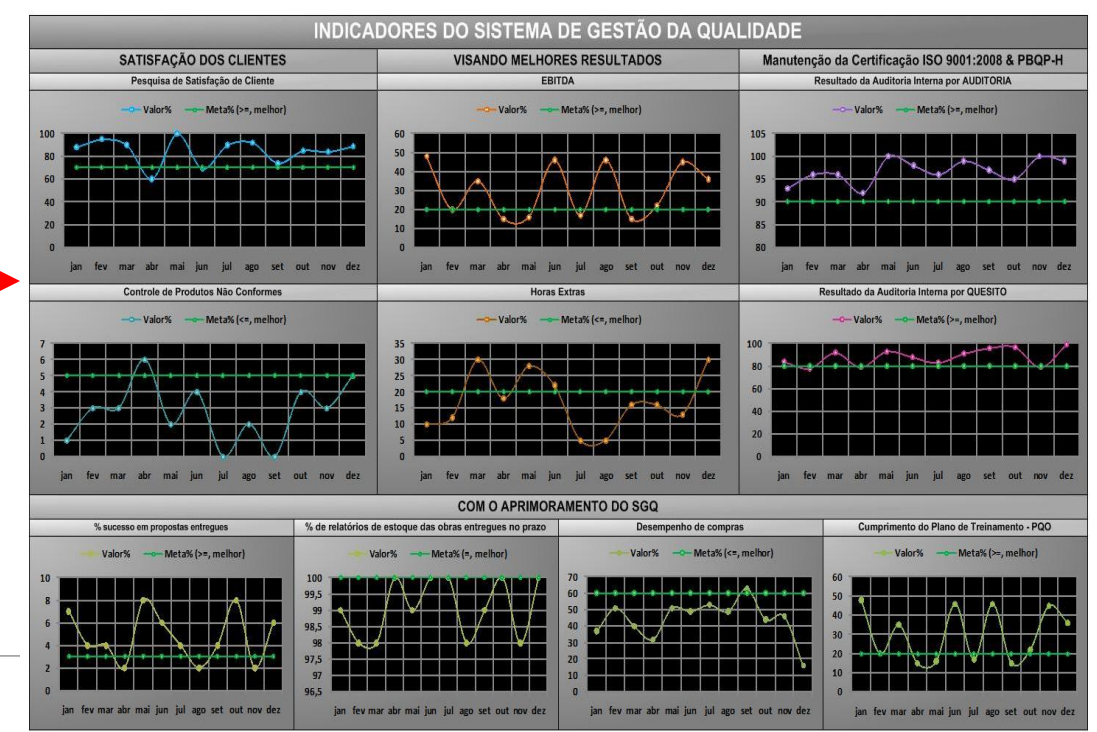


**PAINEL DE INDICADORES SGQ**  
(Políticas, Objetivos, Indicadores, Metas x Realizado, Anual)  
Dados armazenados em base externa  
Gráficos Anuais c/ capacidade de exploração, descendo ao nível de composição dos indicadores e visão histórica).  
Visão de tres níveis (Negócio, Procedimentos Críticos e Infraestruturais).

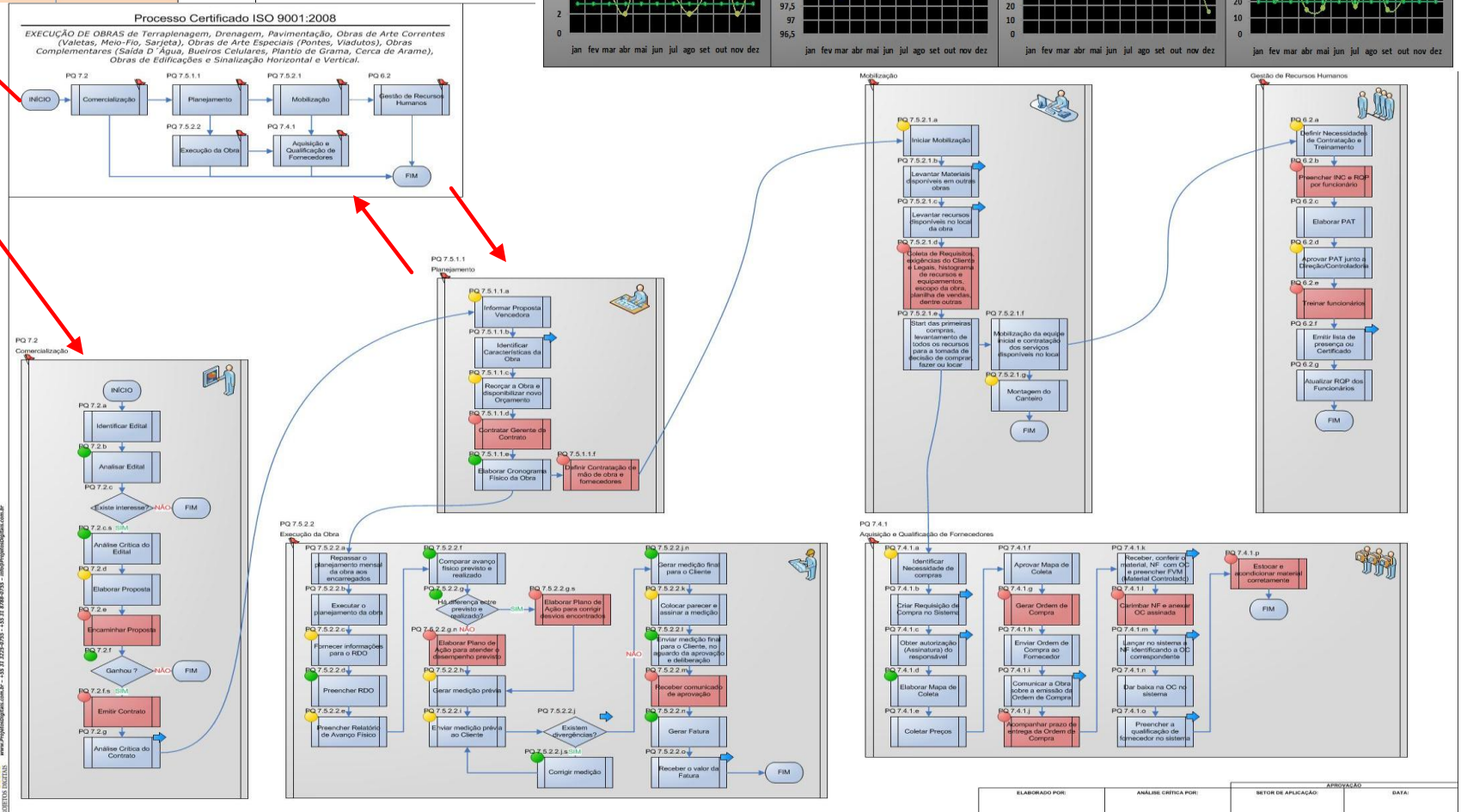
PROJETOS DIGITAIS	Macro-Função: MACRO-FLUXO	Processo: PROCESSO CERTIFICADO ISO 9001:2008	Documento: AA-BBB-CCC
Sistema de Gestão da Qualidade	Assunto: MACRO-FLUXO	Data: 02/02/2010	Versão: V.1.2
			Página: 1

