

INDICADORES: PLANO DE CONTROLE



Serviço de Gestão da Qualidade - SGQ

O QUE MEDIR? (Indicador – Tipologia)

- Satisfação com os processos mapeados – Qualidade (Cliente interno)

COMO MEDIR? (Fórmula)

- $\text{Processos Atenderam Expectativas} / \text{Totais de Processos} = (\%)$

QUEM VAI MEDIR? (Responsável)

- Carlos Reis

QUANDO VAI MEDIR?

- Ao final de cada processo mapeado

PORQUE MEDIR? (Meta)

- 90% dos Processos mapeados atendem a necessidade/expectativa do cliente

ONDE PESQUISAR? (Fonte de Informação)

- Termo de Encerramento

QUANTO CUSTA?

- Sem custo

Aprovado Por: _____

Data: ____ / ____ / ____