

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES



CONTATO: Maria Nelo Barreto  DEPARTAMENTO: Equipe de Compras TELEFONE: 38718500  CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO  SATISFEITO SATISFEITO PONTUAÇÃO: 8 - 10 PONTUAÇÃO: 5 - 7 PONTUAÇÃO: 0 - 4  AVALIAÇÃO DA JH SOBRINHO QUANTO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE  ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE  NOTA  PRODUTO: a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas? b) Qualidade do produto entregue?  COMERCIAL a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada? b) Os preços são competitivos? c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  9	CLIENTE: Brasilata S/A Embalagens Metálicas DATA: 08/08/2011							
TELEFONE: 38718500 FAX.:  CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO  SATISFEITO CLIENTE RAZOAVELMENTE SATISFEITO PONTUAÇÃO: 8 - 10 PONTUAÇÃO: 5 - 7 PONTUAÇÃO: 0 - 4  AVALIAÇÃO DA JH SOBRINHO QUANTO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE  ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE NOTA  A) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas?  B) Qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas?  B) Qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas?  B) Qualidade do produto entregue?  COMERCIAL  B) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade accordada?  B) Os preços são competitivos?  C) O atendimento da Área Comercial é adequado?  C) O atendimento da Área Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE  ATENDIMENTO AO CLIENTE  B) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada?  C) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8 FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e tuturas com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  EXPECTATIVAS FUTURAS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE RAZOADAS EXPECTATIVOS PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  81 TPO X 100 MÃO  DESEMPENNÍO OBTIDOS  92%								
CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO  SATISFEITO SATISFE								
SATISFEITO PONTUAÇÃO: 8 - 10 PONTUAÇÃO: 5 - 7 PONTUAÇÃO: 0 - 4 AVALIAÇÃO DA JH SOBRINHO QUANTO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE  ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE NOTA  PRODUTO:  a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas? 10 b) Qualidade do produto entregue? 10 COMERCIAL a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada? b) Os preços são competitivos? c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente? 9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente? 8 FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÖRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÖRMULA REQUER AÇÃO  SIM DESEMPENHO OBTIDO 92%								
SATISFEITO PONTUAÇÃO: 8 - 10 PONTUAÇÃO: 5 - 7 PONTUAÇÃO: 0 - 4 AVALIAÇÃO DA JH SOBRINHO QUANTO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE  ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE  NOTA  PRODUTO:  a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas? 10 b) Qualidade do produto entregue? 10 COMERCIAL a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada? b) Os preços são competitivos? c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente? 9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente? 8 FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÖRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÖRMULA REQUER AÇÃO  SIM DESEMPENHO OBTIDO 92%	CDITÉDIOS DADA AVALIAÇÃO							
PONTUAÇÃO: 8 - 10 PONTUAÇÃO: 5 - 7 PONTUAÇÃO: 0 - 4  AVALIAÇÃO DA JH SOBRINHO QUANTO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE  ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE  NOTA  PRODUTO:  a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas?  10 b) Qualidade do produto entregue?  COMERCIAL  a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?  b) Os preços são competitivos? c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE  a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  COMENTÁRIOS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE PONTOS POSSÍVEIS 90 FORMULA REQUER AÇÃO TOTAL DE PONTOS OBSIDOS 83 TPO X 100  DESEMPENHO OBTIDO 92%  DESEMPENHO OBTIDO 92%								
PONTUAÇÃO: 8 - 10 PONTUAÇÃO: 5 - 7 PONTUAÇÃO: 0 - 4  AVALIAÇÃO DA JH SOBRINHO QUANTO A SATISFAÇÃO DO CLIENTE  ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE  NOTA  PRODUTO:  a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas?  10 b) Qualidade do produto entregue?  10 comercial a) A qualidade do produto entregue?  10 comercial a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada? b) Os preços são competitivos?  8 c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8  FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  COMENTÁRIOS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE PONTOS OBSIDOS  83  TPO  TOTAL DE PONTOS OBSIDOS  83  TPO  SIM  DESEMPENHO OBTIDO  92%	SATISFEITO				CLIEN	CLIENTE INSATISFEITO		
ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE  NOTA  PRODUTO: a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas? b) Qualidade do produto entregue?  COMERCIAL a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada? b) Os preços são competitivos? c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente? b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE RÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUAL DE PONTOS POSSÍVEIS  90 FÓRMULA REQUER AÇÃO TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X100 NÃO  DESEMPENHO OBTIDO 92%	PONTUAÇÃO: 8 - 10							
ITEM A SER AVALIADO PELO CLIENTE  NOTA  PRODUTO:  a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas?  10 b) Qualidade do produto entregue?  10 COMERCIAL  a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?  b) Os preços são competitivos?  c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE  a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8 FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  COMENTÁRIOS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE PONTOS OBTIDOS  83 TPO X 100  NÃO  DESEMPENHO OBTIDO  92%								
PRODUTO: a) A qualidade dos produtos industrializados pela JH Sobrinho, atende as suas expectativas? b) Qualidade do produto entregue? 10  COMERCIAL a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade accordada? b) Os preços são competitivos? c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente? 9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira dadequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE SATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALM								
b) Qualidade do produto entregue?  COMERCIAL  a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?  b) Os preços são competitivos?  c) O atendimento da Área Comercial é adequado?  d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE  a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira 10 adequada?  c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8  FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ASER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  90  FÓRMULA  REQUER AÇÃO  SIM  DESEMPENHO OBTIDO  92%	PRODUTO:							
COMERCIAL  a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?  b) Os preços são competitivos?  c) O atendimento da Área Comercial é adequado?  d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às 9 práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE  a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  9  b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada?  c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8  FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  90  FÓRMULA  REQUER AÇÃO  SIM  DESEMPENHO OBTIDO  92%	a) A qualidade dos produtos industrializados pela <b>JH Sobrinho</b> , atende as suas expectativas?							
