



**PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL  
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

**CÓDIGO**

**REVISÃO**

**PÁGINA Nº**

**PO- 14**

**02**

**PÁGINA 1 DE 6**

**AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES**

CÓPIA NÃO CONTROLADA

## **SUMÁRIO**

1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES
2. OBJETIVO
3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE
4. FLUXOGRAMA
5. DETALHAMENTO
6. REGISTROS DA QUALIDADE

### **1. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES**

<b>DATA</b>	<b>REV.</b>	<b>ITENS REVISADOS</b>	<b>ALTERAÇÃO REALIZADA</b>
10/05/12	00	-	Elaboração Inicial;
20/08/18	01	Todos	Atualização ANBT ISO 9001:2015.
23/05/19	02	Cabeçalho	Exclusão : CÓPIA CONTROLADA - Documento impresso não é controlado, alterado para: Cópia não controlada; Inclusão do quadro de autoridade/Responsabilidade e os demais textos relacionados com o cargo
27/08/2021	03	Todos	Atualização do Layout do procedimento, revisão dos itens.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 14</b>	<b>02</b>	<b>PÁGINA 1 DE 6</b>
<b>AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 2. OBJETIVO

Este procedimento básico atende aos requisitos 8.2.1 Comunicação com o cliente e 9.1.2 Satisfação do cliente da NBR ISO 9001:2015 e ao SGQ da ELO. Ele define a sistemática a ser utilizada para garantir que a ELO monitore a percepção do cliente quanto ao atendimento das suas necessidades e expectativas.

## 3. AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

ATIVIDADE	AUTORIDADE	RESPONSABILIDADE
Registrar reclamações de clientes no formulário Solução de Não conformidade	Diretor da Área envolvida	Gerentes de Áreas, Gestor de Projeto
Convocar reunião com as áreas envolvidas para verificar reclamações de clientes	Conselho Diretor	Diretor da Área envolvida
Informar Cliente do posicionamento da ELO quanto à não conformidade	Diretor da Área envolvida	Gestor de Projeto Gerente da Área Envolvida
Controlar a repetibilidade da não conformidade	Assessor(a) da Qualidade	Assessor(a) da Qualidade
Verificar Pesquisa de satisfação do Cliente	Consultoria da Qualidade	Consultoria da Qualidade
Analisar solicitações adicionais	Conselho Diretor	Gerentes de Áreas

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 14</b>	<b>02</b>	<b>PÁGINA 1 DE 6</b>
<b>AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

#### **4. FLUXOGRAMA**

---

Não se aplica

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL</b>		
	<b>SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 14</b>	<b>02</b>	<b>PÁGINA 1 DE 6</b>
<b>AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## **5. DETALHAMENTO**

---

### **5.1. ATIVIDADES DE VENDA DOS SERVIÇOS**

---

A ELO Telecomunicações coloca à disposição de seu Cliente, mesmo antes da oficialização do contrato, a garantia de Instalação com Suporte Técnico especializado através de sua equipe de Engenheiros e Técnicos.

Durante e após a instalação dos equipamentos, visando proporcionar tranquilidade e segurança ao cliente, são ofertados:

- Manutenção dos locais de execução dos serviços contratados limpos e em ordem, entregando-os em perfeitas condições e isentos de qualquer sobra de materiais, embalagens e resíduos;
- Armazenamento adequado dos materiais que serão utilizados na obra, bem como a devolução, em perfeitas condições, dos materiais fornecidos pelo Cliente e não utilizados;
- Prestação de informações adicionais e suporte técnico;
- Documentação técnica da Obra, se aplicável.

### **5.2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE**

---

A avaliação da satisfação do cliente é feita semestralmente, com a aplicação de questionário de Pesquisa De Satisfação do Cliente, via formulário eletrônico, em relação aos serviços prestados pela ELO TELECOMUNICAÇÕES, através de um formulário eletrônico que contém os seguintes itens:

Qual é a sua avaliação com relação ao atendimento técnico em campo da ELO?

Qual a sua avaliação quanto ao Gestor ELO que te atende?

Qual é a sua avaliação quanto aos prazos de atendimento da ELO?

Qual a sua avaliação quanto a Qualidade do serviço realizado pela ELO?

Qual a probabilidade de você recomendar os serviços da ELO Telecomunicações?

