

Acreditação de Organismos de Avaliação da Conformidade

- Coordenação Geral de Acreditação - Cgcre/Inmetro

Marcos Aurélio Lima de Oliveira
Coordenador Geral de Acreditação do Inmetro

- *CONSELHO DE ACREDITAÇÃO* - *CONAC*

Composição

O CONAC é composto por membros representando as partes interessadas pertinentes a atividade de acreditação de organismos de avaliação da conformidade, nomeados através de publicação em Portaria do Inmetro.

- CONSELHO DE ACREDITAÇÃO - CONAC

Partes Interessadas - voto consenso para cada parte -

- ✓ Organismos de Avaliação da Conformidade
 - ✓ Órgãos Regulamentadores
 - ✓ Especialistas Independentes
- ✓ Usuários dos Serviços Acreditados
- ✓ Representantes dos Consumidores
 - ✓ Normalizador

- CONSELHO DE ACREDITAÇÃO - CONAC

- ✓ **Presidente - Eugênio De Simone**
- ✓ **Vice Presidente - Walter Laudísio**
- ✓ **Secretaria Executiva - Marcos Aurélio Lima de Oliveira**

- CONSELHO DE ACREDITAÇÃO - CONAC

DESTAQUES DA REUNIÃO - 05/12/2008

- ✓ **Aprovação dos relatórios referentes aos Conflitos de Interesse identificados, analisados e tratados pela Cgcre/Inmetro**
- ✓ **Avaliação dos resultados da pesquisa realizada junto aos clientes da Cgcre e aos clientes dos OAC`s acreditados**
 - ✓ **Apresentação dos Indicadores de desempenho em conformidade com o planejamento estratégico do Inmetro (destaque: redução do tempo de acreditação de laboratórios)**

Pesquisa Inmetro

Clientes CGCRE

Nível de Satisfação

setembro 2008

DETALHAMENTO DE ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA PESQUISA

OBJETIVO

O objetivo principal consiste em medir o nível de satisfação das empresas usuárias dos serviços da CGCRE: Laboratórios, Organismos de Inspeção e de Certificação.

TIPO DE PESQUISA

**Quantitativa por amostragem, através de entrevistas pessoais individuais.
Foram realizadas 330 entrevistas em agosto/setembro de 2008.**

