

PROCESSO	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO	FOLHA Nº
	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES	PO.12	01

## 1. OBJETIVO

Descrever o processo de avaliação da satisfação de clientes com relação ao atendimento e à qualidade do produto, assim como retroalimentar o Sistema de Gestão da Qualidade.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não há

## 3. RESPONSABILIDADES

### 3.1 -Gerente de Obras

- Providenciar o envio da avaliação no período definido.
- Organizar os dados coletados da pesquisa

## 4. PROCEDIMENTOS

### 4.1 -Avaliação da Satisfação de Clientes Únicos

- 4.2.1 -** A avaliação da satisfação do cliente deve ser realizada mensalmente através de uma pesquisa junto aos fiscais ou representantes (vide modelo anexo).
- 4.2.2 -** A cada mês o **Engenheiro da Obra , Arquiteto ou Encarregado** deve aplicar a pesquisa no momento da medição dos serviços junto ao fiscal ou representante.
- 4.2.3 -** Após a devolução da pesquisa, o **Engenheiro da Obra, Arquiteto ou Encarregado** deve verificar as respostas e no caso de avaliação “regular” ou “ruim” em algum requisito, tomar as devidas providências. Em seguida, o **Engenheiro da Obra** deve enviar esta pesquisa ao **Gerente de Obras**.
- 4.2.4 -** A cada 6 meses o **Gerente de Obras** deve realizar a tabulação dos resultados, elaborar um relatório e enviá-lo ao **Representante da direção** para que sejam tomadas as ações corretivas e/ou preventivas julgadas pertinentes no mesmo empreendimento ou em novos. Estas informações também irão subsidiar a análise crítica do sistema de gestão da qualidade, pela administração.

### 4.2 -Organização dos resultados

**4.4.1 -** O **Gerente de Obras** deve organizar os dados da pesquisa de satisfação, da seguinte forma:

#### Para Clientes Únicos

Para cada mês analisado, verificar a quantidade de requisitos constantes na pesquisa com avaliação ótimo, bom, regular ou ruim.

Em seguida, calcular para o mês referido o seguinte valor:

- Nota mensal do empreendimento único (Neu):  
$$Neu = (10*rot + 7*rbo + 3,5*rre + 0*rru) / 6$$

sendo rot = quantidade de requisitos avaliados como “ótimo”  
rbo = quantidade de requisitos avaliados como “bom”  
rre = quantidade de requisitos avaliados como “regular”  
rru = quantidade de requisitos avaliados como “ruim”

Os valores de cada mês representam indicadores de satisfação e devem ser apresentados ao **Representante da direção** sob a forma de um relatório semestral. O **Representante da direção** deve compará-los com as

Elaborado/revisado por:  _____ / ____ / ____ <b>Assinatura</b> <b>Data</b>	Aprovado para uso:  _____ / ____ / ____ <b>Assinatura</b> <b>Data</b>
---	--

PROCESSO	IDENTIFICAÇÃO	VERSÃO	FOLHA Nº
	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES	PO.12	01

metas estabelecidas pela empresas para a satisfação dos clientes, para que, na próxima reunião de análise crítica, apresente suas conclusões à diretoria da empresa.

Além das avaliações, devem ser analisados os comentários do cliente descritos na pesquisa. Se apropriado devem constar também no relatório.

## 5. FORMULÁRIOS E MODELOS CORRELATOS

- FORM.29 - Avaliação de Satisfação do Cliente (Clientes Únicos)

## 6. CONTROLE DE REGISTROS

Os registros da qualidade gerados pelas atividades deste processo são controlados da seguinte forma:

Identificação	Local do Arquivo	Tipo do arquivo e proteção	Tempo de retenção	Descarte
Avaliação da Satisfação do Cliente Form. <u>29</u>	Sala do Gerente de Obras	Pasta com identificação por empreendimento	1 ano após elaboração do relatório do empreendimento	Lixo
Relatórios	Sala do Gerente de Obras	Pasta com identificação por data	Permanente	-



## Avaliação da Satisfação do Cliente (Cliente Único)

Obra:

Mês de Referência:

/

**Requisitos**

**Avaliação** - Assinale com um x sua opinião

**Ótimo**



**Bom**



**Regular**



**Ruim**



1 - Cumprimento de prazos

2 - Uso de EPI's

3 - Qualidade dos serviços

4 - Presteza de atendimento

5 - Limpeza da obra

6 - Organização do canteiro

**Comentários:**

Visto do cliente (ou representante):

\_\_\_\_\_

Assinatura

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data

Visto do Eng<sup>o</sup>:

\_\_\_\_\_

Assinatura

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Data