Descrição: EXECUÇÃO DE OBRAS de Terraplenagem, Drenagem, Pavimentação, Obras de Arte Correntes (Valeetas, Meio-Fio, Sarjeta), Obras de Arte Especiais (Pontes, Viadutos), Obras Complementares (Saída D'Água, Bueiros Celulares, Plantio de Grama, Cerca de Arame), Obras de Edificações e Sinalização Horizontal e Vertical.

POLÍTICA DA QUALIDADE	OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	Satisfação do cliente	Pesquisa de Satisfação de Cliente	>= 70%	88	95	90	60	100	69	90	92	74	85	84	89
	Qualidade do produto	Controle de Produtos Não Conformes	<= 5%	1	3	3	6	2	4	0	2	0	4	3	5
VISANDO MELHORES RESULTADOS	Lucratividade do negócio	EBITDA	> 20%	48	20	35	15	16	46	17	46	15	22	45	36
	Redução de custos	Horas Extras	<= 20 horas por capta	10	12	30	18	28	22	5	5	16	16	13	30
Manutenção da Certificação ISO 9001:2008 & PBQP-H	Resultado de Auditoria Interna		>= 90% por auditoria	93	96	96	92	100	98	96	99	97	95	100	99
			>= 80% por quesito	84	78	92	79	93	88	83	91	96	97	79	99
COM O APRIMORAMENTO DO SGQ	Vendas	% sucesso em propostas entregues	>= 3%	7	4	4	2	8	4	2	4	8	2	6	6
	Estoque	% de relatórios de estoque das obras entregues no prazo	= 100%	99	96	98	100	99	100	99	96	99	100	98	100
	Compras	Desempenho de compras	<= 60%	37	51	40	32	51	49	53	49	63	44	46	16
	Capacitar empregados	% de cumprimento do Plano de Treinamento - PQO	= 100%	99	98	98	98	99	100	100	99	88	100	100	99



