

POLÍTICA DA QUALIDADE
QUE NA **COPREL** DENOMINAMOS:

GESTÃO DA RESOLUTIVIDADE

A Coprel realizou a implantação de duas certificações **ISO**:

- **Sistema de Gestão da Qualidade** (NBR ISO 9001:2015), abrangendo os “Indicadores de Continuidade Individuais e Coletivos” e “Indicadores de Qualidade Comercial”.
- **Sistema de Gestão de Satisfação do Cliente** - Diretrizes para o Tratamento de Reclamações nas Organizações (NBR ISO 10002:2005) no âmbito “Tratamento das Reclamações dos Associados/Consumidores”.



A implantação destas certificações ISO é uma exigência da ANEEL para as cooperativas permissionárias, mas também é uma oportunidade para aprimorarmos processos e melhorarmos o nosso trabalho e atendimento. Este trabalho envolve todos os setores da organização.

A Coprel trabalha há muito tempo buscando a melhoria contínua do atendimento ao cooperante, e a ISO é uma oportunidade de melhor documentarmos, avaliarmos e aprimorarmos estes processos de atendimento que já vem sendo aplicados na cooperativa.



A Gestão da Resolutividade **(Política da Qualidade), de acordo com a ISO 9000**

São as intenções e diretrizes globais de uma organização relativas à qualidade formalmente expressas pela alta direção.

É uma declaração da direção da organização que apresenta o compromisso com a qualidade, principalmente no aumento da satisfação de seus clientes, cumprimento de requisitos legais e na melhoria do desempenho.

Gestão da Resolutividade

São 06 itens que compõe a Gestão da Resolutividade na Coprel:

- Distribuir energia elétrica com agilidade, resolutividade e segurança;
 - Satisfação do cooperante;
 - Capacitação dos colaboradores;
- Investimento em tecnologia e melhoria contínua no sistema elétrico;
- Cumprimento do contrato de permissão, assim como os requisitos legais, regulamentares da Aneel, estatutários da Cooperativa e dos cooperantes e
- Sustentabilidade econômica seguindo os princípios cooperativistas, com responsabilidade socioambiental.