


Satisfazer as necessidades de nossos clientes, buscar continuamente a melhoria da eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade e o comprometimento em atender os requisitos legais.

PROGRAMA DE GESTÃO DOS OBJETIVOS DA QUALIDADE

Rev. 01
24/01/2023

Frases da Política	Processo	Objetivo	Indicadores	Fonte de dados	Fórmula de cálculo	Meta	Frequência	Responsável coleta de dados	Responsável pela análise
Satisfazer as necessidades dos clientes	→Comercial	Satisfação total dos clientes	Índice de satisfação de cliente	Pesquisa de Satisfação de clientes	Média geral /media por questão / media por cliente	≥ 85 Pontos	Anual	Vendas	Diretora comercial
	→Comercial →Produção	Antecipar as necessidades dos clientes	Índice de Atendimento aos prazos estabelecidos	Planilha de Programação de Produção (data de conclusão Produção comparado com data prometida de entrega)	Data prometida x data de Liberação para faturamento	≥ 75% No prazo	Mensal	PCP	Gerente Industrial
	→Produção	Aumentar a confiabilidade dos clientes.	Índice de Aumento da produtividade diaria setor postes	peso do material enviado para galvanizacao	Peso mensal / dias trabalhados	≥ 2.500 Kg diários	Mensal	PCP	Gerente Industrial
	→Produção	Aumentar a confiabilidade dos clientes.	Índice de Aumento da produtividade mensal na Fundição	Material fundido diariamente e registrado em planilha.	Peso total de material fundido no mês	≥ 3.000 Kg - coquilha ≥ 1.850 Kg - Terra	Mensal	PCP	Gerente Industrial
	→Produção	Aumentar a confiabilidade dos clientes.	Índice de Aumento da produtividade mensal na Usinagem	Planilha de Usinagem produção diária	Previsto x realizado	≥ 5.000 Itens mês.	Mensal	lider de Usinagem	Gerente Industrial
	→Assistência Técnica	Redução de possíveis insatisfação dos clientes	Índice de retorno de produtos dos clientes com defeitos oriundos da produção.	Planilha de Controle de Rat's	Total de retorno de produtos / Total Prod. Retornados com Defeito de produção.	≤ 40 % no mês	Mensal	Inspetor da Qualidade	Gerente Industrial
	→Produção	Aumentar a confiabilidade dos clientes.	Índice de Aumento da produtividade mensal na montagem	Planilha de Montagem produção diária	Previsto x realizado	≥ 3.600 peças mês.	Mensal	Lider de Montagem	Gerente Industrial
e buscar a continuamente a melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade	→Produção	Reduzir as perdas e o retrabho na Fundição.	Índice de refugo na fundição	Relatorio de peso de produtos refugados	Peso material produzido / peso de material refugado.	Coquilha ≤ 1,0% Areia ≤ 0,5%	Mensal	Lider Fundição	Gerente Industrial
	→Produção	Reduzir as perdas e o retrabho na Usinagem	Índice de Refugo de Material Usinagem	Planilha de Usinagem produção diária	Total Produzido x Total Refugado	≤ 0,60% de peças refugadas	Mensal	Lider de Usinagem	Gerente Industrial
	→Produção	Reduzir ao minimo a sucata gerada	Índice de Sucata gerada no Setor Postes	Relatório de sucata gerada no setor postes	Peso da sucata / peso da produção mensal - analise pela media acumulada	≤ 4% De sucata	Mensal	PCP	Gerente Industrial
	→P & D	Realizar os Projetos no menor prazo possível	Prazo de realização dos Projetos	Cronograma de projeto e Desenvolvimento	datas planejadas x datas realizadas	≤ 60 dias	Bimestral	Engenharia	Engenheiros
	→P & D	Realizar os Projetos com menor custo possível	Controle de Investimento em P&D	Planilha de custos de projetos	Valores planejados x valores realizadas	Não Ultrapassar mais de 10% do valor planejado	Bimestral	Engenharia	Engenheiros
	→RH	Capacitação dos Colaboradores	Monitoramento dos treinamentos realizados	Planilha de Programação de treinamentos.	Treinamentos Programados x realizados	≥ 6 Treinamentos por Trimestre	Trimestral	RH	RH
	→Direção	Crescimento Cooperativo	Aumentar o valor de faturamento em relação ao ano anterior	Sistema Erp	% de Faturamento em relação ao ano anterior	≥ 10% na média mensal.	Mensal	Auxiliar adm	Diretoria Financeira
→Compras	Melhorar a qualidade e os prazos junto a fornecedores.	Aumentar a pontuação dos fornecedores.	Planilha de Fornecedores homologados	Pontuação prevista x pontuação realizada	≤ 10 pontos no trimestre.	Trimestral	Auxiliar adm	Diretoria de Compras	
				Elaborado por: Fabio Godinho	Atualizado por: Fabio Godinho	Aprovado por: Patrícia Dias	Data: 15/04/2024		