

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	8.2-01 R7
		Data da Emissão	25.03.09
		Data da Revisão	02.05.18
		Página	1 de 6
Título	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES		


CONTROLE DE REVISÕES		
REVISÃO	ELABORAÇÃO	APROVAÇÃO
1	Fernanda	Douglas
2	Fernanda	Douglas
3	Fernanda	Douglas
4	Daniele	Douglas
5	Daniele	Douglas
6	Daniele	Douglas
7	Daiana Ferreira	Douglas Sako

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	8.2-01 R7
		Data da Emissão	25.03.09
		Data da Revisão	02.05.18
		Página	2 de 6
Título	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES		

FOLHA DE HISTÓRICO		
REVISÃO	DATA	ALTERAÇÃO
1->2	01/10/09	<ul style="list-style-type: none"> Correção da data de emissão Mudança de texto no item 2.2.2 (mercado) Alteração na tabela de Ir (>100=10)
2->3	28/10/09	<ul style="list-style-type: none"> Alteração da tabela 1
3->4	25/09/13	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidade do SAC no lugar do Marketing Cientes são indicados por vendas As pesquisas contemplam as marcas Walcon e Meguiar's de acordo com o cronograma Alteração conforme formulário Frm 8.2-01 R2
4->5	15/09/14	<ul style="list-style-type: none"> Atualização do indicador de reclamação do cliente
5->6	31/07/15	<ul style="list-style-type: none"> Atualização do logotipo. Item 2.2.1 - entramos em contato através do contato telefônico
6->7	02/05/18	<ul style="list-style-type: none"> Atualização da norma.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI	Código	8.2-01 R7
		Data da Emissão	25.03.09
		Data da Revisão	02.05.18
		Página	3 de 6
Título	PROCEDIMENTOS AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES		

ÍNDICE	
1	INTRODUÇÃO
1.1	OBJETIVO
1.2	APLICAÇÃO
1.3	RESPONSABILIDADES
1.4	DOCUMENTOS ASSOCIADOS
1.5	ABREVIACÕES
1.6	DEFINIÇÕES
2	GERAIS
2.1	SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
2.2	AVALIAÇÃO DA PERIÓDICA
2.2.1	AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO DO PRODUTO E DO ATENDIMENTO
2.2.2	AVALIAÇÃO COM RELAÇÃO AOS CONCORRENTES
2.3	CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI	Código	8.2-01 R7
		Data da Emissão	25.03.09
		Data da Revisão	02.05.18
		Página	4 de 6
Título	PROCEDIMENTOS AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES		

1 INTRODUÇÃO

1.1 OBJETIVO

O objetivo deste documento é estabelecer a forma da Maxi Rubber avaliar a percepção do cliente e se ela está atendendo aos seus requisitos.

1.2 APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicado pelo Serviço de Atendimento ao Cliente.

1.3 RESPONSABILIDADES

SETORES [RESPONSÁVEL]	RESPONSABILIDADES
SAC	- Realizar a pesquisa da satisfação do cliente; - Copilar os dados.
DGQ	- Abrir a Ação Corretiva sobre os problemas mais críticos.
Vendas	- Avaliar os resultados da Pesquisa de Satisfação

1.4 DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NBR ISO 9001:2015

1.5 ABREVIações

RAC- Relatório de Ação Corretiva
SAC- Serviço de Atendimento ao Cliente
SGQ- Sistema de Gestão da Qualidade
DGQ- Departamento de Gestão da Qualidade

1.6 DEFINIÇÕES


N/A

2 GERAIS

2.1 SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A medição da satisfação dos clientes é feita por um indicador, denominado **I₁**, formado a partir de dois indicadores:

- O resultado do Questionário de Verificação da Percepção da Satisfação do Cliente, que mostra se o cliente está satisfeito com o atendimento e com o produto. Esse indicador é denominado **D_Q** e tem uma **meta** definida na reunião periódica de avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade.
- A quantidade de reclamações procedentes. Esse indicador é denominado **D_R**. As reclamações procedentes são obtidas a partir dos Relatórios Técnicos das Reclamações realizadas.

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI PROCEDIMENTOS	Código	8.2-01 R7
		Data da Emissão	25.03.09
		Data da Revisão	02.05.18
		Página	5 de 6
Título	AValiação da Satisfação dos Clientes		

O seu cálculo é feito de acordo com a tabela 1, a seguir.

