

## **GRUPO 1 - SISTEMAS DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**Luiz Antônio de Azevedo Santos - IBAMETRO**

**Irineu Luttschlager - DQS**

**José Pires Moraes - ICQ**

**Augusto B. de Carvalho - FURNAS**

**Luiz Carlos do Nascimento - PETROBRÁS**

**Edson Ribeiro – UL do Brasil**

**Luciana Pitangueira - INMETRO**

**Nelson Figueiredo Rodrigues - INMETRO**

**Tiene Borges – SESI/SENAI**

**Aldoney Freire Costa - INMETRO**

### **1 – Índice de empresas certificadas ISO 9001 por setor/ECopo**

$$\frac{\text{Nº de empresas com certificação ISO 9001}}{\text{Nº de empresas totais do setor/ECopo}} \times 100$$

### **2 – Índice de reclamações sobre produto/serviço de empresa certificada**

$$\frac{\text{Nº de reclamações sobre produto/serviço de empresa certificada ISO 9001}}{\text{Nº de empresas totais certificada ISO 9001}} \times 100$$

### **3 – Número de reclamações sobre produto/serviço de empresa certificada ISO 9001**

Número de reclamações sobre produto/serviço de empresa certificada ISO 9001 (mensalmente - média de últimos 3 meses)

Base de dados a ser utilizada: Ouvidoria Inmetro

Definir os estados para utilizar as base de dados dos IDECs

### **4 – Qualidade percebida sobre produto/serviço de empresa certificada ISO 9001 por setor/ECopo**

Segmentar a pesquisa sobre o fornecedor apresentada pelo CB-25 para os produtos do fornecedor

### **5 – Satisfação das empresas certificadas em relação às certificadoras;**

Metodologia: Pesquisa de satisfação: Competência da equipe, duração da auditoria, agregação de valor

### **6 – Satisfação das certificadoras em relação ao acreditador;**

Metodologia: Pesquisa de satisfação: Competência da equipe, duração da auditoria, agregação de valor, tempo de acreditação; eficiência de resposta

## **7 – Índice de atualização da base de dados de empresas certificadas ISO 9001**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de certificadoras acreditadas que não fornecem dados à base de dados de empresas certificadas ISO 9001 (desatualizadas)}}{\text{N}^\circ \text{ total de certificadoras ISO 9001 acreditadas}} \times 100$$

## **8 – Índice de utilização de auditores registrados**

$$\frac{\text{N}^\circ \text{ de auditores registrados utilizados pelas certificadoras ISO 9001}}{\text{N}^\circ \text{ de total de auditores utilizados pelas certificadoras ISO 9001}} \times 100$$
  
Obs.: Pode ser extratificado por certificadora