

IX Encontro sobre Aperfeiçoamento do Processo de Certificação

Empresas Certificadas ISO 9001 Reclamadas, Conformes e Não Conformes

22 e 23 de março de 2010

São Paulo/SP

Paulo Coscarelli

Diretor Substituto da Qualidade

Resumo dos Resultados das Pesquisas 2006 e 2007, por Fonte de Informação (Resultados Acumulados)

PROCON		Amostragem		Empresas Reclamadas com SGQ Certificado
Ano	UF	Nº Empresas	Período	
2006	BA, MG, RS, RJ	1.542	2002, 2004, 2005	14 (0,9%)
2007	BA, MG, SP, RJ, TO	3.870	2002, 2004, 2005, 2006	30 (0,8%)

PAP	Amostragem		Empresas Analisadas Consideradas NC	Empresas NC com SGQ Certificado
Ano	Nº Empresas	Período		
2006	374	Jan/04 a Mar/06	212 (56,7%)	11 (5,2%)
2007	465	2004 a 2006	239 (51,4%)	26 (10,9%)

Ouvidoria	Nº Reclamações	Nº Reclamações – Emp. c/ SGQ Certificado
2006	951	19 (2%)
2007	XXX	xx (xx%)

Procedimento da Pesquisa 2010

- ***levantamento realizado entre os dias 10 de fevereiro e 19 de março de 2010;***
- ***consulta aos bancos de dados do Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor (SINDEC), no período de setembro/2008 a agosto de 2009, que, atualmente, congrega as reclamações fundamentadas de 24 estados e 102 Procons (estaduais e municipais). Não fazem parte os seguintes estados: Rondônia, Paraná e Roraima;***
- ***consulta aos relatórios das análises do Programa de Análise de Produtos, coordenado pelo Inmetro, dos anos de 2007, 2008 e 2009;***
- ***inserção dos nomes das empresas com reclamações fundamentadas no SINDEC e consideradas conformes e não conformes pelo Programa de Análise de Produtos na ferramenta de busca do site do Inmetro;***
- ***identificação de quais delas possuíam certificados válidos do sistema de gestão da qualidade com base nos critérios das normas NBR ISO 9001/2000 e NBR ISO 9001/2008;***
- ***o endereço eletrônico do Catálogo de Empresas Certificadas é:***
<http://www.inmetro.gov.br/gestao9000/ConsultaCatalogo.asp?Chamador=INMETROCB25>

Considerações Gerais

- **Não sabemos se no ano em que a empresa foi reclamada ou considerada não conforme ela já possuía a certificação do SGQ;**
- **Não sabemos se o banco de dados de empresas com SGQ certificado encontra-se devidamente atualizado;**
- **As informações sobre as empresas podem mudar de um ano para o outro - enquanto as informações do PAP e dos Procons são estáticas;**
- **A Ouvidoria do Inmetro, desde 2007, não faz mais a segmentação das reclamações levando em consideração a certificação do SGQ**

Informações do banco de dados “Empresas Certificadas ISO 9000”

(consulta em 17/03/2010)

	Dentro SBAC	Fora SBAC	Total
Certificações ISO 9001:2000	6.292	163	6.455
Certificações ISO 9001:2008	1.664	32	1.696

Resultados 2010 - Pesquisa SINDEC

de Setembro de 2008 a Agosto de 2009

UF	AC		AL		AM		AP		BA		CE		DF		ES	
Nº de Empresas	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

UF	GO		MA		MG		MS		MT		PA		PE		PB	
Nº de Empresas	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

UF	PI		RJ		RN		RS		SE		SC		SP		TO	
Nº de Empresas	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

