



OBJETIVOS DA QUALIDADE (Revisão 03 - 22.02.2017)

Item	Política da Qualidade	Objetivos Mensuráveis
1	Qualidade	1 - Reclamação / devolução de lotes não exceda a 1,0% (em peças, Metal) e 2,5% (em kg, Metalúrgica) do volume anual produzido, com acompanhamento mensal de desempenho; 2 - Média Geral de Satisfação do cliente, mínimo de 85% (pesquisa anual);
2	Agilidade	Atender 95% (Metal) e 90% (Metalúrgica) dos pedidos dentro do prazo de entrega;
3	Preço Justo	Na pesquisa de satisfação do cliente, o nível de satisfação do custo benefício (nossos preços frente a nossa qualidade) deve ser de, no mínimo, 80%;
4	Melhoria contínua	Promover no mínimo 02 (dois) projetos de melhoria significativa no decorrer de 01 ano;
5	Resultados para Organização	Crescimento em relação ao ano anterior (indicador com base no EBITDA maior que ano anterior).