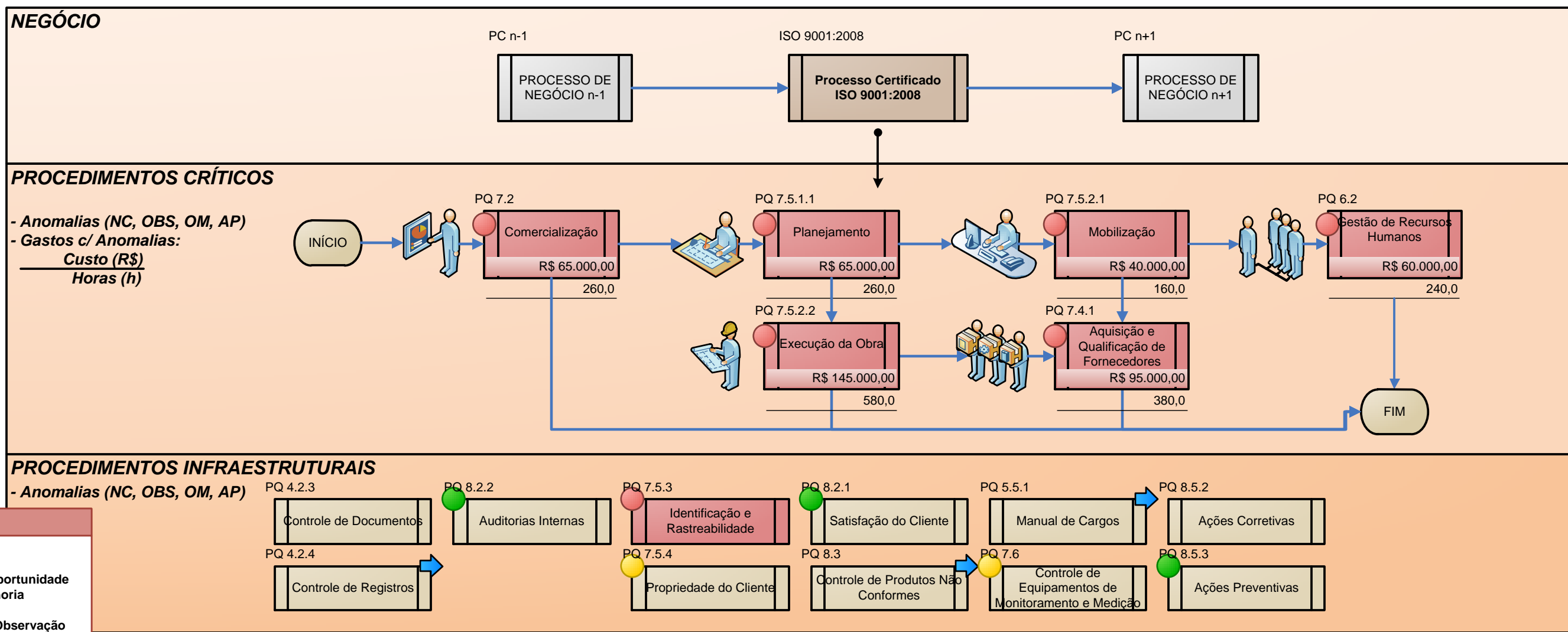
**MAPA DE PROCESSOS**  
Detalhamento dos PROCEDIMENTOS CRÍTICOS, objeto da certificação ISO 9001:2008, com indicadores das anomalias de qualidade identificadas na última auditoria.  
Destaque para os procedimentos em NC. Visão de custos e prazos de solução das anomalias.



**CLIQUE AQUI PARA AVANÇAR PARA A PRÓXIMA PÁGINA**  
Observe a mudança do cursor. Haverão outros links nas próximas páginas ...

**Descrição:**  
 EXECUÇÃO DE OBRAS de Terraplenagem, Drenagem, Pavimentação, Obras de Arte Correntes (Valetas, Meio-Fio, Sarjeta), Obras de Arte Especiais (Pontes, Viadutos), Obras Complementares (Saída D'Água, Bueiros Celulares, Plantio de Grama, Cerca de Arame), Obras de Edificações e Sinalização Horizontal e Vertical.

POLÍTICA DA QUALIDADE	OBJETIVOS	INDICADORES	METAS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	Satisfação do cliente	Pesquisa de Satisfação de Cliente	>= 70%	89	97	81	91	66	90	80	93	75	68	60	65
	Qualidade do produto	Controle de Produtos Não Conformes	<= 5%	3	5	1	4	3	4	6	4	0	1	3	4
VISANDO MELHORES RESULTADOS	Lucratividade do negócio	EBITDA	> 20%	15	40	27	24	29	30	27	26	43	18	41	19
	Redução de custos	Horas Extras	<= 20 horas per capta	14	23	30	16	3	12	15	30	23	8	16	10
Manutenção da Certificação ISO 9001:2008 & PBQP-H	Resultado de Auditoria Interna		>= 90% por auditoria	91	98	100	92	89	88	90	92	93	97	89	96
			>= 80% por quesito	78	82	89	93	85	93	87	98	88	87	93	89
COM O APRIMORAMENTO DO SGQ	Vendas	% sucesso em propostas entregues	>= 3%	6	5	3	4	7	5	6	8	4	5	4	7
	Estoque	% de relatórios de estoque das obras entregues no prazo	= 100%	98	99	99	100	98	100	98	99	100	100	99	99
	Compras	Desempenho de compras	<= 60%	40	56	31	40	19	40	35	48	16	23	18	55
	Capacitar empregados	% de cumprimento do Plano de Treinamento - PQO	= 100%	99	99	100	98	99	98	99	99	89	100	99	98



