a evolução do índice de reclamações de empresas com certificação;

Fórmula: número de reclamações de empresas com certificação / número de empresas com certificações.

Índice de reclamações

Fonte: Ouvidoria do Inmetro e as bases de dados de empresas com certificação (produto, SGQ e SGA), do Inmetro;

Periodicidade mensal;

Análise de tendência a cada 3 meses.

Credibilidade quanto ao processo de acreditação no SBAC

Processo: acreditação;

Objetivo: avaliar a eficiência e eficácia do processo de acreditação;

Pesquisa: competência da equipe, duração da auditoria, valor agregado, tempo de acreditação e eficiência da resposta.

Credibilidade quanto ao processo de acreditação no SBAC

Fonte: pesquisa terceirizada;

Periodicidade anual;

Resultados apresentados através de notas para
cada parâmetro e uma nota geral.

Satisfação quanto ao processo de certificação

Processo: certificação;

Objetivo: avaliar a eficiência e eficácia do processo de certificação;

Pesquisa: competência da equipe, duração da auditoria, valor agregado, tempo de acreditação e eficiência da resposta.

Satisfação quanto ao processo de certificação

Fonte: pesquisa terceirizada;

Periodicidade anual;

Resultados apresentados através de notas para cada parâmetro e uma nota geral.

Comissão Permanente de Credibilidade

OUTROS ASSUNTOS

- ✍ Reunião com os OAC;
- ✍ Representante dos OCS.

Comissão Permanente de Credibilidade

Participantes na reunião com os OAC

SISTEMAS

-  NCC
-  ABS
-  FCAV
-  ABNT
-  TÜV Rheinland
-  BSI
-  ITAC
-  CEPEL

PRODUTOS

-  NCC
-  CEPEL
-  BRASIL CERT
-  ABNT
-  OIA
-  FCAV