

	POLÍTICA		Página: 1 de 2
	Área: SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	Data: 06/03/2025	Revisão: 0.0
Codificação: POL-018-MTZ-ADM	Título: OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE		

Objetivos SGQ Central Geradores

1 – Satisfação do cliente

- **Objetivo:** Medir a satisfação dos clientes e tratar as avaliações negativas dos clientes.
- **Indicador:** índice de satisfação dos clientes.
- **Método de medição:** pesquisas de satisfação através do leitor de QR CODE, instalado nos grupos geradores.
- **Responsável:** Atendimento ao cliente

2 – Qualidade do serviço prestado

- **Objetivo:** Reduzir a taxa de reclamação em 15% nos próximos 6 meses.
- **Indicador:** número de reclamações registradas
- **Método de medição:** Monitoramento mensal das reclamações
- **Responsável:** Atendimento ao cliente

3 – Eficiência operacional

- **Objetivo:** Melhorar a eficiência operacional em até 20% até o final do ano
- **Indicador:** tempo médio de resposta as solicitações dos clientes
- **Método de avaliação:** análise do tempo de resposta, mensalmente.
- **Responsável:** Departamento de operações

4 – Capacitação dos colaboradores

- **Objetivo:** Aumentar a oferta de treinamentos aos colaboradores em 2025
- **Indicador:** Número de horas de treinamento realizadas.
- **Método de medição:** Relatórios semestrais de treinamento e capacitação
- **Responsável:** Departamento de recursos humanos

5 – Disponibilidade dos geradores

- **Objetivo:** Manter uma disponibilidade de 95% dos geradores alugados nos próximos 12 meses
- **Indicador:** Percentual de tempo de funcionamento dos geradores

Codificação:

POL-018-MTZ-ADM

Título:

OBJETIVOS DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

- **Método de medição:** Monitoramento contínuo e relatórios mensais
- **Responsável:** Departamento técnico

6 – Conformidade com a Norma ISO 9001

- **Objetivo:** Alcançar 100% de conformidade nos processos até a próxima auditoria
- **Indicador:** Percentual de não conformidades identificados
- **Método de medição:** Auditorias internas anuais
- **Responsável:** Departamento de Qualidade

7 – Mapeamento de custos

- **Objetivo:** Identificar os custos operacionais nos próximos 12 meses
- **Indicador:** Relatório de custos operacionais
- **Método de medição:** Análise financeira trimestral
- **Responsável:** Departamento financeiro

HISTÓRICO DAS REVISÕES:

Rev. 00 – 06/03/2025 – Emissão inicial.

ELABORADORMarcio Costa
Consultor de Qualidade**Data:** 06/03/2025**APROVADOR**José Gentil
Diretor Executivo**Data:** 06/03/2025