	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	ANEXO 5	
	Indicadores de Desempenho e Qualidade	Revisão: 02	Página 1 de 2

OBJETIVO						
Cumprir todos os requisitos dos Clientes, legais e regulamentares aplicáveis aos serviços e negócio.						
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
RECLAMAÇÕES DE CLIENTES	MENSAL	Quantidade de reclamações recebidas / Quantidade de Cte emitidas X 100	2	↓	%	Comercial
						FUNTE DE DADOS
						Relatório de Não Conformidade


OBJETIVO						
Manter e aprimorar o Sistema de Gestão da Qualidade, como parte fundamental da estratégia de negócio e de atuação de Mercado.						
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
VENDAS	TRIMESTRAL	Quantidade de Cotações Fechadas / Quantidade de Cotações emitidas X 100	10	↑	%	Comercial
						FUNTE DE DADOS
						Cotações
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
SATISFAÇÃO DE CLIENTES	ANUAL	Média em percentual das pesquisas	85	↑	%	Comercial / Operacional
						FUNTE DE DADOS
						Pesquisa de Satisfação de Clientes
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
MANUTENÇÃO CORRETIVA	MENSAL	Custo de manutenção corretiva / quilometragem percorrida pela frota	0,40	↓	R\$ / km	Manutenção
						FUNTE DE DADOS
						Sistema informatizado
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
CONSUMO DE DIESEL	MENSAL	Média de consumo de combustível da frota	(1)	↓	Km/l	Manutenção
						FUNTE DE DADOS
						CTF / Relatórios de Abastecimento

Metas: Utilitários: 12 km/l; Caminhões ¾: 6 km/l; Toco: 4 km/l e Cavalos Mecânicos: 2,7 km/l

INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
DESEMPENHO DE PROVEDORES EXTERNOS	TRIMESTRAL	Quantidade de RNC não conformidades emitidos	5	↓	%	Compras
						FUNTE DE DADOS
						Sistema informatizado
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
OPERAÇÃO NO PRAZO	MENSAL	Quantidade de operações no prazo / quantidade de CT'e X 100	70	↑	%	Operacional
						FUNTE DE DADOS
						Sistema informatizado

OBJETIVO						
Treinar, formar e encorajar o desenvolvimento dos colaboradores para que possam, desempenhar suas funções na organização.						
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ANUAL	Média em percentual das avaliações	70	↑	%	Gestão de Pessoas
						FUNTE DE DADOS
						Avaliação de Desempenho

Elaboração – Gestor do SGQ	Aprovação – Gestor do SGQ	Data de Emissão
Ronaldo Ramos	Ronaldo Ramos	10/01/2024

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	ANEXO 5	
	Indicadores de Desempenho e Qualidade	Revisão: 02	Página 2 de 2

OBJETIVO					
Assegurar condições adequadas de segurança do patrimônio da empresa ou de Clientes e integridade física das pessoas, nas instalações.					
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CALCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO
FURTOS E ROUBOS	ANUAL	Quantidade de furtos ou roubos de cargas / instalações	0 ↓	UN	Manutenção / Operacional
					FONTE DE DADOS
					Relatório de Não Conformidade