**Legenda**

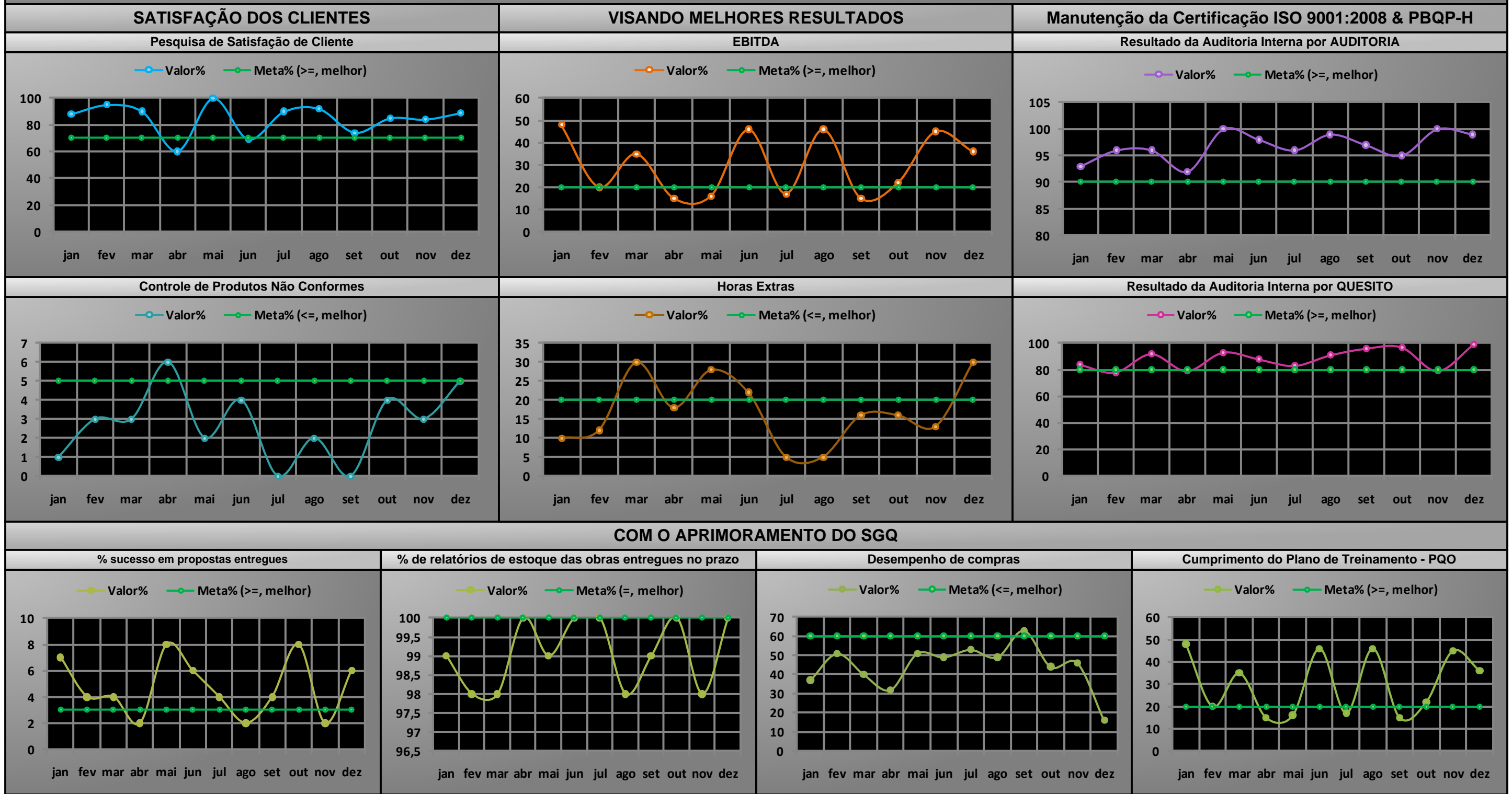
**Anomalia**

- (OM) Oportunidade de Melhoria
- (OBS) Observação
- (NC) Não Conformidade
- (AP) Ação Preventiva

ELABORADO POR:	ANÁLISE CRÍTICA POR:	SETOR DE APLICAÇÃO:	DATA:

Descrição:  
EXECUÇÃO DE OBRAS de Terraplenagem, Drenagem, Pavimentação, Obrasde Arte Correntes (Valetas, Meio-Fio, Sarjeta), Obras de Arte Especiais (Pontes, Viadutos), Obras Complementares (Saída D'Água, Bueiros Celulares, Plantio de Grama, Cerca de Arame), Obras de Edificações e Sinalização Horizontal e Vertical.

