

RELAÇÃO COM CLIENTES

CÓPIA CONTROLADA

	PROCEDIMENTO	PQR.004
	RELAÇÃO COM CLIENTE	Data: 14/03/2024
		Revisão: 06

ÍNDICE

1. OBJETIVO	02
2. DEFINIÇÃO	02
3. RESPONSABILIDADES	02
4. DOCUMENTOS EXTERNOS/FONTES DE CONSULTA	02
5. DETALHAMENTO DE ATIVIDADES	02
5.1 Comunicação com o Cliente	02
5.2 Identificação dos Requisitos do Cliente	03
5.3 Emissão da Proposta	03
5.4 Análise Crítica de Requisitos Relativos a Produtos e Serviços (Proposta)	04
5.5 Foco no Cliente	04
5.6 Pesquisa de Satisfação	04
5.7 Registro de Reclamação de Cliente e Avaliação	05
5.8 Pos- Entrega	06
6. QUADRO DE REGISTROS	06
7. ANEXOS	07
8. HISTÓRICOS DE REVISÕES	07
9. APROVAÇÃO	07

CÓPIA CONTROLADA

	PROCEDIMENTO	PQR.004
	RELAÇÃO COM CLIENTE	Data: 14/03/2024
		Revisão: 06

1. OBJETIVO

Descrever o processo de relacionamento da Risoterm com os seus clientes.

2. DEFINIÇÕES E CONCEITO

Requisito: necessidade ou expectativa que é declarada, geralmente implícita ou obrigatória.

Reclamação: expressão de insatisfação feita a uma organização, relativa a seus produtos ou serviços, ou ao próprio processo de tratamento das reclamações, para a qual explícita ou implicitamente espera-se uma resposta ou resolução.

3. RESPONSABILIDADES

Comercial: Análise crítica da licitação / Carta convite.

Alta Direção: Aprovação da análise crítica.

Coordenador de Obras: Pesquisa de Satisfação do Cliente.

4. DOCUMENTOS EXTERNOS / FONTES DE CONSULTA

Norma NBR ISO 9001:2015;

Norma NBR ISO 9000:2015.

5. DETALHAMENTO DAS ATIVIDADES

5.1 Comunicação com o cliente

Realizamos reuniões periódicas com os clientes afim de identificar formas de lidar com sua propriedade, informar a situação dos serviços, esclarecimentos, consultas, mudanças e para retroalimentação, incluído as queixas e reclamações, com o objetivo de tomar ações oportunas.

Como a maioria os serviços executados pela Risoterm são realizados dentro da propriedade do cliente, no caso as obras, o mesmo tem em qualquer momento a facilidade do acesso às áreas de trabalho, a liberdade de supervisionar e fiscalizar as atividades realizadas.

	PROCEDIMENTO	PQR.004
	RELAÇÃO COM CLIENTE	Data: 14/03/2024
		Revisão: 06

A comunicação com o cliente é feita através dos seguintes canais de comunicação:

- RDO's;
- Reports;
- Pesquisa de satisfação;
- Visita Comercial;
- E-mail;
- Site.

5.2 Identificação dos Requisitos do Cliente

A Risoterm identifica as necessidades do cliente através de carta convite, pesquisa de contatos feitos pela área comercial, licitações ou demanda direta de clientes. Essas necessidades são transcritas em requisitos técnicos descritos no contrato.

Identificamos também, os requisitos legais obrigatórios referentes ao serviço, incluindo especificação e requisitos não identificados pelo cliente, mas considerados necessários em função da experiência e da tecnologia utilizada pela empresa.

As informações são passadas para o Diretor, que decide em obter a licitação e participar da carta convite.

A área comercial é responsável pela análise da licitação / carta convite. Para cada licitação é realizada a análise crítica dos itens envolvidos.

Quaisquer dúvidas quanto à licitação / carta convite devem ser esclarecidas junto ao cliente.

A apresentação da proposta comercial ao cliente será realizada conforme padrão Risoterm, e quando exigido, serão utilizados formulários encaminhados pelo mesmo.

5.3 Emissão da Proposta

A proposta é elaborada pelo setor de orçamentos ou coordenador de obras, com base no modelo em anexo, conforme item 5.3.4 (Criando Proposta Comercial) do PQR 005 (controle de informações documentadas, dos requisitos legais e outros requisitos), a mesma deve ser aprovada pelo Diretor ou pessoa por ele designado. O Coordenador da Obra poderá ser consultado durante a elaboração da proposta. Para o encaminhamento da proposta é providenciada cópia de toda a documentação necessária para habilitação, conforme exigências do cliente.

