

Objetivos da Qualidade x Indicadores

Objetivo: Atingir meta de venda estabelecida no planejamento estratégico (*)

Indicador de Venda – Acompanhamento da venda mensal
Total vendido X total planejado

(*) Esses indicadores estão disponíveis na plataforma de BI no Workspace da diretoria.

Objetivo: Buscar a satisfação de clientes

Indicador da Avaliação do Cliente
Levantamento do Relatório de Entrega para questões sobre:

- Organização e limpeza
- Expedição e logística
- Capacitação técnica
- Qualidade da instalação
- Pontualidade
- Segurança
- Qualidade do produto

Disponível em BI – Avaliação de Cliente

Objetivo: Garantir a qualidade dos montadores (instaladores)

Indicador Avaliação de Montadores

Pontuação obtida pelos instaladores através de um consenso entre os participantes do Staff Operacional em reunião anual, utilizando as informações disponíveis no BI de avaliação operacional.

Objetivo: Garantir a qualidade dos fornecedores

Indicador de Avaliação de Fornecedores

Satisfação medida sobre os fornecedores, utilizando as informações disponíveis no BI de avaliação operacional.

Objetivo: Garantir e acompanhar o desempenho dos produtos, serviços e processos

Indicadores:

Quantidade de retrabalhos abertos no período vs período do ano anterior.
Custo médio por retrabalho no período vs período do ano anterior.
Custo total de retrabalho no período vs período do ano anterior.

Disponível em BI de Retrabalho:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoizDQyYTJkMjMtZmU1Ni00YzI0LTliNGUtZmUxNTExNmQ5NTJlIiwidCI6IjcxMzdmZDAxLTcyNTktNDMxMS1hMDIwLTg2ZDRhMTg4MTZhYSJ9>

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjojYWwRmZDNhYjEtZGVhNy00MmIwLWFjNGItYzJhYjI0NDNmOTIhIiwidCI6IjhmZTQ1NDdlLWE1NTEtNGVjMS1hM2UwLWwMONTkxODkwNjIwOCJ9>