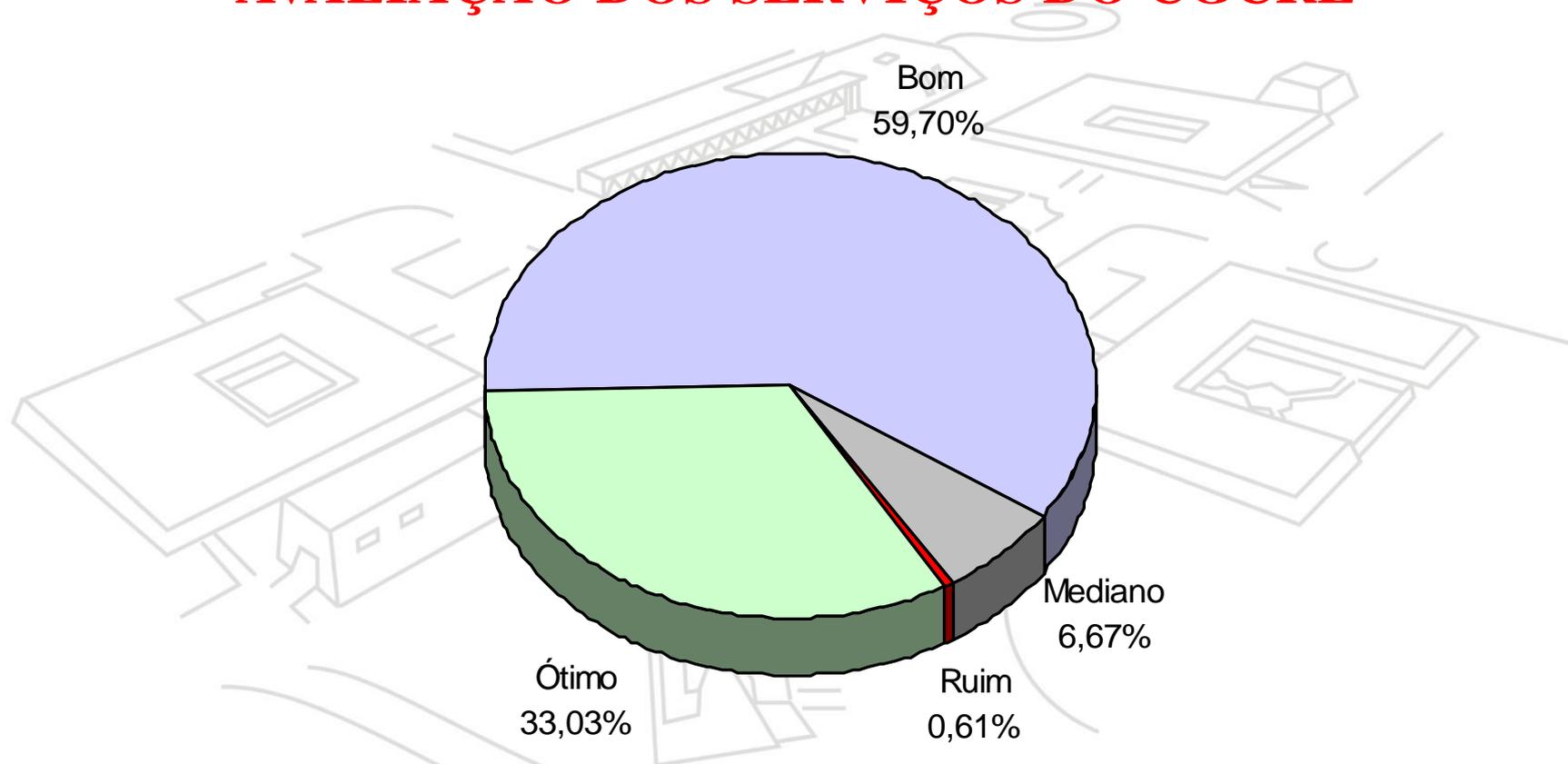
LOCAL

Brasil.

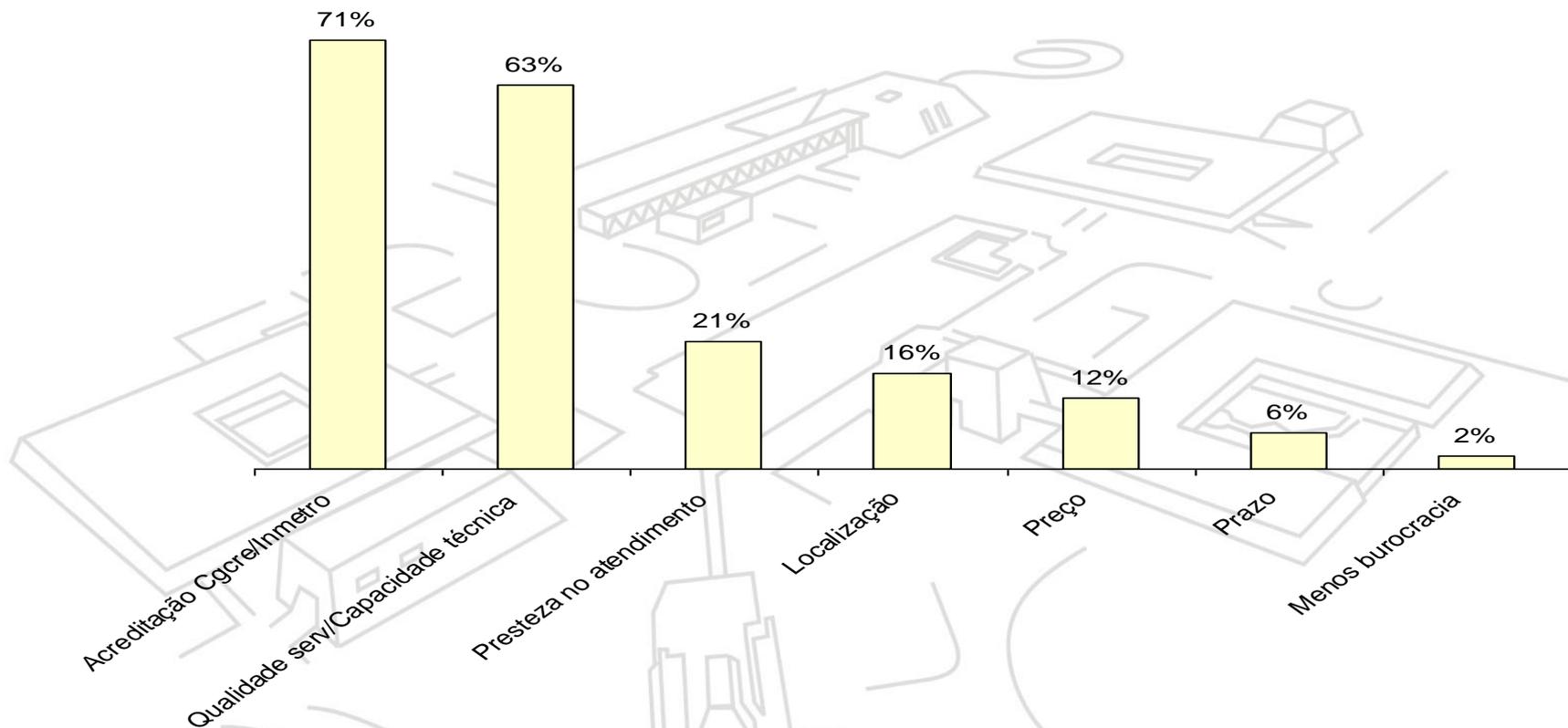
UNIVERSO

Laboratórios, Organismos de Inspeção e de Certificação que são clientes da CGCRE.

AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DO CGCRE

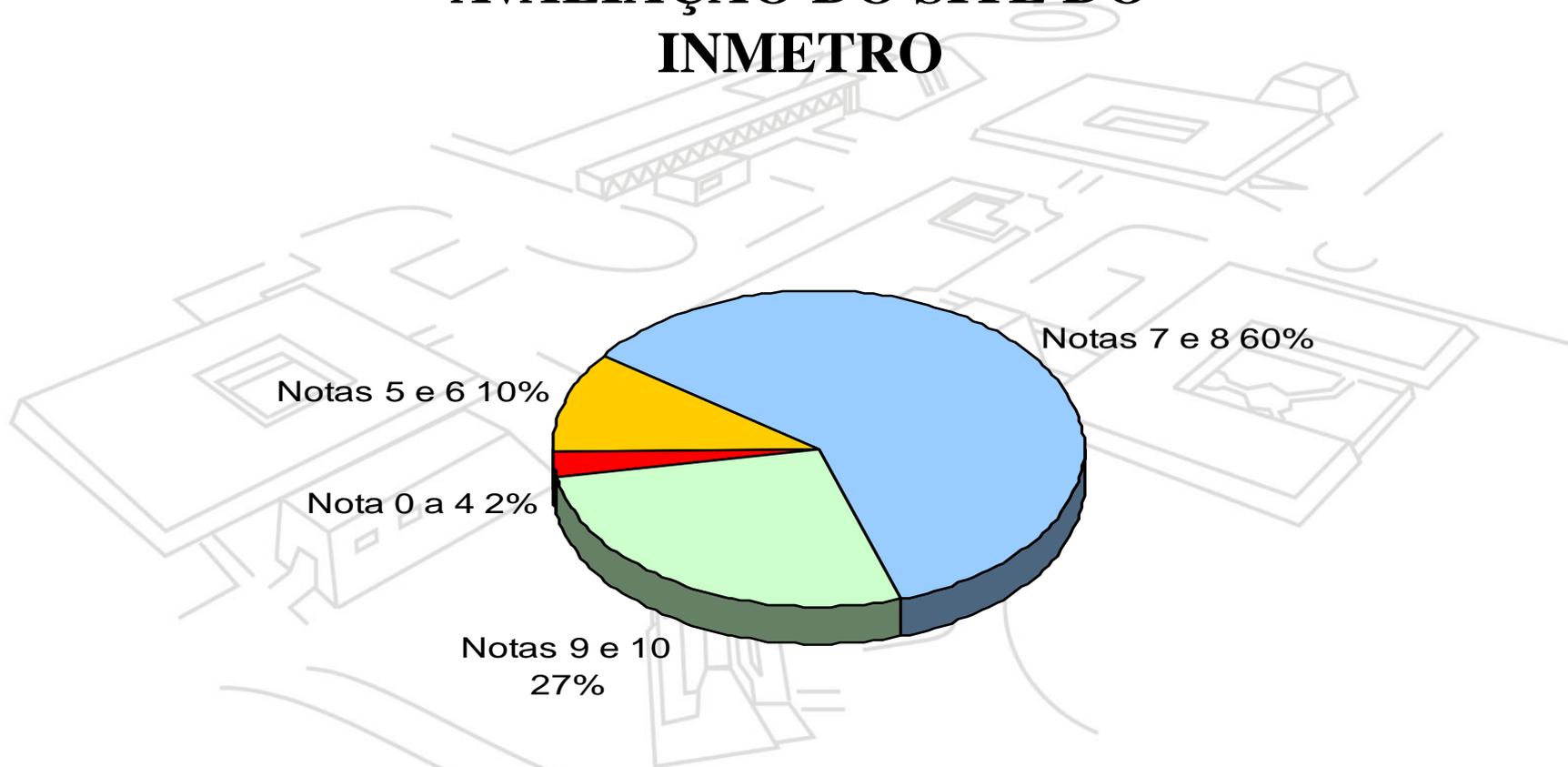


O nível de satisfação em relação aos serviços de calibração e ensaio ofertados pelo Inmetro é de 92,73%: cerca de 33% avaliam como ótimo; enquanto para 60% é bom.



