



## POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE DOS PROCESSOS COMERCIAIS E OUVIDORIA

### POLÍTICA DA QUALIDADE

É a declaração da organização sobre seus princípios e valores relacionados à gestão da qualidade. A Política deve dar sustentação aos objetivos da qualidade, ao planejamento, ao controle e à melhoria de todas as atividades de gestão da qualidade.

### OBJETIVOS DA QUALIDADE

Os objetivos são compromissos estabelecidos para suportar e implementar a Política da Qualidade, além de promover ações de melhoria contínua ao Sistema.

- São decorrentes da integração do contexto da organização e do levantamento dos riscos e oportunidades, visando o aumento da satisfação dos clientes.
- Os objetivos de um sistema de gestão da qualidade, normalmente são traduzidos em Indicadores.

## POLÍTICA DA QUALIDADE DOS PROCESSOS COMERCIAIS E OUVIDORIA

Fundamentado na norma NBR ISO9001, ficam estabelecidos os seguintes compromissos para as atividades de tratamento das reclamações dos consumidores, coleta dos dados e apuração dos padrões de atendimento comercial, coleta e geração dos dados para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico e processo de Ouvidoria:

- Garantir a entrega da excelência operacional, conforme requisitos mapeados pelo Sistema de Gestão da Qualidade advindos das diretrizes estratégicas da Light SESA.
- Garantir o atendimento dos requisitos regulatórios e do cliente.
- Garantir a integridade do Sistema de Gestão da Qualidade e a contínua busca pela melhoria constante de seus processos.

## OBJETIVOS DA QUALIDADE DOS PROCESSOS COMERCIAIS E OUVIDORIA

- Aumentar a satisfação dos clientes, melhorando a eficiência no atendimento as suas demandas.
- Assegurar que os fornecedores e prestadores de serviços adotem critérios relacionados a qualidade em suas entregas.
- Garantir a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, por meio da realização de análises críticas, bem como pelo monitoramento de nossos indicadores, aliados com os objetivos e metas da Light S.E.S.A.
- Viabilizar a constante capacitação dos nossos funcionários para o desenvolvimento dos processos do Sistema de Gestão da Qualidade.