a) As entregas realizadas pela JH Sobrinho atende os prazos determinados, e a quantidade acordada? b) Os preços são competitivos? c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 NÃO  DESEMPENHO OBTIDO 92%	b) Qualidade do produto entregue?							
acordada? b) Os preços são competitivos? c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente? 9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 NÃO  DESEMPENHO OBTIDO SIM NÃO	COMERCIAL							
c) O atendimento da Área Comercial é adequado? d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente? 9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8  FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  ATUAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 NÃO  DESEMPENHO OBTIDO 92%	a) As entregas realizadas pela <b>JH Sobrinho</b> atende os prazos determinados, e a quantidade acordada?							
d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE  a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8  FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  90 FORMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 NÃO  DESEMPENHO OBTIDO 92%	b) Os preços são competitivos?							
práticas da Jh Sobrinho e requisitos técnicos do produto?  ATENDIMENTO AO CLIENTE  a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  9 b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8 FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE RÂO ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 NÃO  DESEMPENHO OBTIDO  92%	c) O atendimento da Área Comercial é adequado?							
ATENDIMENTO AO CLIENTE  a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8  FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE PONTOS POSSÍVEIS  90  FÓRMULA  REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  83  TPO  X 100  NÃO  DESEMPENHO OBTIDO  92%	d) Os nossos representantes (Comercial, Qualidade), demonstram conhecimento quanto às							
a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?  b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8  FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE PONTOS POSSÍVEIS  90  FÓRMULA  REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  83  TPO  X 100  NÃO  NÃO								
b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  8  FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  EXPECTATIVAS FUTURAS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 NÃO  DESEMPENHO OBTIDO 92%								
adequada? c) O tratamento de consultas sobre orçamentos é satisfatório as necessidades do Cliente?  **FOCO NO CLIENTE**  **AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES**  **Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  **EXPECTATIVAS ATUAIS**  **EXPECTATIVAS FUTURAS**  **ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO**  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO**  **A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO**  **TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS**  **PO **TOTAL DE PONTOS OBTIDOS**  **BORNADA REQUER AÇÃO**  **TOTAL DE PONTOS OBTIDOS**  **BORNADA REQUER AÇÃO**  **SIM**  **DESEMPENHO OBTIDO**  **PO **X 100**  **SIM**  **NÃO**  **PO **X 100**  **SIM**  **NÃO**  **PO **X 100**  **SIM**  **NÃO**  **PO **X 100**  **PO **PO **X 100**  **PO **PO **PO **PO **PO **PO **PO *	a) As informações relacionadas ao produto são compatíveis com as necessidades do Cliente?							
FOCO NO CLIENTE  AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  EXPECTATIVAS FUTURAS:  COMENTÁRIOS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100  DESEMPENHO OBTIDO  DESEMPENHO OBTIDO  NÃO	b) As reclamações relacionadas aos problemas de qualidade são atendidas de maneira adequada?							
AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  EXPECTATIVAS FUTURAS:  COMENTÁRIOS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83  TPO X 100  NÃO								
AVALIAÇÃO DAS EXPECTATIVAS ATUAIS E FUTURAS DE CLIENTES  Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  EXPECTATIVAS FUTURAS:  COMENTÁRIOS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83  TPO X 100  NÃO  DESEMPENHO OBTIDO 92%								
Favor identificar Através de comentários suas expectativas atuais e futuras com relação aos produtos e serviços fornecidos pela JH Sobrinho, para que possamos transformar os mesmos em requisitos.  EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  BY  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  BY  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  BY  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  BY  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  BY  TOTAL DE PONTOS								
A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  DESEMPENHO OBTIDO  DESEMPENHO OBTIDO  EXPECTATIVAS ATUAIS:  EXPECTATIVAS FUTURAS:  COMENTÁRIOS:  COMENTÁRIOS:  COMENTÁRIOS:  EXPECTATIVAS FUTURAS:  EXPECTATIVAS FUTURAS:  COMENTÁRIOS:  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  90  FÓRMULA  TPO  X 100  SIM  NÃO								
EXPECTATIVAS ATUAIS:  ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  B3  TPO X 100  NÃO								
ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 SIM  DESEMPENHO OBTIDO 92%								
ATUALMENTE ESTAMOS ATENDENDO  ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO  A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 SIM  DESEMPENHO OBTIDO 92%								
A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 SIM  DESEMPENHO OBTIDO 92%	ATUALMENTE ESTAMOS ATENDE	NDENDO		COMENTÁRIOS:				
A SER PREENCHIDO PELA JH SOBRINHO  TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS 90 FÓRMULA REQUER AÇÃO  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 SIM  DESEMPENHO OBTIDO 92%	X ATOALMENTE ESTAMOS ATENDE	ואטבואטט						
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  83  TPO  X 100  NÃO	ATUALMENTE NÃO ESTAMOS ATENDENDO							
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  83  TPO  X 100  NÃO								
TOTAL DE PONTOS POSSÍVEIS  TOTAL DE PONTOS OBTIDOS  83  TPO  X 100  NÃO								
TOTAL DE PONTOS OBTIDOS 83 TPO X 100 SIM								
DESEMPENHO OBTIDO 92% X 100				FORM	MULA		ÇAO	
DESEMPENHO OBTIDO 92% — NÃO			83	TPO	X 100			
	DESEMPENHO OBTIDO		92%	TPP		NÃO		
Observações Complementares:								
VENDAS DATA	VENDAS DATA							
Nome: Alex 17/08/2011	Nome: Alex 17/08/:					17/08/20	11	