

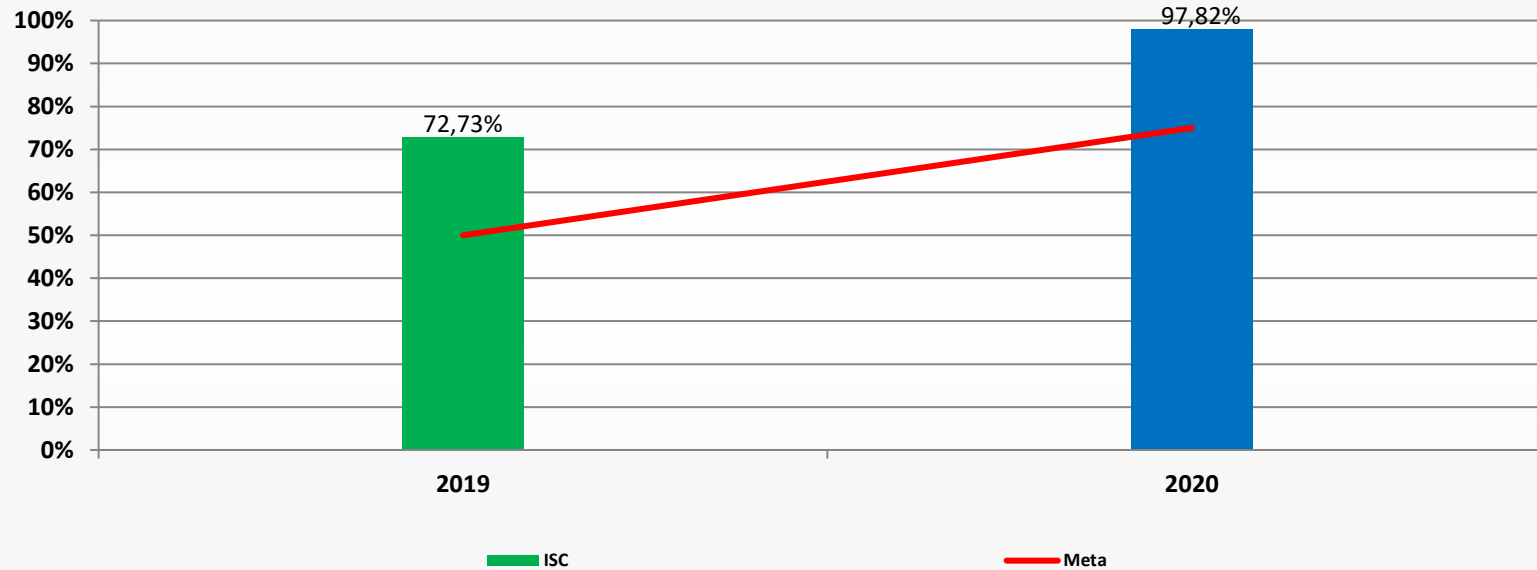


Plano de Metas 2020

Nº: I01ISC

INFORMAÇÕES GERAIS

INDICADOR	Índice de Satisfação do Cliente (ISC)				TIPO			
PROCESSO	Sistema de Gestão da Qualidade	RESPONSÁVEL	DECEA		<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FONTE DE DADOS	Formulário de Pesquisa de Satisfação				Política da Qualidade	Objetivos da Qualidade	Processos	
MEDIÇÃO	Anual	META	75%	PRAZO	1 ano			
FÓRMULA	ISC = (Total de graus ÓTIMO + Total de graus BOM) / Total de pesquisas respondidas							
OBJETIVO	Assegurar que os requisitos do cliente estão sendo atendidos							
OUTRAS INFORMAÇÕES	Não há				ATUALIZAÇÃO	fev/2020		



OBSERVAÇÕES	Não há.
--------------------	---------

ACOMPANHAMENTO

ANÁLISE CRÍTICA	AÇÕES PROPOSTAS

ELABORAÇÃO, ANÁLISE CRÍTICA E AÇÕES PROPOSTAS	1º Ten QOEA MET Gouvêa	VALIDAÇÃO E EMISSÃO	18/02/2020
--	------------------------	----------------------------	------------