

## Política da Qualidade

**Melhoria contínua:** Sempre em busca de aperfeiçoamento dos processos e serviços, os tornando cada vez melhor.

### Aprimoramento técnico para bem atender o mercado:

Melhorar tecnicamente, adquirindo softwares, ferramentas e equipamentos e investir em treinamentos visando aumentar a satisfação dos clientes.



**Capacitados:** Trabalhadores que estão aptos a realizar ou desenvolver qualquer coisa que for proposta.

**Comprometidos:** Finalizam tudo que iniciam, cumprem prazos, apresentam soluções, possui boa postura no ambiente de trabalho, etc.

## Riscos

Você sabia que seu processo, seja Instalação ou Manutenção, possui riscos? Mas não apenas riscos a segurança, aos quais estamos expostos todos os dias, mas sim riscos ao planejamento estratégico da empresa. Veia abaixo:



**Fraqueza** -> Indisponibilidade de recursos, ou seja, falta de ferramentas, equipamentos, pessoas para atender o cliente.

**Risco** -> Não atender a demanda, ou seja, quando falta algum dos recursos não vamos conseguir atender todos os clientes do dia.

## Descrição de Cargos

Já ouviu falar? Saiba que existe um documento que contem a descrição das atividades, responsabilidades, autoridades e requisitos do seu cargo.



## Indicadores de Instalação

Todo processo tem objetivo(s) e meta(s), que são acompanhados por meio de indicador(es), servem para que a empresa possa visualizar a performance de cada processo, como forma de acompanhar os objetivos traçados pelo planejamento estratégico, analisando o que já foi alcançado e o que precisa ser ajustado para atingir as metas.

### Plano de Objetivos e Metas

**Objetivo:** Converter as vendas Copel Telecom (no mês) em Instalações, desconsiderando as desistências

**Meta:** Maior que 95%

**Indicador:**

$$\text{Atendimento (\%)} = \frac{\text{Qtde. Instalações Concluídas}}{(\text{Qtde. Pedidos Novos} - \text{Qtde. Desistentes})}$$



| Mês      | Pedidos Novos | Desistentes | Instalados | Atendimento | Meta |
|----------|---------------|-------------|------------|-------------|------|
| Julho    | 4838          | 1395        | 3186       | 93%         | 95%  |
| Agosto   | 4755          | 1172        | 2908       | 81%         | 95%  |
| Setembro | 4057          | 1159        | 2803       | 97%         | 95%  |

## Desempenho do Processo

**Objetivo:** Aumentar taxa de sucesso dos atendimentos realizados

**Meta:** Concluir mais de 90% das instalações diárias

**Indicador:**

$$\text{Aproveitamento (\%)} = \frac{\text{Instalações Concluídas}}{\text{Total de Atividades}}$$

| Mês      | Atividades | Concluídas | Aproveitamento | Meta |
|----------|------------|------------|----------------|------|
| Julho    | 3642       | 3315       | 91%            | 90%  |
| Agosto   | 3360       | 3024       | 90%            | 90%  |
| Setembro | 3262       | 2940       | 90%            | 90%  |



É muito importante que todos que fazem parte do processo saibam quais os indicadores, metas e os resultados dos últimos meses.