O responsável pela pesquisa deverá solicitar lista de clientes ativos ao Departamento Comercial, e encaminhar o URL do formulário via e-mail para que o mesmo possa ser respondido pelos clientes. Concluída a pesquisa, os dados são analisados em reunião entre a Direção e as gerências.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 14</b>	<b>02</b>	<b>PÁGINA 1 DE 6</b>
<b>AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

A alta direção analisa as respostas, e decide pela tomada de medidas que considerar cabíveis buscando a melhoria contínua.

Depois de tomada as ações necessárias, a empresa deverá fazer a retroalimentação com o cliente, informando as ações tomadas para a melhoria contínua no atendimento aos clientes ELO.

Estas informações também irão subsidiar a análise crítica do sistema de gestão da qualidade.

A reunião para informar a Direção a respeito dos resultados da pesquisa de satisfação deverá ser registrada através do Reg. Ata de Reunião, na mesma serão colocadas situações apontadas pelos clientes e criando um plano de ação para saná-las.

### 5.3. ORGANIZAÇÃO DOS RESULTADOS

A organização dos resultados da pesquisa ocorre de forma automática na aba de resultados do formulário eletrônico, onde os mesmos são representados graficamente.

O Representante da Direção deverá comparar com as metas estabelecidas pela empresa para a satisfação dos clientes, e atualizando os indicadores.

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

### 5.4. CUIDADOS COM O PÓS VENDAS

As reclamações do Cliente são recebidas através de pesquisas ou quaisquer outros meios e registradas na SNC pelo Gestor de Projeto ou Gerente de Área.

O Gerente da área envolvida convoca as interfaces necessárias para verificar a procedência da reclamação e definir as disposições a serem tomadas. Para isso, se aplicável, pode observar se o serviço se encontra dentro do período de garantia.

Sendo identificada uma não conformidade da ELO, será aberta uma SNC conforme PO-17.

O Gerente de Área envolvida ou o Gestor do Projeto comunica o Cliente sobre o posicionamento da ELO quanto à sua reclamação, registrando esse contato via e-mail ou fax e na própria SNC, se aplicável, quando o mesmo for verbal.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 14</b>	<b>02</b>	<b>PÁGINA 1 DE 6</b>
<b>AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

O RD, assim como a Consultoria de Qualidade ,é responsável por controlar a repetibilidade do caso.

Caso esta ocorra, o RD leva o caso à Direção, para que seja julgada a necessidade de rastrear os produtos/serviços. Caso não ocorra, o processo é arquivado.

## 5.5. SOLICITAÇÕES ADICIONAIS (VERBAL OU NÃO)

### **Adicionais de projetos em andamento:**

O gestor do projeto, juntamente com o gerente da área, avalia se o adicional solicitado implica em novos custos para a ELO.

Não gerando custos, eles mesmos podem decidir sobre a conveniência e possibilidade de execução da atividade.

Se houver custos adicionais, a área comercial é informada das condições de execução e custos envolvidos e negocia com o cliente. As atividades são executadas somente após aprovação comercial do cliente.

### **Adicionais de projetos concluídos e entregues:**

Os Gerentes de áreas encaminham ao Conselho Diretor ou a um de seus membros as solicitações adicionais feitas pelo Cliente. O Conselho Diretor avalia o interesse / obrigação contratual da empresa e a possibilidade de atendimento às solicitações feitas para realização de fornecimentos adicionais em pedidos entregues e aceitos.

Para isso, procede conforme previsto nos procedimentos internos do Sistema da Qualidade, iniciando pela Análise Crítica de Contrato.

O Gerente da área envolvida entra em contato com o Cliente através dos meios disponíveis posicionando-o quanto ao parecer da ELO sobre sua solicitação.

	<b>PO –PROCEDIMENTO OPERACIONAL SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE</b>		
	<b>CÓDIGO</b>	<b>REVISÃO</b>	<b>PÁGINA Nº</b>
	<b>PO- 14</b>	<b>02</b>	<b>PÁGINA 1 DE 6</b>
<b>AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES</b>	CÓPIA NÃO CONTROLADA		

## 5. REGISTROS DA QUALIDADE

---

IDENTIFICAÇÃO	ARMAZENAMENTO	RECUPERAÇÃO	RETENÇÃO	
			ATIVO	INATIVO
Pesquisa de Satisfação do Cliente	Documentação SGQ	Pasta suspensa na área da qualidade	01 ano	03 anos Depois Lixo
Comunicação ao Cliente (e-mail ou fax)	Documentação SGQ	Pasta suspensa na área da qualidade	01 ano	03 anos Depois Lixo