Após conclusão da proposta, é verificado se todos dados estão de acordo com os requisitos estabelecidos pelo cliente.

	PROCEDIMENTO	PQR.004
	RELAÇÃO COM CLIENTE	Data: 14/03/2024
		Revisão: 06

Conforme item 5.4 (Identificação e Descrição) do PQR 005, todas as Propostas Comerciais são identificadas com um número sequencial. Esta numeração deverá ser solicitada via sistema Risonect. Ao cadastrar o cliente e serviço, gerando assim uma numeração sequência da proposta comercial, cabe ao emitente arquivar todas as documentações relacionadas a proposta no sistema, obtendo o histórico de negociação. Para proposta técnica, ao selecionar a numeração da proposta comercial será criado uma proposta técnica, com cliente, serviço e numeração igual.

No sistema Risonect fica registrado o cliente, serviço, numeração, responsável pela emissão da proposta, data do cadastro, situação (Em Análise, Perdemos, Ganhamos), análise Crítica que é realizada pela Direção e Ações informando se foi enviado ao cliente.

Quando houver exigências por parte do cliente na emissão de proposta nos modelos de formulários exigidos pelo mesmo a Risoterm busca atendê-los.

Caso tenha necessidade de emissão de proposta técnica, seguir os critérios do PQR 005 Controle de Informações Documentadas, dos Requisitos Legais e Outros Requisitos.

5.4 Análise Crítica de requisitos relativos a produtos e serviços (Proposta)

A definição dos requisitos relacionados com o serviço se efetua antes de comprometermos com nossos clientes, assegurando que os mesmos sejam cumpridos e que qualquer divergência existente seja esclarecida previamente a elaboração do contrato.

As propostas e/ou contratos são evidências desse compromisso e de que os requisitos do Cliente, incluindo os não estabelecidos, mas necessários, da organização, legais e regulamentários aplicáveis, sejam desempenhados.

Para cada proposta emitida é realizada uma análise crítica pelo Diretor ou pessoa por ele delegada via o sistema Risonect.

5.5 Foco no Cliente

A Alta Direção assegura que os requisitos do cliente e estatutários são determinados, entendidos e atendidos com o propósito de aumentar e manter a sua satisfação. Existe uma estreita comunicação com o cliente afim de saber, satisfazer e exceder suas necessidades. Para tanto, utilizamos a "Pesquisa de Satisfação do Cliente", anexo a este documento, e sempre que possível realizamos reuniões afim de analisar os resultados, riscos e oportunidades do cliente.

	PROCEDIMENTO	PQR.004
	RELAÇÃO COM CLIENTE	Data: 14/03/2024
		Revisão: 06

Nos treinamentos realizados para os funcionários, a Risoterm reforça a importância da atenção ao cliente, estimulando a todos a emitir sugestões para melhorar o relacionamento com os mesmos. Além de minimizar os riscos que possam afetar a conformidade dos serviços.

5.6 Pesquisa de Satisfação

Como forma de identificar as necessidades de seus clientes internos e externos, bem como monitorar a qualidade dos serviços prestados e o atendimento a legislação vigente, a Risoterm estabelece canais de comunicação através do uso de pesquisas de satisfação cujos resultados são avaliados e estão sujeitos ao cumprimento de metas previamente estabelecidas.

Um dos instrumentos utilizado pela Risoterm para monitorar e medir o desempenho do Sistema de Gestão da Qualidade são as informações relativas à percepção do cliente sobre o atendimento recebido, registradas na "Pesquisa de Satisfação do Cliente", que pode ser via documento impresso ou link do forms.

A "Pesquisa de Satisfação" é disponibilizada aos clientes da Risoterm ao final da cada prestação de serviço ou durante a prestação, conforme definido no PQO da obra. Caso a empresa contratante dos serviços Risoterm já possua uma pesquisa de satisfação instituída dentro da organização que avalia o seu grau de satisfação quanto aos serviços prestados, esta servirá de base para avaliação da satisfação do cliente e para tanto, deve ser informado no PQO da obra, no item de Comunicação com Clientes.

Os dados da pesquisa são apresentados na reunião do Comitê do SGI. O Comitê estabelecerá as ações necessárias para corrigir as falhas apontadas e/ou para melhorar o nível de satisfação dos clientes.