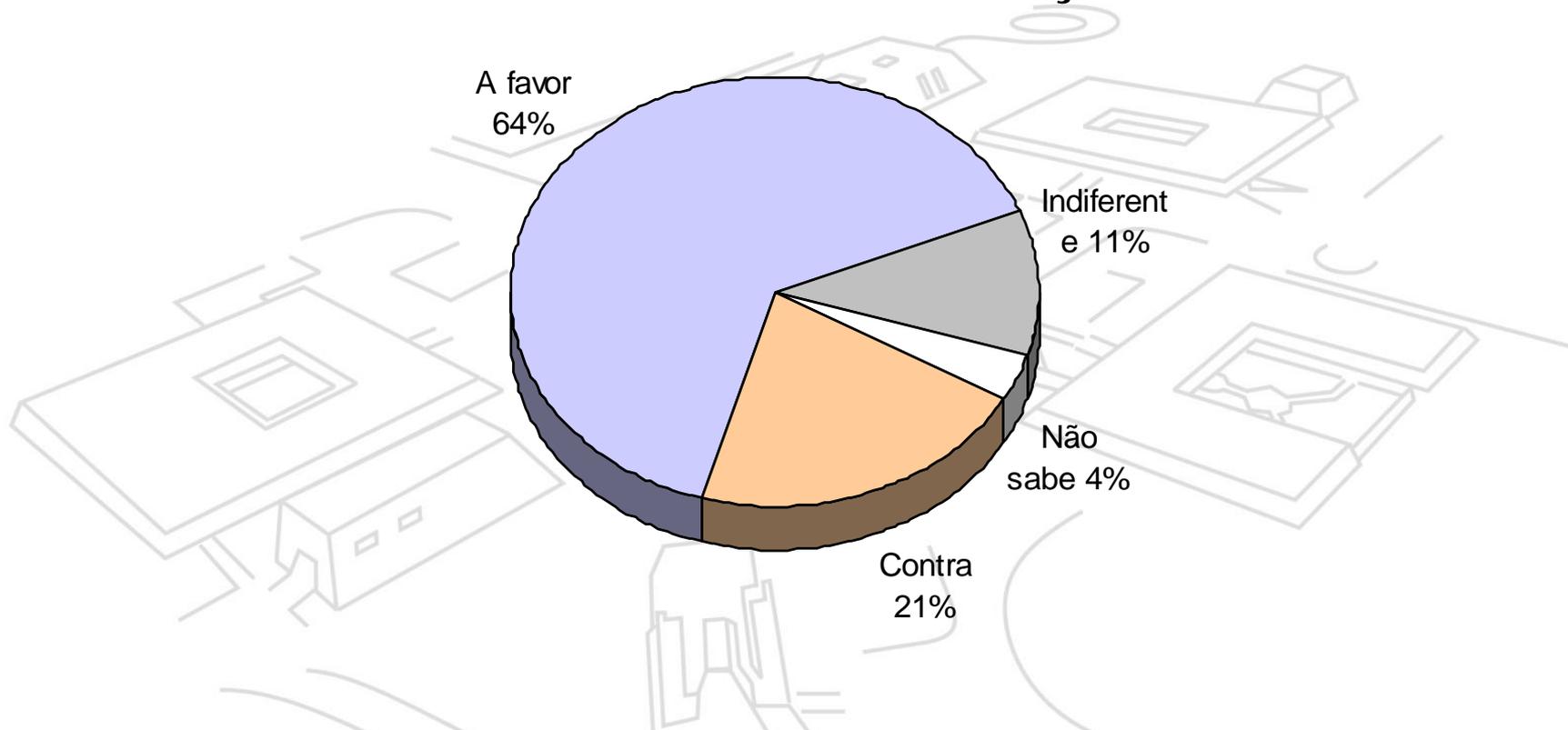
Há um reconhecimento quanto à importância da acreditação CGCRE/Inmetro. Junto com a qualidade do serviço e capacidade técnica é elencada como uma das razões que levam clientes a contratar laboratórios ou organismos.

AVALIAÇÃO DO SITE DO INMETRO



O site é bem avaliado por 87%, que atribuem notas iguais ou superiores a 7. A média global é 7,8.

FORMA DE COBRANÇA



A grande maioria, 64%, é favorável à atual forma de cobrança de acreditação a partir do número de escopos.

