

PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

CÓDIGO	Revisão	Página nº	
PO- 12	03	PÁGINA 1 DF 6	

CÓPIA NÃO CONTROLADA

ANÁLISE DE DADOS

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: Copia 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.	



PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE

CÓDIGO	REVISÃO PÁGINA	
PO-03	04	Página 2 de 5

ANÁLISE DE DADOS 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

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



PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE

CÓDIGO	REVISÃO PÁGINA Nº	
PO-03	04	Página 3 de 5

ANÁLISE DE DADOS

CÓPIA NÃO CONTROLADA

4. FLUXOGRAMA

Não se aplica



PO – PROCEDIMENTO OPERACIONAL DOCUMENTOS E REGISTROS DA QUALIDADE

CÓDIGO	REVISÃO PÁGINA N	
PO-03	04	Página 4 de 5

ANÁLISE DE DADOS

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 di 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.

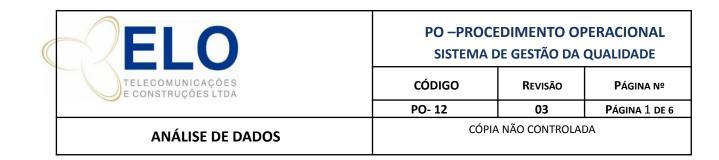
São também utilizados quaisquer outros registros que indiquem índices de capacidade do processo, fornecidos pelos departamentos.

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.



6. REGISTROS DA QUALIDADE

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