



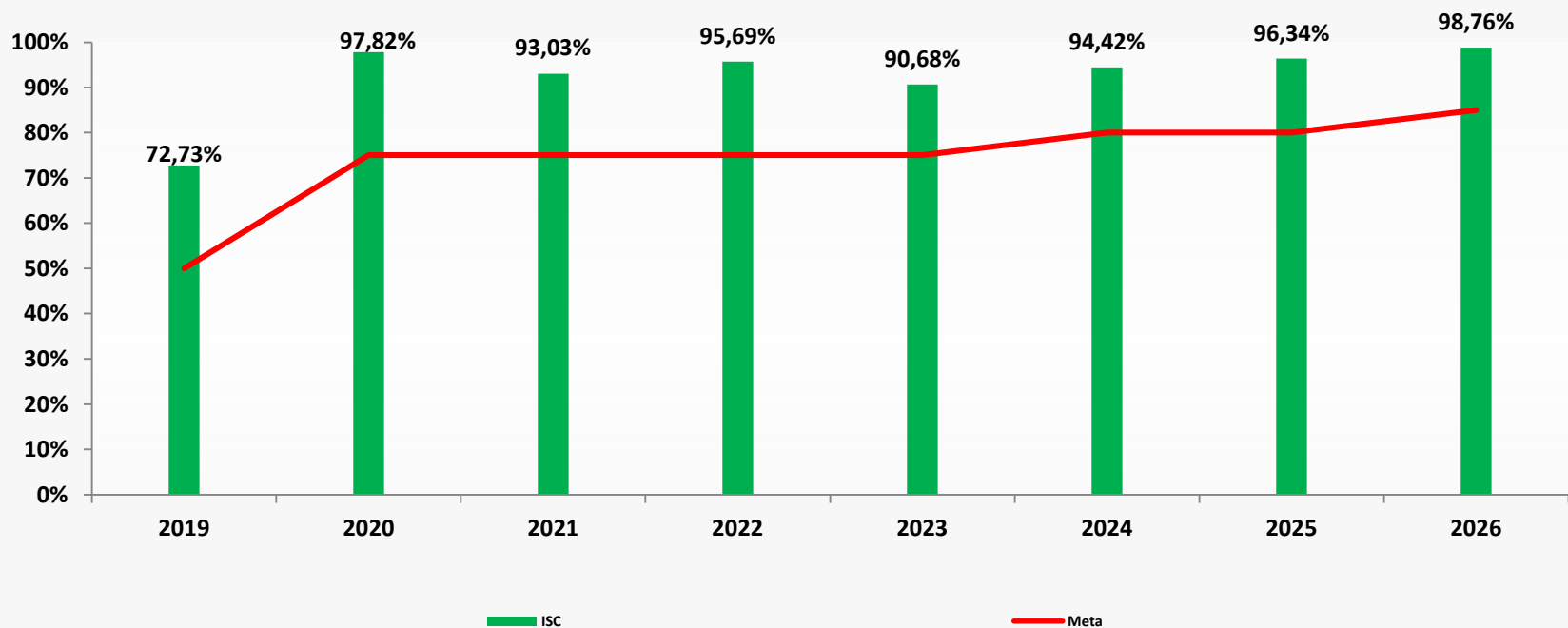
Plano de Metas 2026

Nº: I01ISC

INFORMAÇÕES GERAIS

INDICADOR	Índice de Satisfação do Cliente (ISC)				TIPO			
PROCESSO	Sistema de Gestão da Qualidade	RESPONSÁVEL	DECEA		Política da Qualidade	Objetivos da Qualidade	Processos	
FONTE DE DADOS	Formulário de Pesquisa de Satisfação							
MEDIÇÃO	Anual	META	85%	PRAZO	1 ano			
FÓRMULA	ISC = (Total de graus ÓTIMO + Total de graus BOM) / Total de pesquisas respondidas							
OBJETIVO	Assegurar que os requisitos do cliente estão sendo atendidos							
OUTRAS INFORMAÇÕES			Não há			ATUALIZAÇÃO		jun/2026

DADOS DO INDICADOR



ANÁLISE CRÍTICA

AÇÕES PROPOSTAS

ELABORAÇÃO, ANÁLISE CRÍTICA E AÇÕES PROPOSTAS

Cap QOEA MET Gouvêa

VALIDAÇÃO E EMISSÃO

03/06/2026