

PROCEDIMENTO DA QUALIDADE
SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Tubarão 2019

1. OBJETIVOS

Estabelecer e manter sistemática para o recebimento, tratamento e monitoramento de reclamações recebidas.

2. APLICAÇÃO

Aplica-se aos setores de Qualidade, Pós-Venda e Comercial da Coan Indústria Gráfica.

3. REFERÊNCIAS / TERMINOLOGIA E SÍMBOLOS

- **COAN** – Coan Indústria Gráfica
- **RNC** – Registo de não conformidades e ações corretivas
- **FORM_INC** – Formulário de Incidentes
- **FORM_NC** – Formulário de Não Conformidade,
- **FORM_CRC** – Formulário do Comitê de Reclamações do Cliente
- **ISO 10002 –** Atendimento à Cliente

4. RESPONSABILIDADES

ITEM DO PROCEDIMENTO	RESPONSÁVEL
4.1 – Recebimento de Reclamação	1. Comercial
4.2 – Registro de Reclamação e Contato com o Cliente	2. Pós-Venda
4.3 – Investigação da Reclamação	3. Supervisor de Qualidade junto aos supervisores das áreas envolvidas
4.4 – Acompanhamento da Reclamação	4. Pós-Venda e Supervisor da Qualidade
4.5 – Comitê de Reclamação do Cliente	5. Representantes: Comercial, Pós-Venda, Qualidade e Produção
4.6 – Elaboração de Ações Corretivas, Preventivas	6. Supervisor da área envolvida
4.7 – Acompanhamento das Ações	7. Supervisor de Qualidade

5. DEFINIÇÕES

Pós-Venda: conjunto de atividades de *marketing* realizadas após a venda do produto ou a prestação do serviço e que abrangem pesquisas de satisfação, serviços de manutenção, promoções especiais e outras formas de atendimento como reclamações em geral, tendo por objetivo a fidelização do cliente**.**

Reclamações: Qualquer manifestação oral ou por escrito manifestada pelo cliente sobre a não aceitação da identidade ou qualidade do produto ou serviço prestado pela Coan em qualquer parte do processo ou manifestação sobre quaisquer transtornos causados pelo processo da Coan a outras partes, tais como vizinhos, funcionários etc.

6. PROCEDIMENTOS

6.1 Recebimento

Para o recebimento de uma reclamação, a Coan disponibiliza diversos canais, tais como:

- e-mail;
- Telefone;
- Whatsapp;
- Representantes.

Todos os colaboradores são informados em treinamento que qualquer reclamação manifestada ligada a qualidade e as partes interessadas (vizinhas, comunidade, funcionários, etc...) deve ser passada imediatamente para o setor de **Pós-Venda** para que seja dada a devida tratativa.

Para o correto registro das reclamações todos os dados fornecidos pelo reclamante devem ser encaminhados para o setor de Pós-Vendo, via e-mail.

Tais informações devem conter:

- Informações do Clientes: nome do cliente, endereço, n° de cadastro, telefone, whatsapp, e-mail etc;

OBS. Definir qual a forma de contato preferencial do cliente para melhor atendê-lo.

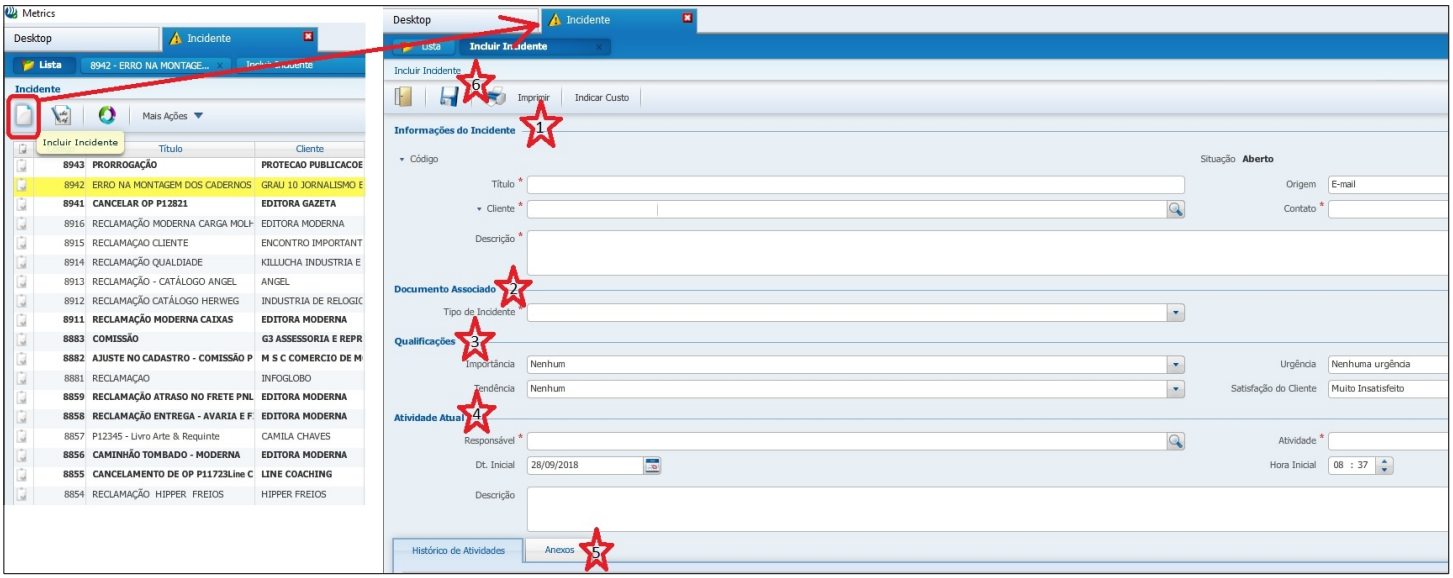
- Descrição da declaração;
- Número da Ordem de Produção (OP);
- Quantidade do material com defeito;
- Provas enviadas pelo reclamante;
- Origem da reclamação.

