



PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

NÚMERO:

PQ 8.2.1-1

REVISÃO:

12

DATA:

13/12/2011

1. OBJETIVO: Estabelecer diretrizes e critérios para a prestação de serviços associados, referente a reclamações de clientes e as respectivas ações corretivas. Monitoramento das informações relativas à percepção do cliente, referentes ao atendimento dos requisitos estabelecidos.

2. DEFINIÇÕES:

Não Aplicável

3. DOCUMENTOS APLICÁVEIS

Manual de Sistema de Qualidade e de Responsabilidade Social

PQ8.2.3-1

PQ7.2.2-1

PQ8.3-1

4. DESCRIÇÃO E RESPONSABILIDADES

4.1. As reclamações dos Clientes podem ser recebidas via fone, fax ou e-mail por qualquer colaborador, desde que as mesmas sejam formalizadas em um RNC.

4.2. Toda reclamação de cliente deve ser encaminhada ao responsável pela Garantia da Qualidade, através da abertura do Relatório de Não Conformidade-RNC (vide PQ 8.3-1), para que o mesmo resolva a situação juntamente com o respectivo responsável da área comercial e o cliente. Para melhor atender o Cliente, o emissor do RNC deve enviar um e-mail ou um fax ao mesmo informando que foi aberto um relatório de não conformidade e que através deste formulário serão analisadas as causas do problema e serão implementadas as devidas ações corretivas para eliminar essas causas. Quando as ações corretivas forem implementadas, o emissor do RNC deve enviar um novo e-mail ou fax ao Cliente notificando-o das ações implementadas e solicitando um parecer do mesmo sobre a satisfação ou não frente ao problema tratado. Os RNC's decorrentes de reclamação de Clientes serão considerados eficazes após a avaliação de não reincidência.



**PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE
GESTÃO DA QUALIDADE**

NÚMERO:

PQ 8.2.1-1

REVISÃO:

12

DATA:

13/12/2011

4.3. Caso o problema seja de ordem técnica do produto, obrigatoriamente, o produto referente ao mesmo lote, alocado no almoxarifado deve ser verificado, de modo a se evitar uma nova entrega com produtos não conforme.

4.4. Será realizada Pesquisa do Índice de Satisfação de Clientes através do envio do Questionário de Satisfação de Clientes (anexo 1) sob responsabilidade de cada vendedor em atendimento direto ao seu respectivo cliente, para acompanhamento do desempenho dos produtos e serviços fornecidos pela empresa.

4.5 Critérios de Aplicação e encerramento da Pesquisa

Os principais clientes a critério de cada vendedor devem ser pesquisados.

A meta é de 75% ou mais de critérios selecionados como ótimo, bom e satisfatório

Após o encerramento da Pesquisa de Satisfação de clientes, a Garantia da Qualidade deve analisá-las e estratificar os resultados para encaminhar ações corretivas, preventivas ou de melhorias. Deverão ser tomadas ações para os itens classificados com Regular e Ruim, a Garantia da Qualidade será responsável pelo contato com o cliente a fim de obter maiores informações sobre as insatisfações apontadas.

Modos de apresentação: Relatório.

Frequência: Semestral

R1

R2

5. REGISTROS DA QUALIDADE

Identificação	Armazenamento	Proteção	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte de Registros
Questionário de Satisfação de Clientes	Qualidade	Pasta	Data de emissão	02 anos depto. e 1 ano arquivo morto	Destruir
Índice de Satisfação de Clientes.	Diretório ISO	Back up	NA	02 anos na rede e 1 ano arquivo morto	Deletar



PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

NÚMERO:

PQ 8.2.1-1

REVISÃO:

12

DATA:

13/12/2011

6. ANEXOS

Anexo 1 – Modelo - Questionário de Satisfação de Clientes

8. CONTROLE DE REVISÕES: Revisão 00 emitida em 06/12/00.

Nº Rev.	Data	Aprov.	Fl. Alt.	Item Alt.	Descrição da Alteração e Solicitante
01	15/05/01	Diretor	1 e 2	4.1, 4.2, 4.4, 5 e 7	Diversos Contemplar o feedback ao cliente, conforme nota de melhoria apontada na pré-auditoria.
02	08/06/01	Diretor	1	4.1	Contemplar o feedback ao cliente, conforme nota de melhoria apontada na pré-auditoria.
03	13/11/02	Diretor	1	4.4	Diversos
00	22/01/03	Diretor	Todas	3;4.1;4.2;4.4;5	Adaptação do procedimento para a versão 2000.
01	21/02/03	Diretor	2	5 e 7	Alteração da tabela de registro da qualidade e da lista de distribuição.
02	02/07/04	Diretor	Todas	4	1- Alteração do fluxo de entrada/saída de informações entre a Gbo e os Clientes; 2- Adaptação para arquivo eletrônico (PDF) e alteração do cabeçalho/rodapé. Demison Mata - QA
03	16/08/04	Diretor	01	4.2	Foi melhorado o fluxo de informação com o Cliente – Demison Mata - QA
04	20/12/04	Diretor	2	7	Exclusão da filial Macaé.
05	10/06/05	Diretor	01 e 02 e anexo 01	4.2 e 4.4	Inclusão do supervisor com autoridade para tratar RNC de reclamação, e inclusão do auxílio na coleta de dados dos vendedores externos para pesquisa de satisfação. Inclusão do conceito "SATISFAÇÃO".
06	02/01/06	Diretor	Todas	Logo;4.2;4.4;5;7	LOGO - Alteração do Logo Gunnebo; LOGO - Inclusão do Logo SGS; Inclusão de tabela no rodapé das páginas; 4.2 - Exclusão da Gerência Comercial e divisões Lifting e Troax, unificando como área comercial tendo como avaliador direto o supervisor da área comercial; 4.4 – Exclusão da responsabilidade do Q.A e passando para os vendedores internos e externos a realização da pesquisa de satisfação de clientes; 5 – Alteração do modo de armazenamento de QA armário para pasta e recuperação de divisão para armário. - 7 – Exclusão de departamento Lifting e Troax e unificando como departamento comercial.
07	28/03/06	Diretor	2	4.4	-Alteração na metodologia e critérios utilizados: 1º - Retorno estimado de publico alvo de 50% para 30%; 2º - Inclusão de tópicos "Internos", "Com Relação à Concorrência", "Aspectos Gerais" e "Parâmetros para Análise" como fatores de interesse; 3º - Alteração no modo de apresentação de gráfico para relatório.
08	17/07/07	Diretor	Todas	4.4	- Alterado tabela de aprovação - Alterado cabeçalho e rodapé (logo), - Alterado item 4.4, fatores de interesse. - Atualizado anexo 1.



**PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE
GESTÃO DA QUALIDADE**

NÚMERO:

PQ 8.2.1-1

REVISÃO:

12

DATA:

13/12/2011

09	11/12/09	Diretor	Todas	Doc.	- Alteração de elaborador
10	11/12/09	Diretor	Todas	Assinatura, anexo 1	- Incremento de assinaturas e alteração do modelo de questionário de satisfação de clientes.
11	18/05/11	Diretor	Todas	Todas	- Alterado responsável pela elaboração do documento, de Edmo para Ana Paula Gentil; - Alteração lay-out; - Alterado de Supervisor Comercial para Gestor da Qualidade responsável por abrir RNC.
12	13/12/11	RD	Todas	Todas	- Atualização do lay out; - Alteração geral, simplificação dos critérios de avaliação das pesquisas; - Atualização do anexo. - Alteração dos elaboradores para Ana Paula e Nilvo e aprovação do atual RD André Carrion.

9. ELABORADORES / RESPONSÁVEL / APROVADORES

ELABORADOR(ES) RESPONSÁVEL		APROVADOR(ES)
 <hr/> Ana Paula Gentil Garantia da Qualidade	 <hr/> Nilvo Krauze Trainee de Produto e Mercado	 <hr/> André Carrion Gerente Geral



**PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE
GESTÃO DA QUALIDADE**

NÚMERO:

PQ 8.2.1-1


REVISÃO:

12

DATA:

13/12/2011

Anexo 1 – Modelo - Questionário de Satisfação de Clientes



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Prezado Cliente:

Visando o aperfeiçoamento e melhoria dos serviços prestados, a Gunnebo Industries está realizando uma pesquisa de satisfação junto aos seus principais clientes. Abaixo segue questionário com critérios de avaliação. Sua opinião é muito importante para nós, pois através dela poderemos conhecer nosso desempenho da perspectiva do cliente e tomar as devidas ações para melhor atendê-los. Desde já agradecemos sua colaboração e atenção dispensada.

Gunnebo Industries

1.) DADOS DA EMPRESA:

Razão Social: _____ Nome Fantasia: _____
Cidade: _____ Estado: _____
Responsável pelo preenchimento: _____ Departamento: _____
e-mail: _____ Telefone: _____

LEGENDA:

GBQ: GUNNEBO INDUSTRIES	CRT: CONCORRENTES	IMPT: IMPORTÂNCIA
Avalia a Gunnebo Industries de acordo com os conceitos abaixo estabelecidos.	Avalia a concorrência de acordo com os conceitos abaixo estabelecidos.	Avalia o grau de importância dos critérios deste questionário.

2.) VALOR DOS CONCEITOS PARA GBQ e CRT:

ÓTIMO = 5	BOM = 4	SATISFATORIO = 3	REGULAR = 2	RUIM = 1
-----------	---------	------------------	-------------	----------

2.1) VALOR DOS CONCEITOS PARA IMPT:

MUITO IMPORTANTE = 3	IMPORTANTE = 2	POUCO IMPORTANTE = 1
----------------------	----------------	----------------------

3.) QUESTOS:

Por gentileza, responda de acordo com os conceitos acima apresentados:	GBQ	CRT	IMPT
3.1 Cordialidade dos vendedores no atendimento			
3.2 Conhecimento técnico dos vendedores que o atendem			
3.3 Velocidade nas respostas das cotações (propostas comerciais)			
3.4 Facilidade para ser atendido (tempo de espera, acesso, etc)			
3.5 Diversidade da linha de produtos Gunnebo			
3.6 Prazo de entrega dos produtos (pontualidade)			
3.7 Agilidade na tratativa de problemas e/ou reclamações			
3.8 Qualidade dos produtos fornecidos pela Gunnebo			
3.9 Preço dos produtos Gunnebo			

Rua: Guaraní, nº485 - Vila Conceição - Diadema - SP - CEP-09991-060
qualidade@gunneboindustries.com.br



**PROCEDIMENTO DO SISTEMA DE
GESTÃO DA QUALIDADE**

NÚMERO:

PQ 8.2.1-1

REVISÃO:

12

DATA:

13/12/2011



Aspectos gerais:	Por favor marque <input checked="" type="checkbox"/> na sua opinião				
	SIM	Provavelmente SIM	NÃO	Provavelmente NÃO	Sem opinião
Sua empresa continuará a comprar os nossos produtos, serviços e soluções?					
Quais dos serviços prestados pela Gunnebo Industries sua empresa utiliza ou tem interesse em utilizar?		Treinamento em movimentação de cargas.	Ensaios de tração e magnetflux.	Inspeção de lingas e acessórios	NDA
Descreva o que sua empresa precisa para comprar mais produtos Gunnebo?					

4.) OUTRAS CONSIDERAÇÕES / COMENTÁRIOS:

Local e data: