

	MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE	ANEXO 5	
	Indicadores de Desempenho e Qualidade	Revisão: 0	Página 1 de 1

OBJETIVO						
Cumprir todos os requisitos dos Clientes, legais e regulamentares aplicáveis aos serviços e negócio.						
INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CÁLCULO	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	
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
DESEMPENHO DE PROVEDORES EXTERNOS	TRIMESTRAL	Quantidade de RNC não conformidades emitidas	5	↓	%
Compras					
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

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
						FUNTE DE DADOS
						Relatório de Não Conformidade

Elaboração – Gestor do SGQ	Aprovação – Diretoria	Data de Emissão
Ronaldo Ramos	André Rodrigues Souza	10/05/2025