Pesquisa Inmetro

Clientes dos Clientes da CGCRE

Nível de Satisfação

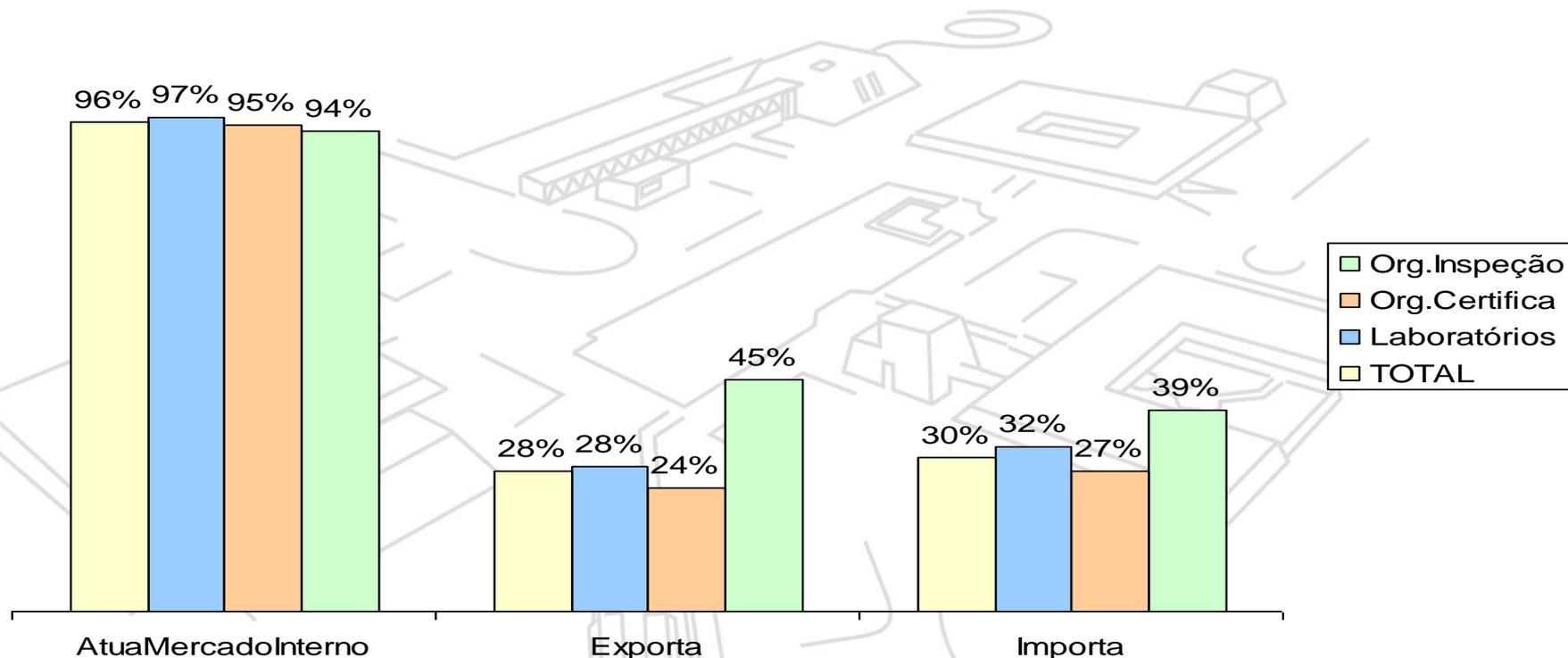
setembro 2008

METODOLOGIA

O resultado de “ótimo+bom” encontrado na pesquisa é de 92%, sendo o erro de 2,6%, para um intervalo de confiança de 95%.

Foram realizadas 400 entrevistas em agosto/setembro de 2008.