Cabe ao Coordenador da obra ou Diretor, entregar os formulários preenchidos ou os tratamentos de dados, conforme definido no PQO da obra, ao Gerente de Sistema para o devido acompanhamento.

O Gerente de Sistema compila os dados fornecidos pelas pesquisas de satisfação e os apresenta graficamente nas reuniões de Comitê e Análise Crítica. Cada pesquisa deve ser analisada individualmente a fim de identificar sugestões ou críticas registradas.

O Comitê do SGI é responsável por avaliar as pesquisas e definir ações quando necessárias.

As obras de curta duração serão monitoradas no período dos indicadores, fazendo assim acompanhamento das "Pesquisas de Satisfação do Cliente" (SPOT).

5.7 Registro de Reclamação de Cliente e Avaliação

Quando ocorrerem reclamações do cliente, o coordenador de obra deverá definir um plano de ação com ações, responsáveis e prazo. O coordenador dará retorno ao cliente sobre o andamento das ações.

	PROCEDIMENTO	PQR.004
	RELAÇÃO COM CLIENTE	Data: 14/03/2024
		Revisão: 06

Qualquer colaborador poderá registrar uma reclamação de cliente. Para formalização desta reclamação deverá ser utilizado o formulário eletrônico "Registro de Não Conformidade".

5.8 Pós - Entrega

A Risoterm estabelece em contrato os alcances de início e fim dos serviços, nossas garantias são definidas em contratos, conforme indicado no item 5.4.3 do PQR 011 - **Planejamento, gerenciamento e controle de serviços**, ao fim do serviço elaboramos o Book de conclusão do Serviço ou Relatório final de conclusão.

Em caso de ocorrências indesejadas associadas aos seus serviços, a Risoterm garante realizar o reparo do mesmo.

6. QUADRO DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento	Recuperação	Tempo de Retenção	Descarte	Responsável
FO.001.PQR.004: Proposta Comercial	Numeração	1 ano	Pastas suspensas	Lixo	Coord. de Obras / Qualidade Direção.
FO.002.PQR.004: Pesquisa de Satisfação do Cliente	Na Gerência de Sistema na pasta "Análise Crítica - Pesquisa de Satisfação do Cliente"	Por ordem cronológica, por setor/obra	01 ano	Lixo	Coordenação de Obras Gestor de Sistema
FO.003.PQR.004 Proposta Técnica	Numeração	1 ano	Pastas suspensas	Lixo	Coord. de Obras / Qualidade Direção.

 Risoterm Isolantes Térmicos Ltda	PROCEDIMENTO	PQR.004
	RELAÇÃO COM CLIENTE	Data: 14/03/2024
		Revisão: 06

7. ANEXOS

FO.001.PQR.004 R.01 Proposta Comercial;

FO.002.PQR.004 R.02 Pesquisa de Satisfação do Cliente ;

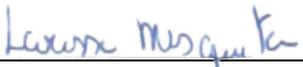
FO.003.PQR.004 R.00 Proposta Técnica.

8. HISTÓRICO DE REVISÕES

Natureza da Alteração	Item Revisado	Data da Revisão	Versão	Responsável
Inclusão de informação	Item 5.6	14/03/2024	06	Larissa Mesquita
Revisão e Inclusão de item	Revisão do item 5.1 e inclusão do item 5.8	22/06/2023	05	Larissa Mesquita
Atualização Sistêmica.	Não houve alteração dos itens.	18/02/2022	04	Jamile Costa
Inclusão de formulário.	5.3. Foi incluído formulário de proposta técnica e revisão da proposta comercial.	08/12/2020	03	Jamile Costa
Inclusão de Cabeçalho e codificação	Inclusão de cabeçalho e codificação do PQR e formulários.	20/02/2020	02	Jamile Costa
Inclusão de informação.	Incluiu informações no item 5.6 referente obra Pesquisa de Satisfação – SPOT.	29/10/2019	01	Jamile Costa
Emissão Inicial	---	20/02/2018	00	Larissa Mesquita

	PROCEDIMENTO	PQR.004
	RELAÇÃO COM CLIENTE	Data: 14/03/2024
		Revisão: 06

9. APROVAÇÃO

Elaborado/revisado por:  <hr/> Larissa Mesquita	Aprovado para uso:  <hr/> Larissa Mesquita
<u>14/03/2024</u> Data	<u>14/03/2024</u> Data

CÓPIA CONTROLADA