6.2 Registro da Reclamação

Após o recebimento da reclamação, o setor de pós-venda deve criar um novo “Incidente” no sistema Metrics, preenchendo todos os campos com o máximo de informação possível.

Campos a serem utilizados:

1. *Informações do Incidente:* Título, Cliente, Descrição, Origem e Contato;
2. *Documento Associado:* Tipo de Incidente (Reclamação de Cliente);
3. *Qualificações:* Importância, Tendência, Urgência e Satisfação do Cliente;
4. *Atividade Atual:* Responsável, Atividade, Data Inicial, Hora Inicial, Descrição;
5. *Anexos:* Evidências enviadas pelo Reclamante;
6. *Salvar.*



Toda reclamação receberá um código sequencial (ex: INC_9112) gerado automaticamente pelo sistema Metrics o qual será empregado em todos os formulários vinculados a reclamação.

Entre os registros, pode haver:

- Listas de presença;
- Fotografias;
- Documentos elaborados/revisados;
- Outras meios gerados;
- Pesquisa de Satisfação (quando aplicáveis).

6.3 Investigação e Tratamento

Após o registro da reclamação, uma breve investigação realizada pelo setor da qualidade nos processos vinculados a OP para analisar a procedência da reclamação. O registro desta análise se dará dentro do Metrics na página do incidente específico (módulo de incidentes Metrics). Além da investigação, deve-se definir junto com a área envolvida as ações de contenção para minimizar a falha. Além de ações específicas relacionadas a cada reclamação e que podem ser definidas como ação a ser tomada, pode-se abrir uma ação corretiva ou preventiva que serão tratadas conforme o "Procedimento de Não Conformidades e Ações Corretivas" (**PQ_SGQ_003**).

Tanto a ação a ser tomada quanto a investigação devem ser documentadas Formulário de Não Conformidades (**FTT_QUA_001**) ou no PortalISO no módulo 10 de Melhoria, na sessão de Não Conformidade. Os quais serão anexados no sistema Metrics por um membro da qualidade na página do incidente específico.

Nos casos que envolver a necessidade de ações mais elaboradas, o setor de pós-venda realizará uma reunião com os setores envolvidos.

Poderão fazer parte da reunião, preferencialmente:

- Um representante do *Pós-Venda*;
- Um representante do *Comercial*;
- Um representante da *Qualidade*;
- Um representante da *Área Envolvida*.

As decisões tomadas farão parte das ações vinculadas a reclamação.

Após a definição das ações corretivas ou preventivas definidas, bem como, todos os documentos que lhe deram origem encaminhar à Área da Qualidade para arquivo e gerenciamento.

6.4 Resultados e Fechamento

Com todas as ações definidas juntamente com a documentação da reclamação, o setor de pós-venda dará retorno ao reclamante, preferencialmente por via telefônica. Caso não consiga contato no prazo de 24 horas deverá encaminhar via e-mail e registrar o motivo de não conseguir contato direto.

Após fornecer a resposta ao cliente, o setor de pós-venda deverá confirmar a satisfação do cliente com as ações tomadas. A resposta do cliente deve ser incorporado ao Incidente relacionado para fins de registro.

O prazo máximo de resposta final ao cliente está definido em 3 dias úteis, caso seja necessário uma nova definição de prazo, o cliente deve ser informado do andamento do incidente e do novo prazo previsto.

Uma reclamação e suas ações decorrentes são consideradas fechadas quando as ações necessárias já foram implementadas e existem evidências dessa implementação.