AREAS DE ATUAÇÃO DOS CLIENTES DE CLIENTES



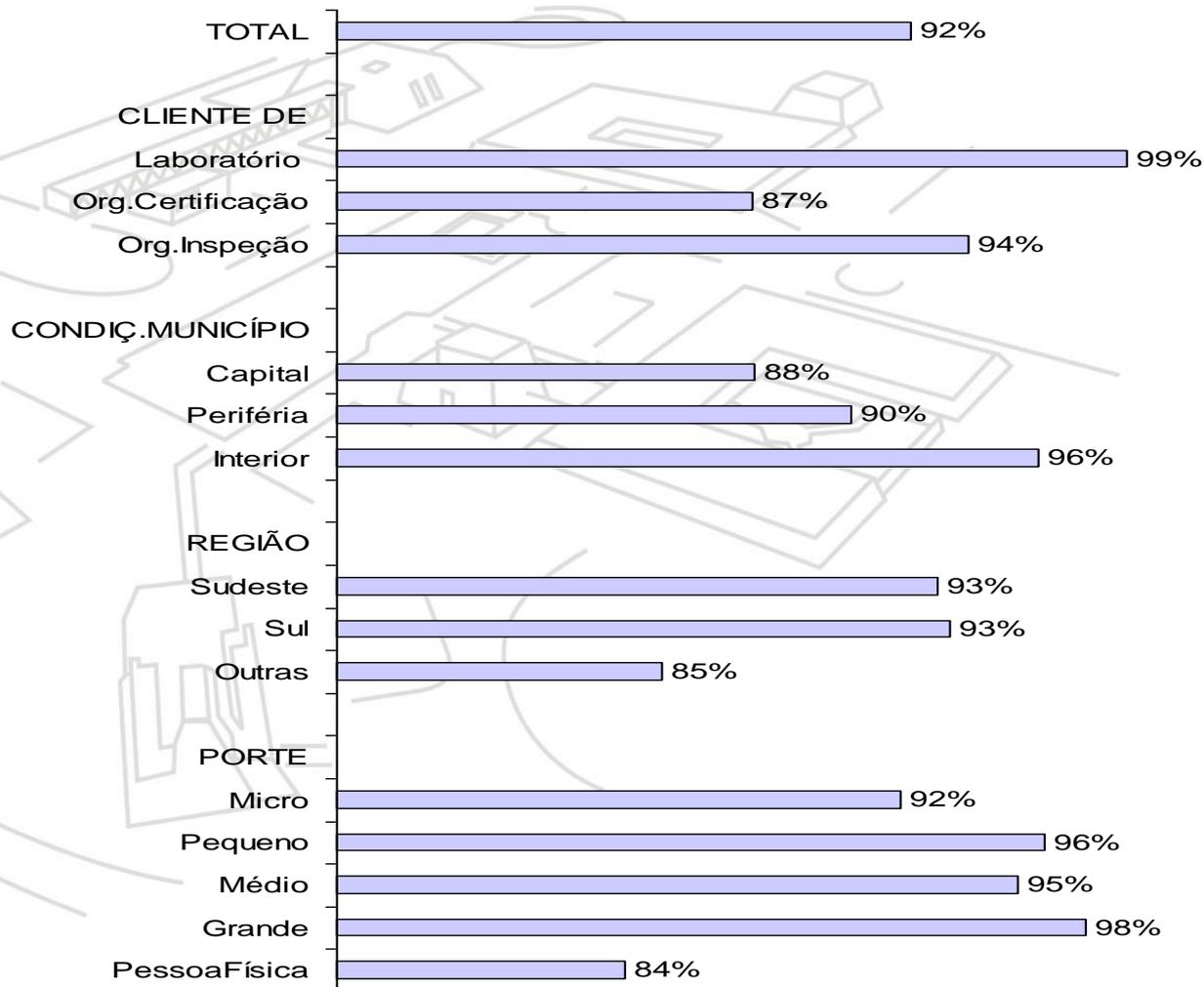
A quase totalidade de clientes dos clientes dos três tipos de organismos atua no mercado interno. Em média 28% exportam e 30% importam. Um maior percentual de clientes de organismos de inspeção faz exportações ou importações.

SATISFAÇÃO POR VARIÁVEIS

O nível de satisfação é maior entre os clientes de laboratórios, chegando a 99%.

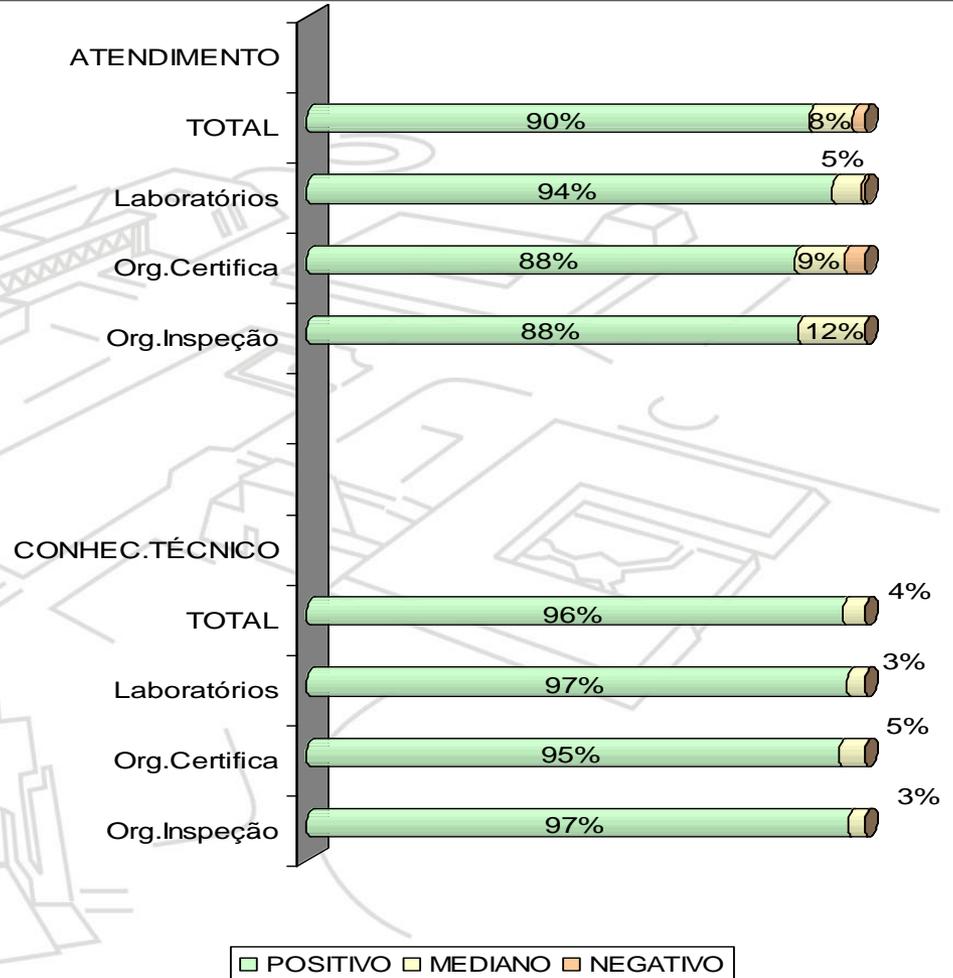
Apesar de bastante elevado, 87%, é menor entre os organismos de certificação – deve-se observar que a satisfação destes organismos com o Inmetro também é mais baixa.

