

PR-G-QMA-006 - Monitoramento e Avaliação da Satisfação do Cliente

Serra, 09 de abril de 2025.

O monitoramento e a avaliação da satisfação do cliente são processos fundamentais para garantir a melhoria contínua dos produtos, serviços e do relacionamento com os clientes. Através desse procedimento, é possível identificar percepções, expectativas e pontos de melhoria, contribuindo para o fortalecimento da imagem da empresa e a fidelização dos clientes.

A satisfação do cliente está diretamente ligada à qualidade do atendimento, à eficiência na entrega de soluções e à capacidade da organização em superar as expectativas. Monitorar essa satisfação permite à empresa agir de forma proativa, corrigindo falhas, aperfeiçoando processos e promovendo ajustes que agreguem valor ao cliente.

Além disso, o acompanhamento sistemático da opinião dos clientes fornece dados estratégicos que orientam tomadas de decisão mais assertivas, alinhadas às reais necessidades do mercado. Dessa forma, o procedimento de monitoramento e avaliação da satisfação do cliente não só contribui para o crescimento sustentável do negócio, como também reforça o compromisso da organização com a excelência, a transparência e o respeito ao cliente.

Em caso de dúvidas sobre este procedimento ou necessidade de suporte na gestão de documentos, entre em contato com o setor responsável:

E-mail: sgi@autvix.com.br

Atenciosamente,

Sistema de Gestão Integrada - Autvix Group

- [PR-G-QMA-006 - Monitoramento e Avaliação da Satisfação do Cliente Rev.00](#)

PR-G-QMA-006 - Monitoramento e Avaliação da Satisfação do Cliente_Rev.00

1. Objetivo

Este documento tem como objetivo estabelecer um processo para avaliar a percepção e satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados, garantindo a melhoria contínua e o alinhamento às expectativas do cliente.

1.1. Objetivo Específico

- Implementar um sistema de coleta de feedback para medir a satisfação dos clientes em diferentes etapas da prestação do serviço;
- Identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria com base na percepção dos clientes;
- Garantir que as informações coletadas sejam analisadas e utilizadas para aprimorar os processos e a qualidade dos serviços;
- Promover ações corretivas e preventivas com base nas respostas obtidas, visando o aprimoramento da experiência do cliente.