6.5 Pesquisa de Satisfação

Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a Coan monitora as informações relativas à percepção do cliente se atendeu aos seus requisitos.

A Coan monitora a percepção de clientes do grau em que suas necessidades e expectativas foram atendidas. A Coan determina os métodos para obter, monitorar e analisar criticamente essa informação.

Os métodos/metodologias de medição são:

1. Pesquisa mensal com clientes por meio amostral com aplicação de formulário digital (Google Form).

O formulário é composto de 07 (sete) variáveis aplicado por meio de escala (5 níveis) de mensuração:

· Atendimento (cordialidade e agilidade); (1 perguntas)

· Execução do Serviço (cumprimento prazo serviços, embalagem e qualidade dos produtos após entrega serviços); (3 perguntas)

· Pós-Venda (resolução rápidas de problemas e assistência no pós-venda); (1 pergunta)

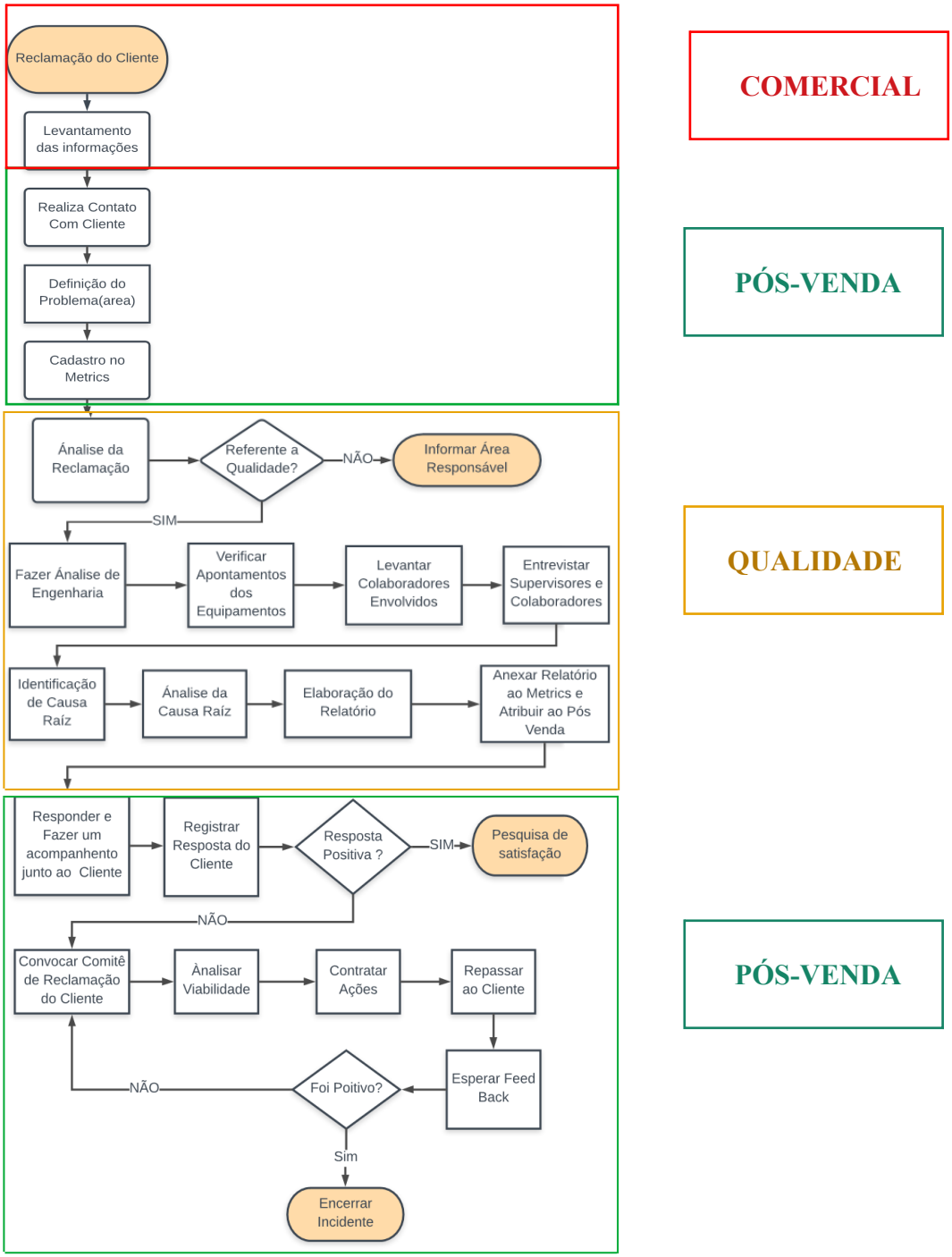
· Profissional (empatia, eficácia e padrão de atendimento). (1 pergunta)

A pesquisa é aplicada tendo como instrumento de coleta de dados um formulário de perguntas mistas com temas direcionados de respostas fechadas e um campo de comentários sobre o padrão de atendimento.