O índice é também inferior junto a pessoas físicas e fora das regiões Sudeste e Sul.



AVALIAÇÃO DE ASPECTOS DO SERVIÇO - estimulada

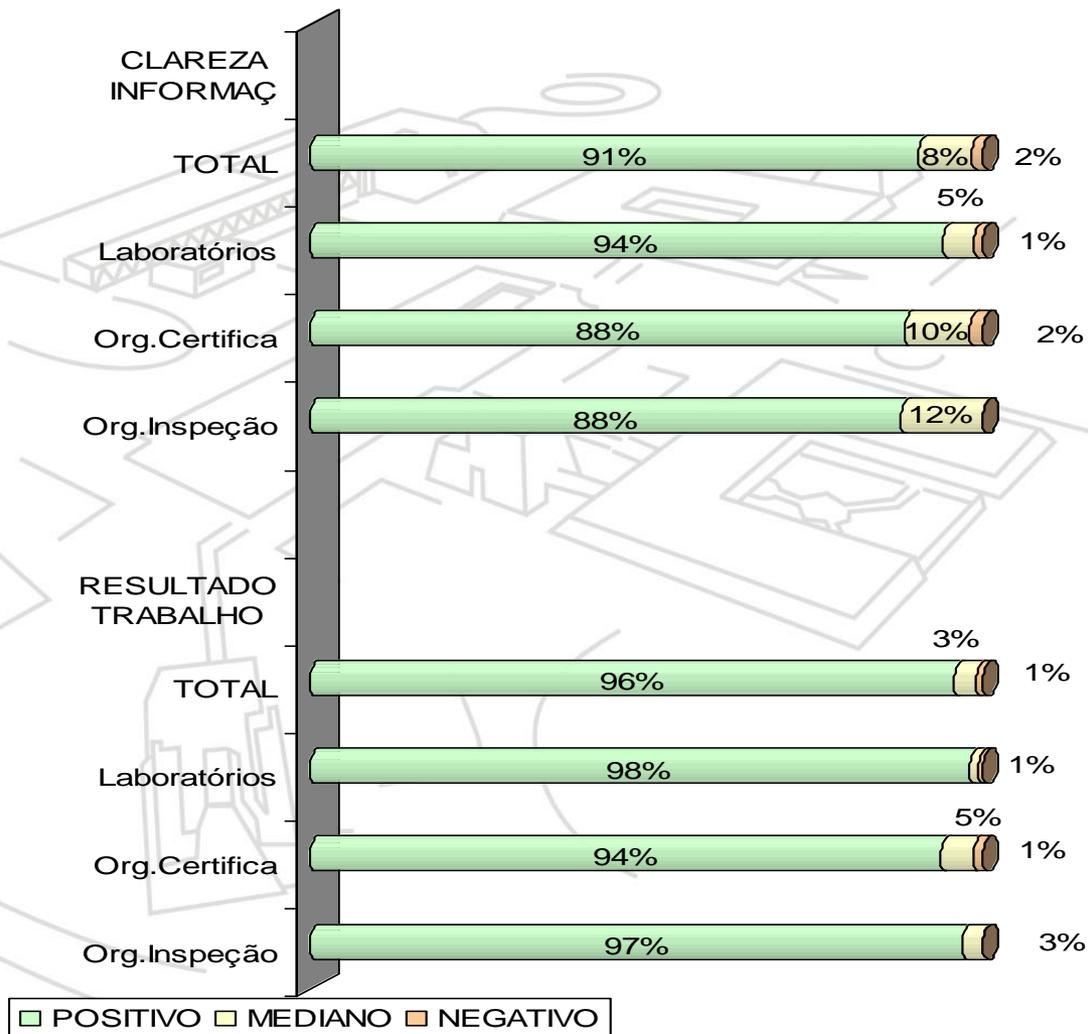
A avaliação estimulada mostra que os problemas maiores sentidos se referem à falta de um maior conhecimento técnico e conseqüentemente ao resultado do trabalho no caso dos organismos de certificação.