2. Modelo de Fluxo

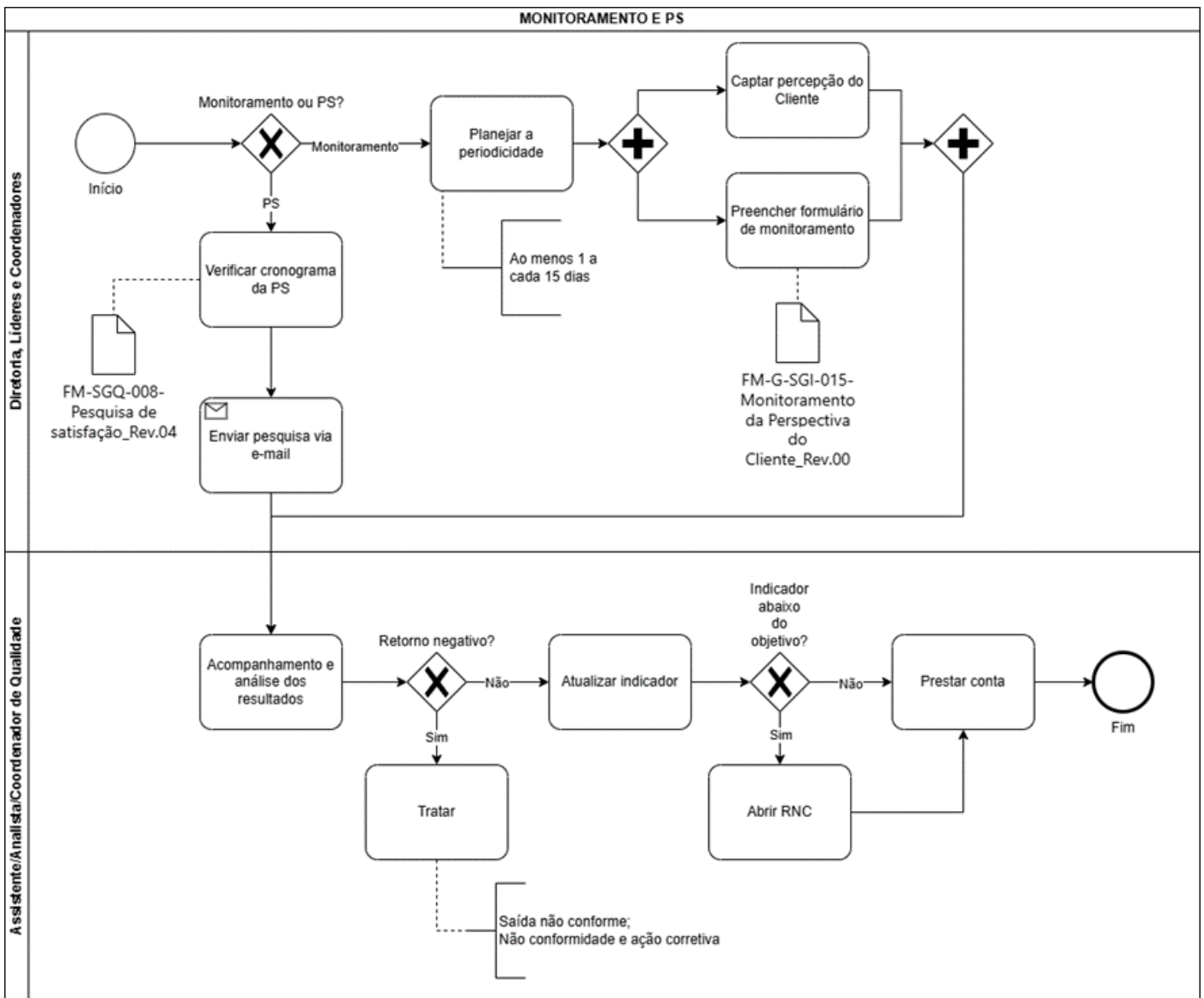


Figura 1 - Fluxo de Monitoramento e Pesquisa de Satisfação

3. Conteúdo

Para assegurar a qualidade na entrega dos projetos e a segurança dos trabalhadores, a Autvix desenvolveu uma metodologia para captar a percepção dos clientes durante e após a prestação de serviços. Com essa abordagem, a empresa busca reduzir falhas e não conformidades nos processos internos, garantindo um alto padrão de entrega e satisfação do cliente.

3.1. Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação do cliente tem como objetivo avaliar, de forma detalhada, a qualidade de cada serviço prestado. Para isso, os indicadores são segmentados por tipo de serviço, permitindo que as perguntas sejam específicas para cada categoria mapeada na pesquisa.

A pesquisa deve ser enviada por e-mail conforme a seguinte periodicidade:

- a. **Contratos de longo prazo:** a cada 6 meses;
- b. **Contratos de médio e curto prazo:** ao término do contrato.

A pesquisa é realizada por meio do formulário **FM-G-QMA-008 - Pesquisa de Satisfação**, disponível no link: <https://forms.office.com/r/VkeS4gCxYs>.

3.2. Monitoramento Periódico da Perspectiva do Cliente

O monitoramento da percepção do cliente tem como objetivo captar sua avaliação durante a execução do projeto. As perguntas são abrangentes, abordando aspectos como planejamento, prazos, segurança, meio ambiente, qualidade e competência técnica, tornando-se aplicáveis a qualquer tipo de serviço prestado.

O monitoramento deve ser conduzido pelos líderes, coordenadores ou gestores do projeto, a cada 15 dias, utilizando o formulário FM-G-QMA-015-Monitoramento da Perspectiva do Cliente. O responsável pela ligação deverá preencher o formulário com base na percepção do cliente durante a conversa. O formulário está disponível no link: <https://forms.office.com/r/dBeqZURjpf>.

3.3. Canal de Comunicação

O canal de comunicação é uma forma importante de as partes interessadas externas se comunicarem com a Autvix. Ele permite que informações, dúvidas e sugestões sejam compartilhadas de maneira eficiente, fortalecendo o relacionamento e garantindo que as necessidades e expectativas dos stakeholders sejam ouvidas e atendidas de forma adequada. Esse canal facilita o diálogo contínuo e transparente, promovendo a confiança e a colaboração entre a empresa e suas partes interessadas.

