	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 12</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 6</b>
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>		CÓPIA NÃO CONTROLADA	

## SUMÁRIO


---

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES
2. OBJETIVO
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
4. FLUXOGRAMA
5. DETALHAMENTO
6. REGISTROS DA QUALIDADE

### 1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

---

DATA	REV.	ITENS REVISADOS	ALTERAÇÃO REALIZADA
19/04/12	00	-	Elaboração Inicial;
17/02/15	01	Todos	Atualização ANBT ISO 9001:2015.
23/05/19	02	Cabeçalho	Exclusão : CÓPIA CONTROLADA - Documento impresso não é controlado, alterado para: Cópia não controlada; Inclusão do quadro de autoridade/ Responsabilidade e os demais textos relacionados com o cargo
27/08/2021	03	Todos	Atualização do Layout do procedimento, revisão dos itens.


	<b>PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-03</b>	<b>04</b>	Página 2 de 5
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## **2. OBJETIVO**

Este procedimento atende ao requisito 8.4 da NBR ISO 9001:2008 e ao SGQ da ELO. Tem a finalidade de orientar a utilização de dados para análise do Sistema de Gestão da Qualidade e definição dos indicadores de desempenho do processo e do produto, visando a obtenção de informações confiáveis para tomada de decisão e implementação de ação corretiva visando melhorar o Sistema de Gestão da Qualidade.

## **3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE**


<b>ATIVIDADE</b>	<b>AUTORIDADE</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
Coleta dos dados	Gerente do departamento	Responsável da área
Análise dos Resultados	Conselho Diretor	Representante da Direção

	<b>PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-03</b>	<b>04</b>	Página <b>3</b> de <b>5</b>
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

#### **4. FLUXOGRAMA**

---

Não se aplica

	<b>PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO-03</b>	<b>04</b>	Página 4 de 5
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 5. DETALHAMENTO

---

### 5.1. DA METODOLOGIA – COLETA DE DADOS

---

Determinados indicadores mensuram os processos cujos resultados contribuem para o cumprimento da Política da Qualidade e seus objetivos e, portanto, garantem a qualidade dos produtos e a satisfação dos clientes.

A coleta dos dados, necessária para a avaliação dos indicadores, é feita através da alimentação do sistema de controle de atividades, o BITRIX e acompanhada pelo Gerente da área, junto a Direção.

Poderá ser utilizados como fonte de coleta de dados para alimentar os indicadores, os seguintes documentos / registros:

- ✓ Relatórios de não-conformidade;
- ✓ Pesquisa de Satisfação do Cliente;
- ✓ Relatório de Reclamação e Sugestão de Clientes;
- ✓ Acompanhamento de atividades.

São também utilizados quaisquer outros registros que indiquem índices de capacidade do processo, fornecidos pelos departamentos.

### 5.2. DA ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO


---

Anualmente o Representante da Direção irá realizar um compilado dos gráficos disponibilizados no sistema, informando o desempenho da ELO, será elaborada uma apresentação, que deverá ser analisada em uma reunião de análise crítica.

### 5.3. DA ANÁLISE DO RESULTADO

---

A apresentação com os dados estatísticos será analisada na reunião de Análise Crítica pela Direção. Neste momento, a apresentação é analisada juntamente com os **Objetivos e Metas** visando verificar se os índices alcançados atendem as metas estabelecidas.

 <b>ELO</b> TELECOMUNICAÇÕES E CONSTRUÇÕES LTDA	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 12</b>	<b>03</b>	<b>PÁGINA 1 DE 6</b>
<b>ANÁLISE DE DADOS</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 6. REGISTROS DA QUALIDADE

---

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVO	INATIVO
Tabela de Indicadores	Servidor ELO	F:\ISO\1- ELO_ISO9001\DOCUMENTAÇÃO ISO\9_Registros da Qualidade	01 ano	Em back up permanente
Objetivos e Metas	Servidor ELO	F:\ISO\1- ELO_ISO9001\DOCUMENTAÇÃO ISO\9_Registros da Qualidade	01 ano	Em back up permanente