

# PR-G-QMA-006 - Monitoramento e Avaliação da Satisfação do Cliente\_Rev.00

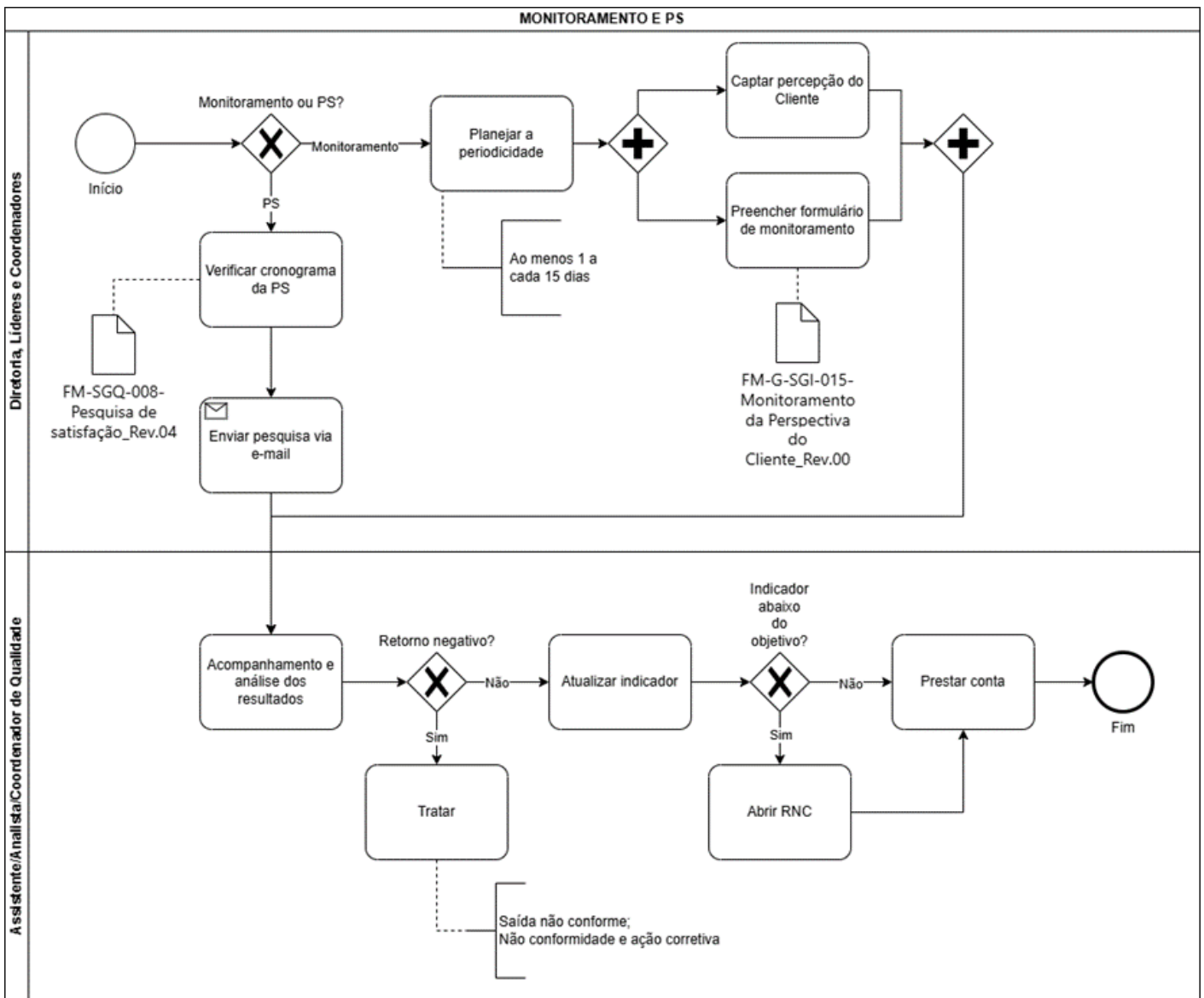
## 1. Objetivo

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"> <li>• Utilização de fontes de energia renováveis</li> <li>• Desligamento de equipamentos fora do expediente</li> </ul>              |
| Geração de resíduos | Aumento de resíduos eletrônicos e papel, contribuindo para a poluição                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalização de documentos para reduzir impressão</li> <li>• Reciclagem e descarte adequado de documentos físicos</li> </ul> |

**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.

---

Revision #7

Created 26 March 2026 15:07:25 by Emmilly Franca Ferreira - Autvix Group

Updated 2 June 2026 14:10:39 by Filipe M. Nascimento - Autvix Group