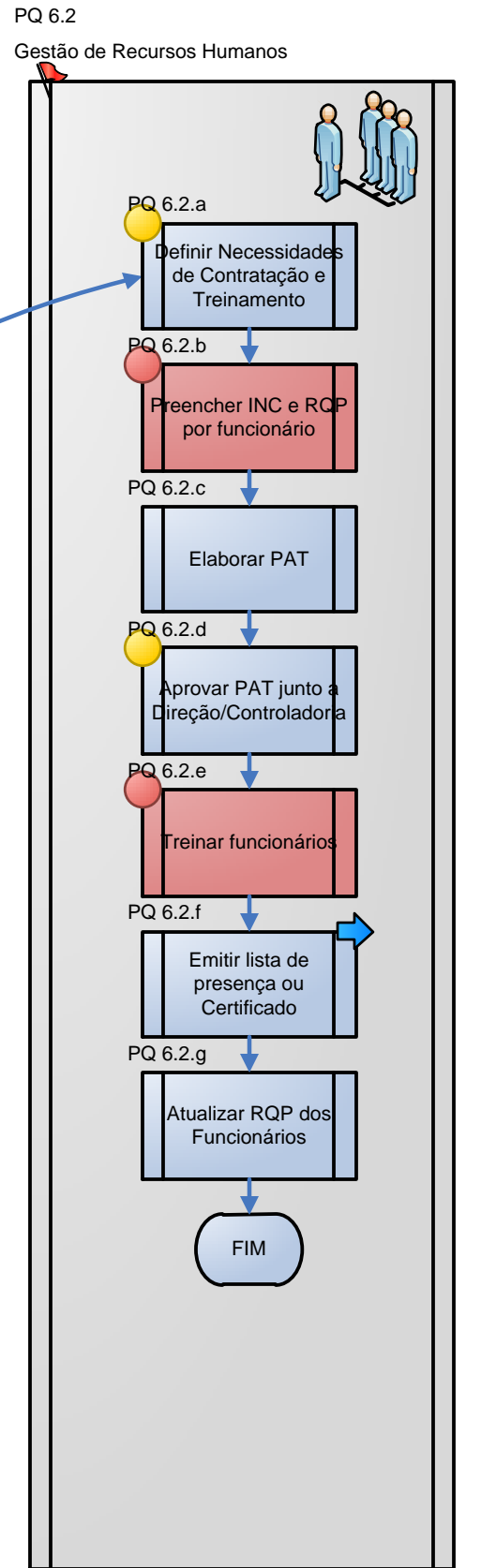
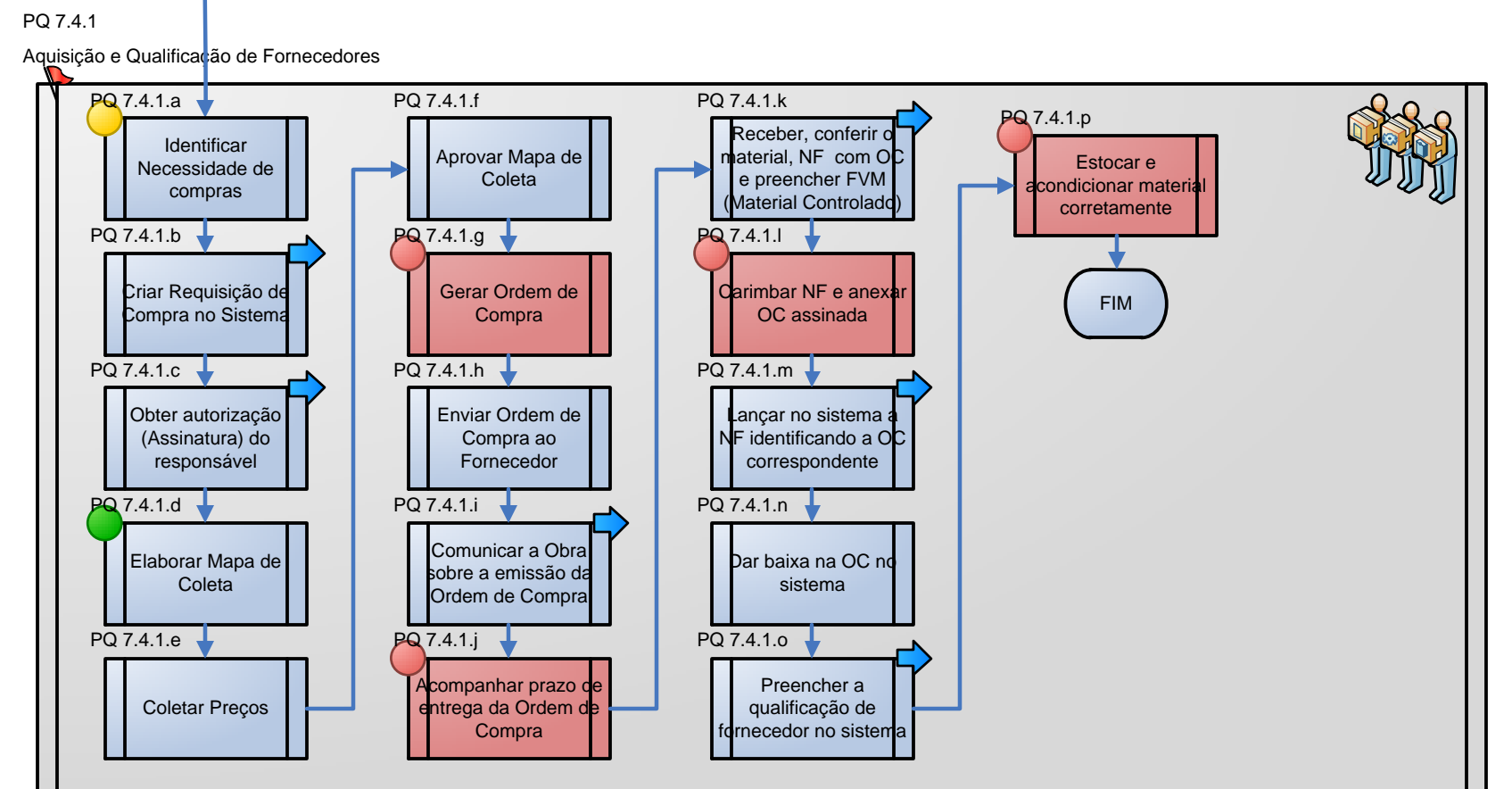
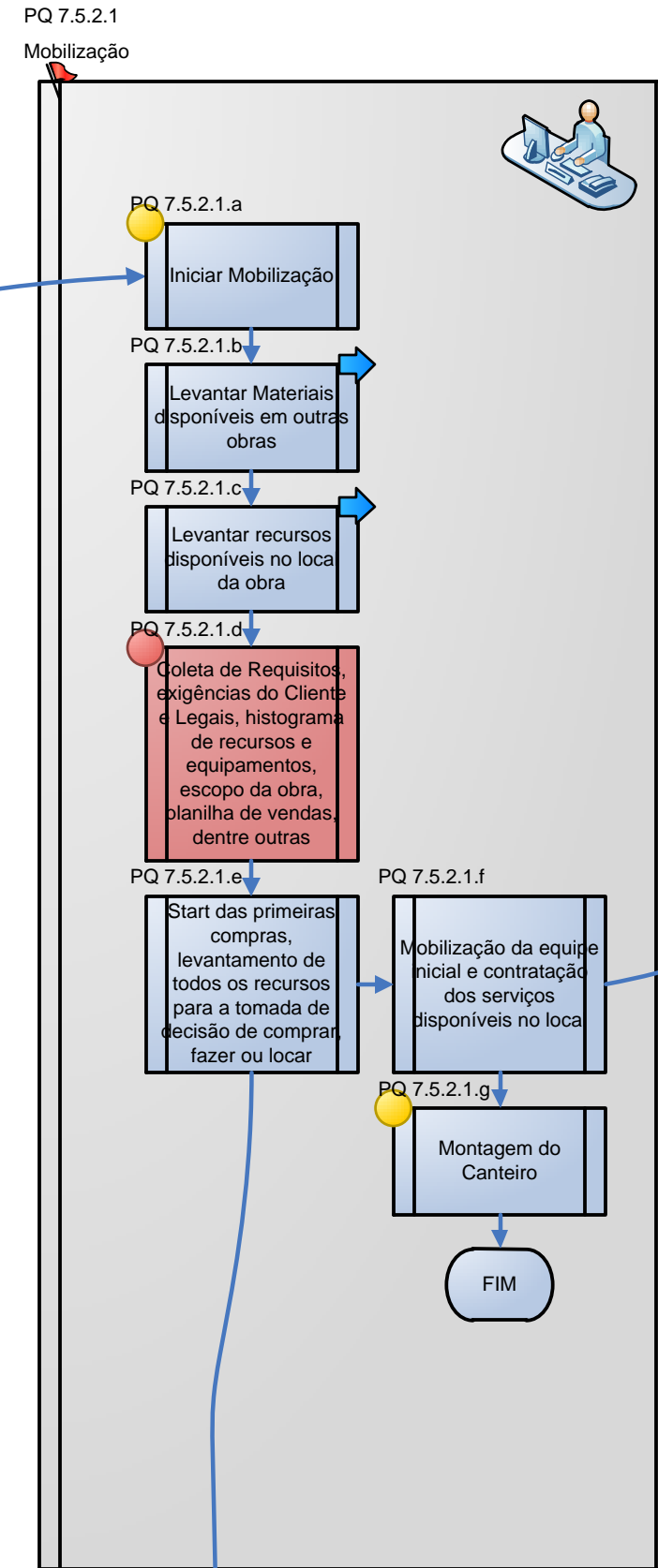