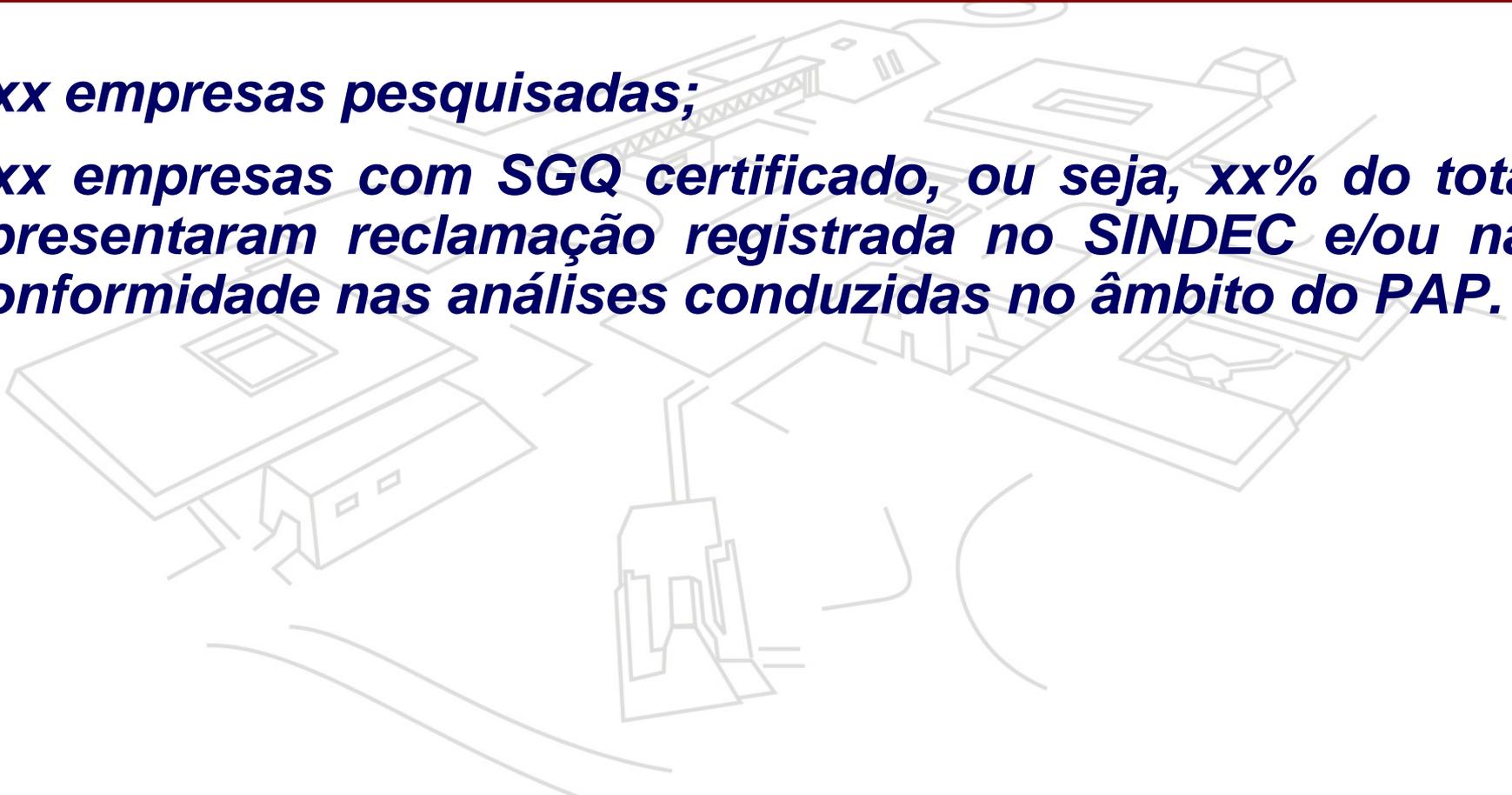
- total de xx empresas reclamadas no SINDEC;
- xx, ou seja, xx% possuem SGQ certificado.

Resultados 2010 - Pesquisa PAP

	2007	2008	2009	Total
Nº de Empresas Analisadas	xx	xx	xx	xx
Nº de Empresas consideradas Não Conformes	xx	xx	xx	xx
Nº de Empresas consideradas Não Conformes com Certificação	xx	xx	xx	xx
Nº de Empresas consideradas Conformes com Certificação	xx	xx	xx	xx

- total de xxx empresas analisadas pelo PAP, entre os anos de 2007 e 2009;
- xxx, ou seja, xxx%, das empresas foram consideradas não conformes;
- xxx, ou seja, xxx% possuem SGQ certificado;
- xxx, ou seja, xxx% das empresas foram consideradas conformes;
- xxx, ou seja, xxx% possuem SGQ certificado.

Resultados Gerais 2010

- ***xx empresas pesquisadas;***
 - ***xx empresas com SGQ certificado, ou seja, xx% do total, apresentaram reclamação registrada no SINDEC e/ou não conformidade nas análises conduzidas no âmbito do PAP.***
- 

Contatos

- **Diretoria da Qualidade**
dqual@inmetro.gov.br
- **Sítio do Inmetro**
www.inmetro.gov.br
- **Central de Atendimento ao Consumidor**
0800 285 1818
- **Portal do Consumidor**
www.portaldoconsumidor.gov.br

OBRIGADO!!!