4. Documentos de Referência

ÁREA	DOCUMENTO
SGI	FM-G-QMA-008-Pesquisa de Satisfação
SGI	FM-G-QMA-015-Monitoramento da Perspectiva do Cliente

Tabela 1 - Documentos de Referência

5. Parte Interessada

- Coordenadores;
- Líderes;
- Gestores de contratos;
- Direção;
- SGI;
- Colaboradores.

6. Matriz de Responsabilidade

Processos	Matriz de funções e responsabilidades					
	Coordenadores	Líderes	Gestor do contrato	Analista de SGI	Coordenador de SGI	Direção
Definição dos Critérios de Avaliação	I	I	I	E	R	A
Planejamento do Monitoramento	I	I	I	E	R	A
Coleta da Percepção do Cliente	E	E	E	R	I	I
Registro das Informações	E	E	E	R	I	I
Análise dos Dados Coletados	I	I	I	R	A	I
Relato de Não Conformidades e ação corretiva	I	I	I	R	A	I
Reporte aos Gestores e Partes Interessadas	I	I	I	R	A	I
Revisão Periódica do Procedimento	I	I	I	R	A	I

Tabela 2 - Matriz de Responsabilidade

6.1. Legenda

- **A (Aprova):** Tem a autoridade para revisar e aprovar o trabalho realizado, garantindo que os critérios e padrões estão sendo atendidos;
- **C (Consulta):** Deve ser consultado durante o processo para fornecer informações ou suporte especializado, mas não é o responsável direto;
- **E (Executa):** Pessoa ou equipe que executa tarefas práticas, mas sem responsabilidade decisória ou autoridade para aprovar;
- **I (Informado):** Deve ser informado sobre o andamento ou conclusão da tarefa, pois pode ser impactado pelo resultado, mas não participa diretamente do processo;
- **R (Responsável):** Responsável pela tarefa ou processo. É a pessoa ou equipe que realiza a ação;
- **S (Suporte):** Auxilia na execução das tarefas, fornecendo recursos ou assistência, mas sem responsabilidade ou autoridade decisória;
- **V (Verifica):** Responsável por revisar a conformidade do processo ou tarefa antes da aprovação, assegurando que os requisitos foram atendidos.

7. Sistema de Gestão Integrado

7.1. Perigos, Riscos e Oportunidades

Perigos	Riscos	Oportunidades	Pontos de ações	Monitoramento e medição
Falta de capacitação da equipe	Atendimento insatisfatório e aumento de reclamações	Treinamento contínuo melhora a experiência do cliente	Realizar treinamentos periódicos e reciclagens	Pesquisas de satisfação, tempo médio de atendimento
Comunicação ineficaz	Ruídos na comunicação e retrabalho	Melhorando a comunicação, evita-se insatisfação	Implementar scripts de atendimento	Índice de retrabalho, taxa de resolução no primeiro contato
Ausência de feedback do cliente	Melhorias não são identificadas a tempo	Coletando feedback, melhorias podem ser feitas	Criar canais de comunicação para feedback	Índice de satisfação, taxa de respostas em pesquisas

Tabela 3 - Perigos, Riscos e Oportunidades

7.2. Aspectos e Impactos Ambientais

Aspectos	Impactos	Meios de controles
----------	----------	--------------------

Consumo de energia	Consumo de energia não renovável: Alto consumo de energia devido ao armazenamento digital e servidores	<ul style="list-style-type: none"> • Utilização de fontes de energia renováveis • Desligamento de equipamentos fora do expediente
Geração de resíduos	Aumento de resíduos eletrônicos e papel, contribuindo para a poluição	<ul style="list-style-type: none"> • Digitalização de documentos para reduzir impressão • Reciclagem e descarte adequado de documentos físicos

Tabela 4 - Aspectos e Impactos Ambientais

8. Período de Avaliação

A área responsável pela elaboração do documento deve revisá-lo anualmente para garantir que ele permaneça alinhado com a atividade ou processo. Esse prazo pode ser antecipado caso o processo seja revisado antes de completar um ano. Dessa forma, prevenimos a obsolescência de documentos e evitamos a disseminação de informações incorretas aos colaboradores.