

Política, Objetivos e Metas da Qualidade

POLÍTICA DA QUALIDADE



M elhoria e simplificação

A gilidade e senso de urgência

I ntegração e cooperação
entre as equipes

S atisfação dos clientes internos,
externos e acionistas

O que isso significa?

- Melhoria e simplificação querem dizer fazermos o nosso trabalho hoje, melhor, de forma mais eficiente, simples e com melhores resultados do que fizemos ontem. E que amanhã queremos MA+S, melhor ainda, simplificando as atividades. Sempre vamos querer ser ainda melhores, não devemos nos acomodar. Melhoria e simplificação significam, portanto, simplicidade e melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade.
- Agilidade nas atividades diárias e senso de urgência na resolução de problemas, tendo foco no cliente e comprometimento com o atendimento aos requisitos, garantindo sempre a qualidade. Tempo e velocidade influenciam os resultados e a satisfação de nossos clientes internos e externos. Resolva hoje o que precisa ser resolvido, tome as iniciativas e ações necessárias de forma imediata.
- Buscar integração e cooperação entre as equipes, de forma que haja uma comunicação eficaz e que se alcancem os resultados planejados. Nossos processos envolvem sempre vários setores e somente a união, cooperação e comprometimento de todos os grupos e indivíduos vai trazer o resultado que precisamos. Trabalhar como um único time.

Política, Objetivos e Metas da Qualidade

- Garantir a satisfação dos clientes internos, externos e acionistas. Somente atendendo bem a todos eles, vamos garantir que a empresa permaneça sempre saudável.

OBJETIVOS E METAS

1. Melhorar o clima interno

Indicadores:

1.1 Pesquisa de Clima Organizacional

Meta: mais de 83% de satisfação no resultado da pesquisa

1.2 Item da Pesquisa de Clima - “Pode-se contar com a colaboração dos colaboradores por aqui” (pergunta 5 – visão da organização)

Meta: mais de 67% de satisfação no resultado da pesquisa

2. Melhorar satisfação dos clientes externos

Indicadores:

2.1 Percepção dos clientes

2.1.1 Reclamações de clientes sobre não atendimento aos requisitos do cliente

Meta: mesma meta do indicador de reclamações de clientes (conforme descrito a seguir), no acumulado de um ano, de forma consolidada.

2.1.2 Pontualidade no cliente (OTIF e entrega no transporte):

Metas:

OTIF (on- time in-full): média de 71% no ano, de forma consolidada.

Entrega no transporte: 90% no acumulado de um ano, de forma consolidada

2.1.3 Frequência de compra: Indicador complementar, apenas de acompanhamento.

Política, Objetivos e Metas da Qualidade

2.2 Tempo de atendimento das sacs

Metas:

Avaliação: média de 3 dias

Resposta ao solicitante: média de 2 dias

Tempo de atendimento total: média de 30 dias.

3. Diminuir reclamações de clientes externos

Indicador:

3.1 Reclamações de clientes procedentes (volume reclamado x volume faturado)

Metas:

	Adesivos	Tintas	Consolidado
Probl. Técnicos	0,19%	0,19%	0,19%
Probl. Comerciais	0,60%	0,24%	0,47%
Probl. Logísticos	0,28%	0,15%	0,23%
Total	1,07%	0,58%	0,89%

* As metas são anuais, porém o acompanhamento é mensal.

4. Cumprimento do Orçamento e suas revisões

Indicadores:

4.1 Lucro Operacional (EBIT)

Meta: conforme orçamento

4.2 Lucro líquido

Meta: conforme orçamento

Política, Objetivos e Metas da Qualidade

4.3 Geração de Caixa Operacional

Meta: conforme orçamento

* As metas são anuais, porém o acompanhamento é mensal.

APURAÇÃO DOS INDICADORES

1.1 Pesquisa de Clima e Item da Pesquisa de Clima - “Pode-se contar com a colaboração dos colaboradores por aqui” (pergunta 5 – visão da organização): Conforme ITRH002 – Pesquisa de Clima.

2.1 Satisfação dos clientes externos:

Mede os três indicadores citados anteriormente, dos principais clientes de cada unidade de negócio, definidos pela área Comercial.

O indicador de reclamações de clientes é medido considerando o volume reclamado procedente (litros/ kg) por qualquer motivo do cliente, sobre o volume faturado (litros/ kg) para o cliente.

Os indicadores de OTIF e entrega no cliente são medidos através da média acumulada.

A frequência de compra considera volume faturado (litros/ kg) de cada cliente.

A planilha com os dados apurados é salva em H:\Presidência\Gestão da Qualidade\Indicadores\Análise da percepção do cliente.

2.2 Tempo de atendimento das sacs

Baseia-se nas datas/ horários dos atendimentos do sistema Desk Manager.

Tempo de avaliação considera média de tempo do encaminhamento para a avaliação do atendimento até a finalização da avaliação no sistema. O tempo de resposta ao solicitante considera média de tempo desde a finalização da avaliação até o primeiro retorno ao solicitante. O tempo de atendimento total considera desde a abertura da solicitação de atendimento até o encerramento do atendimento no sistema.

Política, Objetivos e Metas da Qualidade

3.1 Reclamações de clientes

Volume reclamado procedente (em litros/ kg) *100

Volume faturado (em litros/ kg)

O indicador é apurado com base nos atendimentos de reclamações de clientes avaliadas como procedentes, através de um relatório extraído do sistema.

4.1 Lucro Operacional e Lucro Líquido

Este indicador é medido pela Controladoria e relatado no DRE – Demonstrativo de Resultado do Exercício.

4.2 Geração de Caixa

Este indicador é medido pela área Financeira.

5 MOTIVO DA ÚLTIMA REVISÃO

Atualizar objetivos e metas da qualidade para 2024.