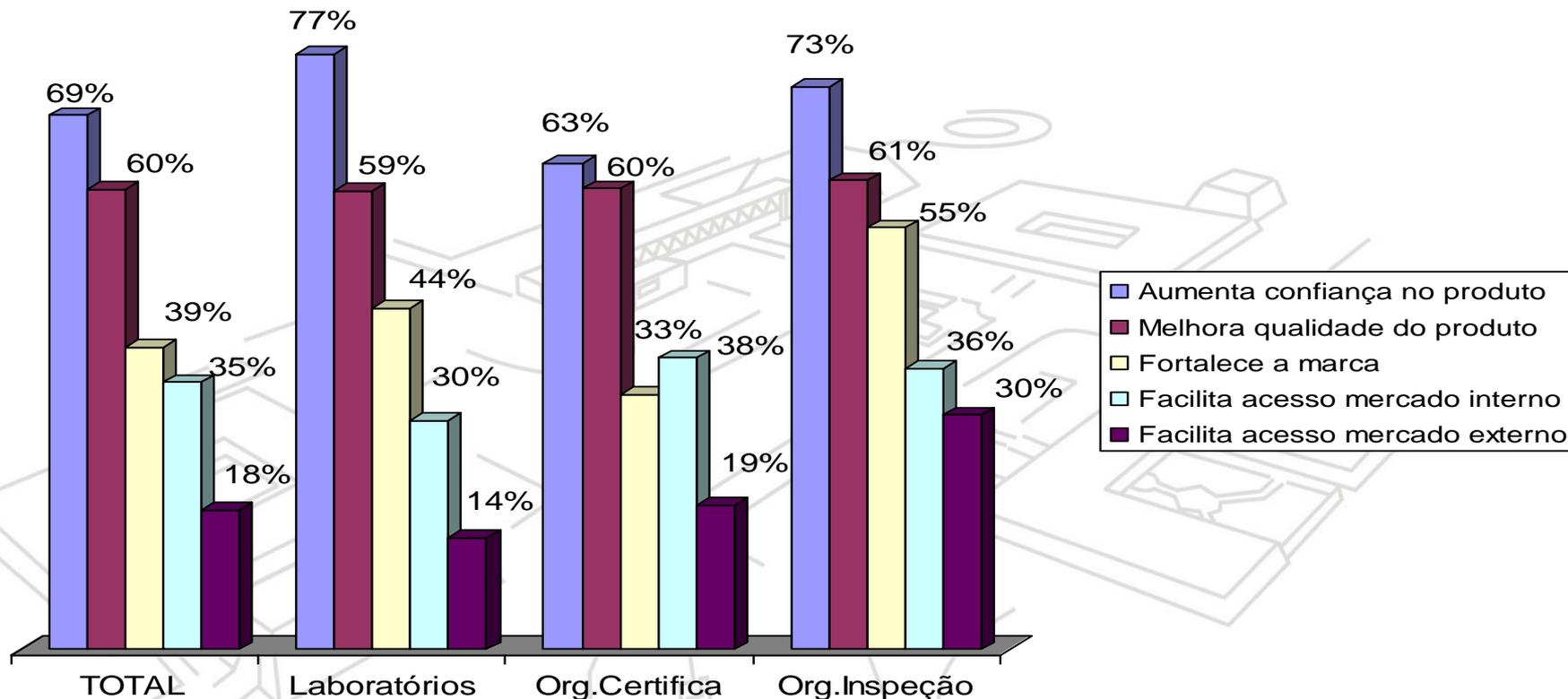


Atendimento e falta de clareza quanto a informações prestadas são os aspectos que originam maiores críticas, abrangendo 12% dos clientes de organismos de inspeção

Já no caso dos laboratórios o grau de satisfação é muito elevado.

Apenas 5% de seus clientes reclamam de falhas no atendimento e falta de clareza quanto a informações fornecidas.





Na opinião de 70% dos clientes, os serviços que contratam de organismos e laboratórios agrega valor principalmente por aumentar a confiança no produto . Para 60% também acarretam em melhoria na qualidade do produto. Outros aspectos se destacam, como o fortalecimento da marca, especialmente citado por clientes dos organismos de inspeção.

QUANTIDADE DE SERVIÇOS ACREDITADOS

Ano	Laboratórios	Org. Certificação	Org. Inspeção	Total
2007	468	119	268	855
2008	557	140	303	1000