

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