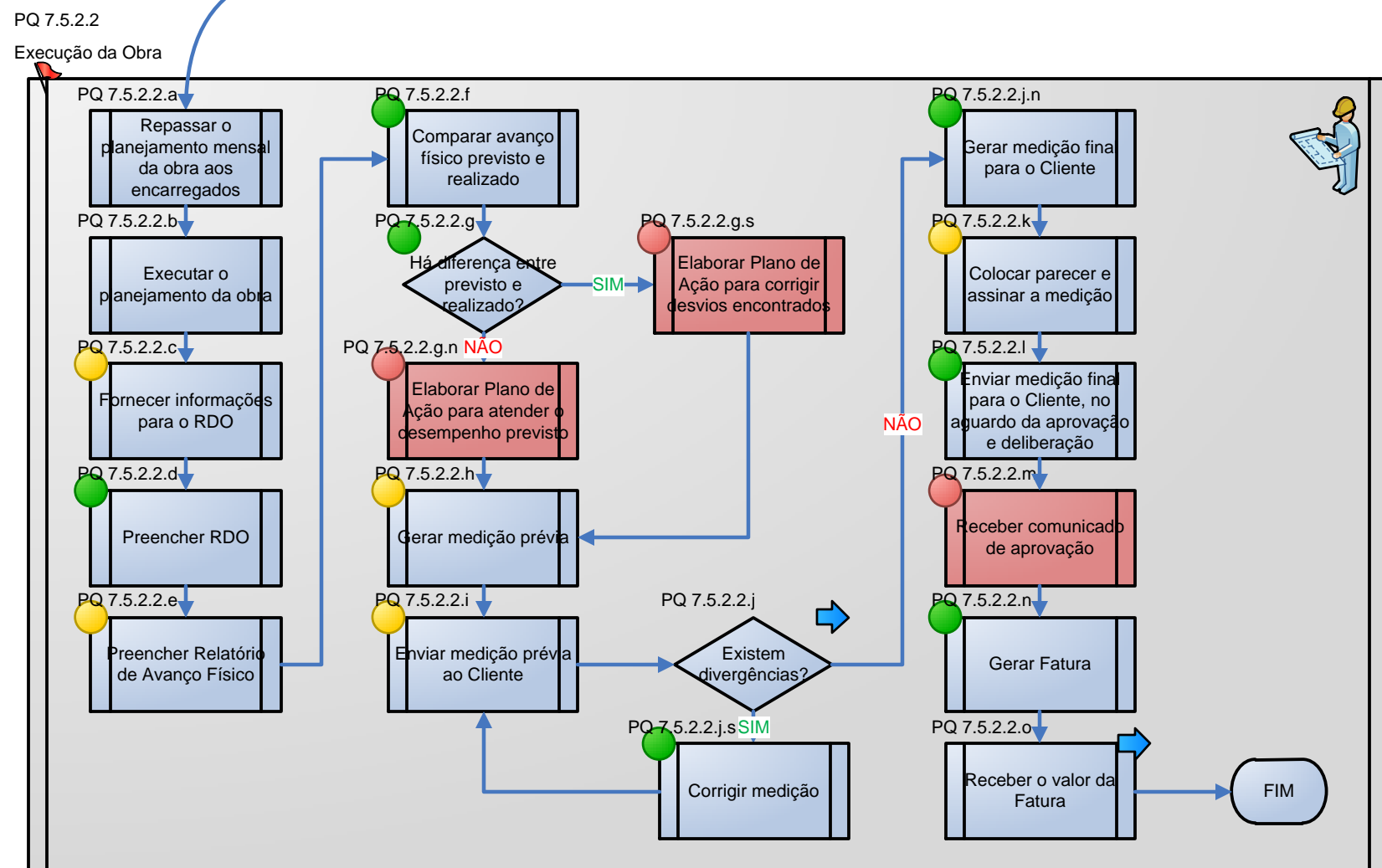
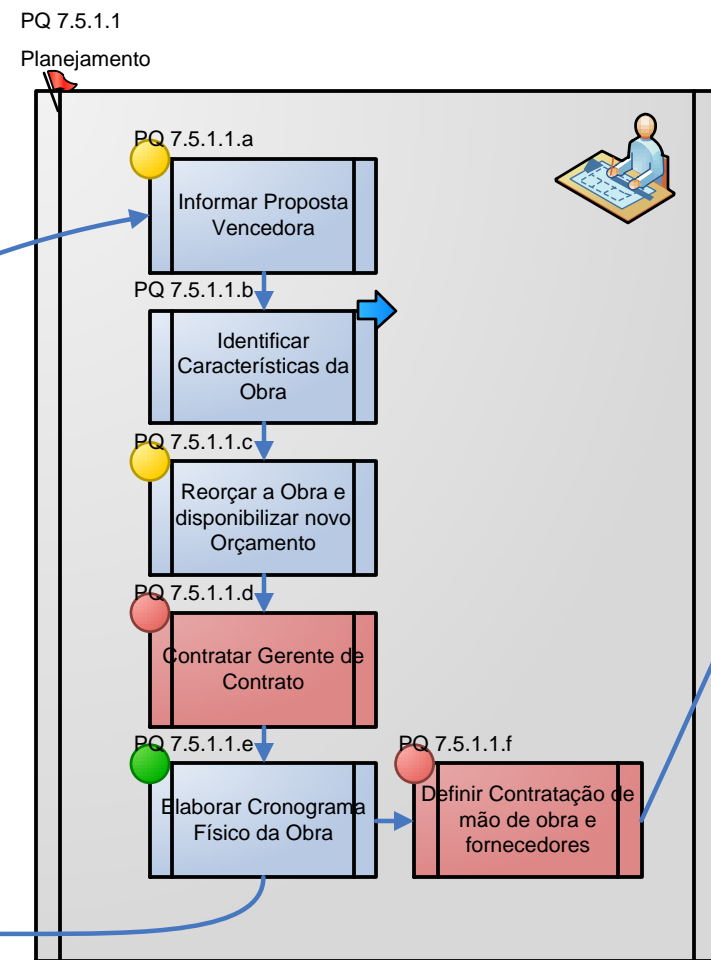
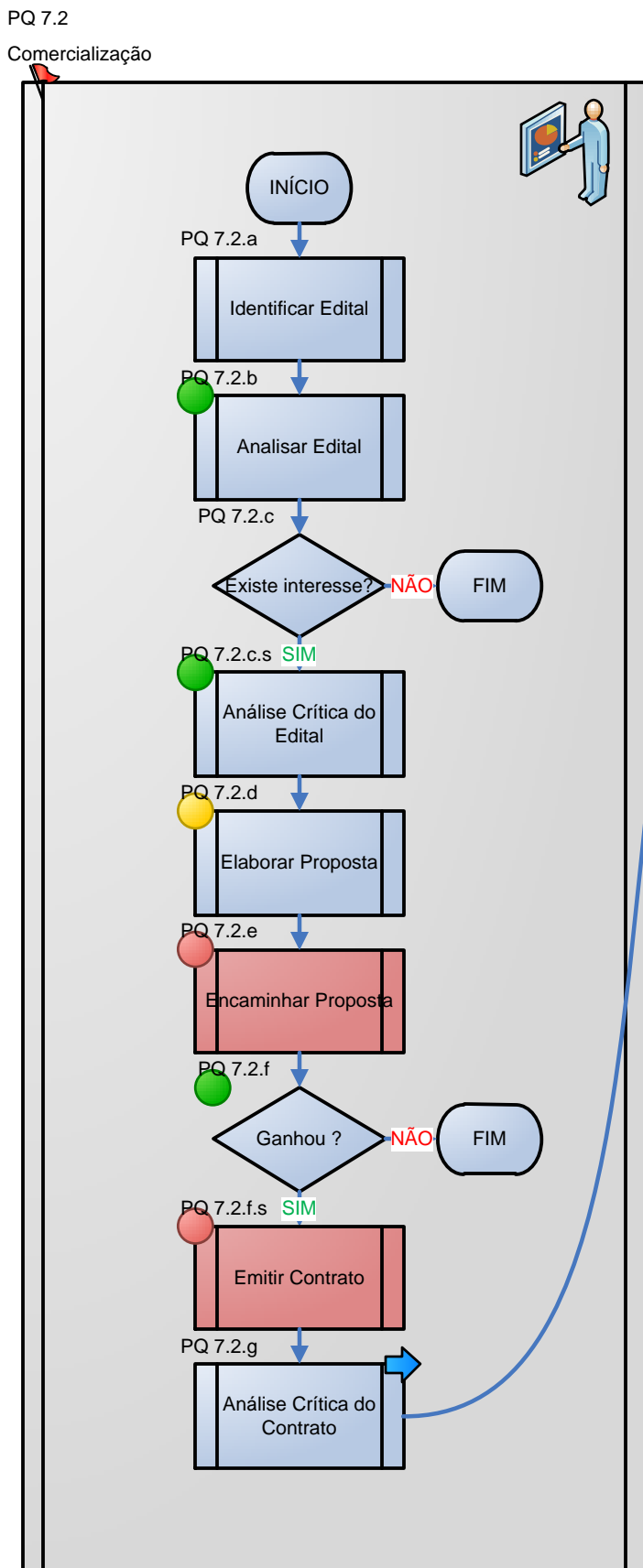