7. ANEXOS

- Anexo 7.1 – Fluxo de Trabalho das Tratativas de Reclamações de Cliente
- Anexo 7.2 – Formulário de Não Conformidades

Anexo 7.1


Reclamação do Cliente
Levantamento das informações
Realiza Contato Com Cliente
Definição do Problema(area)
Cadastro no Metrics
Ánalise da Reclamação
Referente a Qualidade?
NÃO
Informar Área Responsável
SIM
Fazer Ánalise de Engenharia
Verificar Apontamentos dos Equipamentos
Levantar Colaboradores Envolvidos
Entrevistar Supervisores e Colaboradores
Identificação de Causa Raíz
Ánalise da Causa Raíz
Elaboração do Relatório
Anexar Relatório ao Metrics e Atribuir ao Pós Venda
Responder e Fazer um acompanhento junto ao Cliente
Registrar Resposta do Cliente
Resposta Positiva ?
SIM
Pesquisa de satisfação
NÃO
Convocar Comitê de Reclamação do Cliente
Ànalisar Viabilidade
Contratar Ações
Repassar ao Cliente
Esperar Feed Back
Foi Poitivo?
NÃO
Sim
Encerrar Incidente
COMERCIAL
PÓS-VENDA
QUALIDADE
PÓS-VENDA

Anexo 7.2

coan gráfica	Formulário de Não Conformidade e Ação Corretiva	FTT_QUA_001 Revisão: 00 Atualizado em: 21/01/2019

Emitente:	Setor:	Data:	RNCAC Nº:

1. IDENTIFICAÇÃO E OBSERVAÇÕES

1.1 - Descrição da Não Conformidade - NC

1.2 - OP	1.3 - Incidente	1.4 - Cod (NF ou Pedido)	1.5 - Quantidade	1.6 - Cliente	1.7 - Peso

1.8 - Fonte (origem) da Não Conformidade - NC

[ ] Reclamação de cliente
[ ] Verificação de produto/processo (processos internos)
[ ] Registro de inspeções da qualidade
[ ] Infra Estrutura (Máquinas/Manutenção)
[ ] Matéria Prima/insumos
[ ] Avaliação de fornecedores e prest. de serviços
[ ] Transporte
[ ] Pesquisa de satisfação de cliente
[ ] RACD - Reunião Análise Crítica da Direção
[ ] Reunião de Indicadores setoriais
[ ] Reunião de Planejamento Estratégico
[ ] Reunião de Gestão de Risco (mapa)
[ ] Auditoria interna e/ou externa
Outros: _____

1.9 - Ação Imediata (correção rápida para a NC)

[ ] Aprovar sob Concessão (Cliente, Direção ou Pessoa Autorizada);
[ ] Aprovar em caráter de urgência (Direção ou Pessoa Autorizada);
[ ] Selecionar (realizar a seleção dos materiais conformes de outros não conformes);
[ ] Retrabalhar (realizar retrabalho em materiais não conformes para torná-los adequado ao uso);
[ ] Rejeitar (devolver a(s) matéria-prima(s)/insumo(s) ao fornecedor)
[ ] Outro(s): _____

1.10 - Responsável pela ação imediata	1.11 - Setor	1.12 - Data

1.13 - Necessário investigar as causas da NC (abrir Ação Corretiva)?

[ ] **SIM** (Abrir uma Ação Corretiva) [ ] **NÃO** (Somente a correção)

1.14 - Destinatário(s)	1.15 - Setor(es)

FTT_QUA – 001

8. CONTROLES E REGISTROS:

Nome do Registro (identificação)	Forma de Armazenagem		Forma de Proteção (Quem coleta os dados e quem pode resgatar o registro)	Forma de Recuperação (Indexação)	Forma de Retenção		Forma de Descarte
	Arquivo Físico	Arquivo Eletrônico			Arquivo Ativo	Arquivo Inativo	
Tratativas de reclamação de clientes	Pasta Suspensa	Foto	Setor de Qualidade	Cronológica	6 meses	1 ano	Reciclagem
Formulário de NC e AC	Pasta Suspensa	PDF / Portal ISO	Setor de Qualidade / TI	Cronológica / Backup	6 meses	1 ano	Reciclagem

Elaboração:	Verificação:	Aprovação:
Bruno M. Duarte	**Bruno M. Duarte**	**Vitor Bongiolo**
Área: **Sistema de Gestão da Qualidade**	Área: **Sistema de Gestão da Qualidade**	Área: **Direção Comercial**
Data:19/09/2019  Visto:_____	Data:19/09/2019  Visto:_____	Data: 19/09/2019.  Visto:_____