Tabela 1
Valor do indicador: I_R

$$D_r = \frac{\text{Clientes que compraram} - (3 \times \text{clientes que reclamaram})}{\text{Clientes que compraram}}$$

Esses dois elementos são combinados de modo a formar um único indicador, denominado I_1 , de acordo com a seguinte equação:

$$I_1 = \frac{3 \times D_Q + 5 \times D_R}{8}$$

2.2 AVALIAÇÃO DA PERIÓDICA

2.2.1 AVALIAÇÃO DA PERCEPÇÃO, DO PRODUTO E DO ATENDIMENTO

A Maxi Rubber avalia periodicamente a percepção do cliente para verificar se os seus requisitos foram atendidos.


Essa avaliação é realizada periodicamente, conforme estabelecido no Cronograma de Eventos, contemplando as marcas Walcom, Meguiar's e Maxi Rubber/Carplast.

Ela é realizada enviando-se um questionário específico chamado Avaliação da Satisfação do Cliente (Frm 8.2-01) a um grupo de clientes, escolhidos por Vendas, através de critérios técnicos de seu interesse.

A avaliação leva em conta os **fatores** que são **importantes** para o processo de determinação da percepção da satisfação do cliente.

Foram considerados como importantes os seguintes fatores:

Fator	Itens avaliados
Produtos e Serviços	PRODUTO: - Qualidade; - Acondicionamento; - Apresentação; - Prazo de entrega; - Mix de produtos.
Atendimento	- Atendimento do Representante - Suporte Técnico - Atendimento do SAC - Atendimento Financeiro
Marketing	- Divulgação da Marca na Revenda - Aceitação da Marca - Confiabilidade da Marca

	SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE MAXI	Código	8.2-01 R7
		Data da Emissão	25.03.09
		Data da Revisão	02.05.18
		Página	6 de 6
Título	PROCEDIMENTOS AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES		

Para a medição da percepção da satisfação do cliente, enviamos o questionário **Avaliação da Satisfação do Cliente** e ou entramos em contato através do contato telefônico.

O tratamento dos dados é feito em uma planilha de duas formas diferentes:

- É feita a média aritmética do resultado de cada um dos fatores.
- É feita a média aritmética de todos os **D_Q** obtidos de cada um dos clientes.

Como formas de melhoria contínua, se necessário, devem ser tomadas três ações diferentes.

- A Maxi Rubber deve tratar o fator que tiver a pior média aritmética, abrindo uma RAC e tratar de acordo com o procedimento 8.5-01, Ação Corretiva.
- Se a meta do **D_Q** não for atingida, deve ser aberta uma RAC para determinar a causa da insatisfação do cliente.

2.2.2 AVALIAÇÃO COM RELAÇÃO AO MERCADO

A Maxi Rubber faz uma pesquisa para determinar como ela está em relação ao mercado. Essa pesquisa é feita juntamente com a avaliação da percepção do cliente sobre o produto e o atendimento. É perguntado ao cliente qual seu nível de satisfação com a empresa. O resultado da pesquisa é analisado pelo SAC, para que a Maxi Rubber tome as medidas de melhoria.

2.3 CONTROLE DOS REGISTROS DA QUALIDADE

RECUPERAÇÃO: A recuperação dos registros é feita através da sua identificação, do conhecimento da área que eles ficam armazenados e da sua forma de indexação, isto é, qual a informação básica para que eles fiquem ordenados para serem guardados ou recuperados.

PROTEÇÃO: Os registros ficam guardados em local isento de umidade e pó.

DISPOSIÇÃO: Forma de destruir os documentos, quando saem do arquivo morto.

Identificação			Armazenamento		Retenção		Disposição
Nome	Indexação	Código	Ativo	Morto	Ativo	Morto	
Questionários respondidos de Avaliação da Satisfação dos Clientes	Cliente	Frm 8.2-01	SAC Sistema	NA	Sistema (*)	NA (**)	NA
Planilha com o resultado do questionário de avaliação da satisfação dos clientes	Data	-	SAC Sistema	NA	Sistema (*)	NA (**)	NA

(*) - ano corrente

(**)- Indeterminado

LEGENDA	
AM => Arquivo morto	CX => Caixa de arquivo morto
PS => Pasta suspensa	NA => Não se aplica