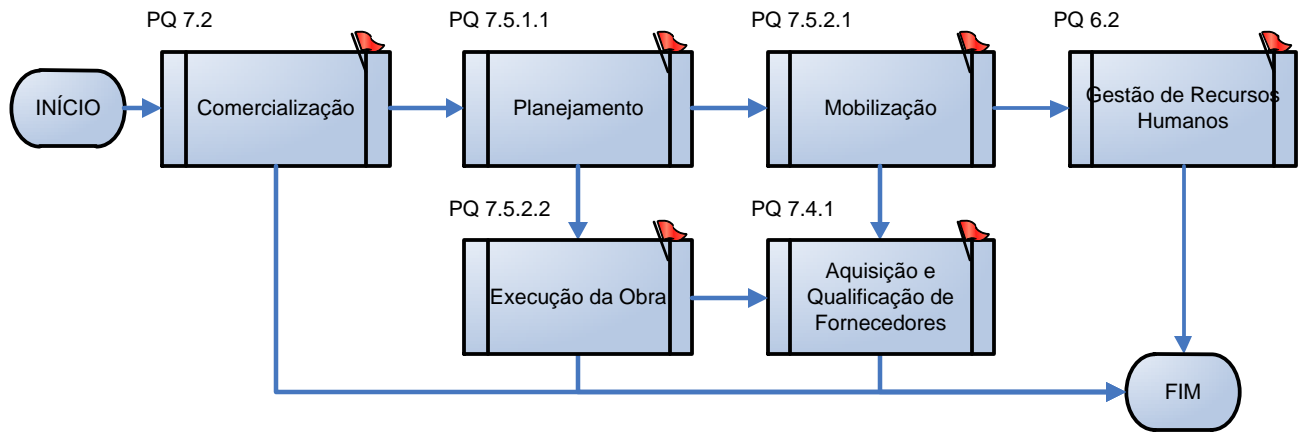
## INDICADORES DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE




ELABORADO POR:	ANÁLISE CRÍTICA POR:	APROVAÇÃO	
		SETOR DE APLICAÇÃO:	DATA:

Processo Certificado ISO 9001:2008

EXECUÇÃO DE OBRAS de Terraplenagem, Drenagem, Pavimentação, Obras de Arte Correntes (Valetas, Meio-Fio, Sarjeta), Obras de Arte Especiais (Pontes, Viadutos), Obras Complementares (Saída D'Água, Bueiros Celulares, Plantio de Grama, Cerca de Arame), Obras de Edificações e Sinalização Horizontal e Vertical.



ELABORADO POR:	ANÁLISE CRÍTICA POR:	APROVAÇÃO	DATA:
		SETOR DE APLICAÇÃO:	

 PROJETO DIGITAIS	<b>Macro-Função:</b> MACRO-FLUXO	<b>Processo:</b> PROCESSO CERTIFICADO ISO 9001:2008	<b>Documento:</b> AA-BBB-CCC		
Sistema de Gestão da Qualidade	<b>Assunto:</b> <b>Demanda Financeira e de Trabalho-Auditoria de 8/7/2010</b>		<b>Data:</b> 10/07/2010	<b>Versão:</b> V.1.2	<b>Página:</b> 1

<b>APROVAÇÃO</b>			
<b>ELABORADO POR:</b>	<b>ANÁLISE CRÍTICA POR:</b>	<b>SETOR DE APLICAÇÃO:</b>	<b>DATA:</b>