

| <i>Grupos</i>  | <i>Novas Tarefas</i>  |
|----------------|---|
| Coordenação    | <i>Criar um pacote sobre o significado da ISO 9001 para a mídia</i>   |
| <b>Grupo 1</b> | <i>1)- Acompanhar as atividades do grupo ISO IAF sobre a competência dos auditores, trazendo para o 5º Encontro recomendações para aplicação dessas atividades no Brasil.</i>   |
| <b>Grupo 2</b> | <i>1)- Incluir uma sugestão de planilha (ou outra forma) de detalhamento do dimensionamento da proposta, de acordo com as orientações do IAF, no documento orientativo para quem compra um serviço de certificação, de forma a permitir ao cliente uma comparação entre as diversas propostas recebidas</i><br><i>2)- Fazer chegar o documento orientativo às mãos do comprador do serviço de certificação</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Anexar o documento orientativo às propostas enviadas;</i></li><li>• <i>Incluir o documento no site do CB-25 (já está);</i></li><li>• <i>Incluir o documento no site do Inmetro;</i></li><li>• <i>Incluir o documento no site das certificadoras;</i></li><li>• <i>Apresentar o documento à mídia convidada para o próximo evento.</i></li></ul> <i>3)- Disponibilizar em algum local (site do Inmetro, CB-25, certificadoras?) um formulário on-line, auto-explicativo, de acordo com os critérios do IAF, de forma que o comprador do serviço de certificação possa preencher as variáveis e dimensionar o trabalho que deveria ser oferecido nas propostas das certificadoras</i> |

| <i>Grupos</i>  | <i>Novas Tarefas</i>  |
|----------------|---|
| <b>Grupo 3</b> | <p><i>Definir e divulgar o conteúdo básico sugerido para os sites das certificadoras.</i></p> <p><i>Para Auditores</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Documentos do IAG.</i></li> <li>• <i>Documentos orientativos sobre Boas Práticas de Auditoria (APG e CB-25);</i></li> <li>• <i>Códigos de Ética que sejam aplicáveis aos auditores e às certificadoras;</i></li> </ul> <p><i>Para Empresas Certificadas, em busca da certificação e usuários:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Códigos de Ética que sejam aplicáveis aos auditores e às certificadoras;</i></li> <li>• <i>O que é ISO 9001 para quem compra?</i></li> <li>• <i>Recomendação do CB-25 sobre Orientação para seleção e contratação de serviços de consultoria, treinamento e certificação de sistemas de gestão da qualidade NBR ISO 9001:2000.</i></li> <li>• <i>Cartilha do Inmetro – Certificar ou não Certificar.</i></li> <li>• <i>Procedimentos de Reclamação e Apelação do organismo de certificação</i></li> <li>• <i>Sistemática para reclamação e apelação junto ao Inmetro;</i></li> <li>• <i>Código de Práticas das Certificadoras (Direitos e Deveres tanto da Certificadora, quanto da organização).</i></li> <li>• <i>Como avaliar o número de dias de auditoria – Documento sobre Dimensionamento de auditoria – Auditor.dia</i></li> <li>• <i>Uso da Logomarca da Certificadora (Documento da Certificadora).</i></li> <li>• <i>Uso das marcas do Inmetro</i></li> <li>• <i>FAQ – Perguntas mais freqüentes sobre ISO 9001 – CB-25. Site do CB-25, CB-38, TC- 176 e TC – 207, Site da ISO</i></li> </ul> |

| <i>Grupos</i>  | <i>Novas Tarefas</i>  |
|----------------|---|
| <b>Grupo 4</b> | <p><i>Foco no cliente de organizações certificadas</i></p> <p><i>1)- Revisar e dar continuidade periódica à pesquisa do CB-25 que foi apresentada no 4º encontro.</i></p> <p><i>2)- Criar e realizar uma nova pesquisa sob a ótica dos “clientes dos clientes”;</i></p> <p><i>3)- Criar uma pesquisa utilizando a técnica de grupo focal com enfoque no “cliente do cliente” e fazer experiência com 1 grupo;</i></p> <p><i>4)- Fazer um levantamento das grandes preocupações de caráter corporativo;</i></p> <p><i>5)- Sistematizar a retroalimentação da cadeia de certificação.</i></p> |