

**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE****ANEXO 5****Indicadores de Desempenho e Qualidade**

Revisão: 00

Página 1 de 2

**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
						<b>FUNTE DE DADOS</b>
						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 CÁLCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
FATURAMENTO	MENSAL	Não inferior ao Piso estabelecido	1	↑	%	Comercial
						<b>FUNTE DE DADOS</b>
						C
SATISFAÇÃO DE CLIENTES	ANUAL	Média em percentual das pesquisas	85	↑	%	Comercial / Operacional
						<b>FUNTE DE DADOS</b>
						Pesquisa de Satisfação de Clientes
CONSUMO DE DIESEL	MENSAL	Média de consumo de combustível da frota	(1)	↓	Km/l	Manutenção
						<b>FUNTE DE DADOS</b>
						Relatórios de Abastecimento

Metas: Utilitários: Abaixo do consumo anterior

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

**OBJETIVO**

Treinar, formar e encorajar o desenvolvimento dos colaboradores para que possam desempenhar suas funções na organização.

INDICADOR	PERIODICIDADE	MÉTODO DE CÁLCULO	META	UNID	PROCESSO ENVOLVIDO	
AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	ANUAL	Média em percentual das avaliações	70	↑	%	Gestão de Pessoas
						<b>FUNTE DE DADOS</b>
						Avaliação de Desempenho

Elaboração –

Aprovação –

Data de Emissão



**MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO DA  
QUALIDADE**

**ANEXO 5**

**Indicadores de Desempenho e Qualidade**

Revisão: 00

Página 2 de 2

**OBJETIVO**

Assegurar condições adequadas de segurança do patrimônio da empresa ou de Clientes e integridade física das pessoas, nas instalações.

<b>INDICADOR</b>	<b>PERIODICIDADE</b>	<b>MÉTODO DE CALCULO</b>	<b>META</b>	<b>UNID</b>	<b>PROCESSO ENVOLVIDO</b>
<b>FURTOS E ROUBOS</b>	<b>ANUAL</b>	Quantidade de furtos ou roubos de cargas / instalações	0 ↓	UN	Manutenção / Operacional
					<b>FONTE DE DADOS</b>
					Relatório de Não Conformidade