

ELABORAÇÃO: MARINHO TAVARES DE VASCONCELOS NETO

VERSÃO	DESCRIÇÃO	DATA
1	DATA DA IMPLANTAÇÃO DO DOCUMENTO NO SGQ	14/04/2008
2	ATUALIZAÇÃO DO DOCUMENTO	16/03/2010
3	FOI ATUALIZADA TODA A NORMA.	30/09/2016

# CÓPIA

# NÃO

# CONTROLADA

NÃO SERÁ SUBSTITUÍDA EM CASO DE REVISÃO

Nome	Função
HOMERO SMILY DIAS CAMPOS	GESTOR DA QUALIDADE
HOMERO SMILY DIAS CAMPOS	RT QUÍMICO CRQ-MG 02103246 / ENCARREGADO DA QUALIDADE
JAYME POLACHINI FILHO	DIRETOR INDUSTRIAL
GENAILDO TORRES	GESTOR COMERCIAL
ALEXANDRE PIRILLO FRANCESCHI	DIRETOR SUPERINTENDENTE

## 1. OBJETIVOS

Esta norma geral tem por objetivo estabelecer a conformidade em procedimentos de relacionamento com os clientes, visando a identificação dos requisitos, a realização da análise crítica relacionada ao produto, a medição da satisfação do cliente e o tratamento das manifestações dos clientes.

## 2. ALCANCE

Todas as áreas e funções envolvidas no Sistema Gestão da Qualidade.

## 3. RESPONSABILIDADE

Araporã Bioenergia S/A

## 4. PROCEDIMENTOS

### 4.1. Considerações Gerais

Temos diversos clientes que recebem nosso produto, conforme recomendação e especificação, firmado em contrato entre as partes.

As necessidades, os requisitos e as manifestações dos clientes, devem ser claramente identificadas, documentados, e posteriormente destinados ao responsável para que, se possível, atendidas e superadas para assegurar sua efetiva satisfação.

Entende-se como manifestação do cliente toda sugestão, reclamação, elogios e agradecimentos, sendo documentadas, feita pelo cliente, e nos encaminhada, em relação aos serviços solicitados.

O resultado da análise crítica deve ser registrado pela área responsável em função de características específicas do serviço e do cliente.

### 4.2. Determinação dos Requisitos Relativos ao Produto

Cabe à área responsável identificar e registrar em documento específico as necessidades e expectativas dos clientes, que devem ser refletidas nas características do produto.

Para análise dos requisitos dos clientes devem ser consideradas todas as informações registradas por meio dos canais de comunicação disponibilizados os quais nos são enviados (item 4.7).

#### 4.3. Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto

Confirmada a definição dos requisitos, a partir dos entendimentos estabelecidos, cabe à área responsável analisar e identificar a real capacidade de atendimento em função do escopo do produto a ser fornecido.

Diante das características dos requisitos, a área responsável deve considerar a existência dos recursos necessários à realização do produto e os prazos para sua disponibilização.

O gerente da área responsável, ou pessoa designada, deve comunicar à Diretoria, o resultado da análise, podendo indicar o aperfeiçoamento do processo com o objetivo de alcançar melhores resultados para as partes.

O resultado da análise crítica deve ser registrado pela área responsável em função de características específicas do produto e dos clientes.

#### 4.4. Contrato com Cliente

A efetivação do acordo com o cliente deve ser registrada em documento específico, de acordo com a área responsável, estabelecendo as características do produto e demais aspectos que evidenciem o relacionamento.

Caso haja necessidade de alteração nas condições de fornecimento do produto, quer por solicitação do cliente ou da área responsável, deve ser registrada em documento específico e nos enviado.

#### 4.5. Comunicação com o Cliente

Para o atendimento aos clientes estão disponibilizados canais de comunicação, permitindo, quando pertinente, a viabilização de informações, consultas e a identificação das necessidades dos clientes, visando a melhoria dos processos.

São os seguintes canais formais de comunicação:

- home-page;
- e-mail;
- contatos diretos (reunião);

As manifestações do cliente são realizadas através do e-mail

[qualidade@araporabioenergia.com.br](mailto:qualidade@araporabioenergia.com.br) e [homero@araporabioenergia.com.br](mailto:homero@araporabioenergia.com.br) . O

SGQ, após análise da manifestação (registro de atendimento ao cliente) fará uma análise crítica onde irá identificar Oportunidades de Melhoria. Caso a mesma aponte para um desvio no processo, deverá ser aberto um relatório de ação corretiva (RAC) para início de tratamento conforme SQA-NP-008.

O endereço eletrônico deve ser amplamente divulgado para os clientes.

#### 4.6. Medição da Satisfação do Cliente

A aplicação da pesquisa deve permitir identificar, no mínimo:

- o grau de percepção e satisfação dos clientes quanto aos serviços realizados e
- os motivos de insatisfação do cliente.

O SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade) envia através de e-mail para o Setor Comercial ([vendas@araporabioenergia.com.br](mailto:vendas@araporabioenergia.com.br)), o questionário de Avaliação de Satisfação de Cliente SQA-RQ-047. É responsabilidade do Comercial, encaminhar a pesquisa preenchida pelo cliente para medir o grau de satisfação ao prazo máximo de 5 dias.

Cada item da pesquisa respondido na SQA-RQ-047 é analisado individualmente, caso tenha uma nota 1 ou 2, a mesma deverá ser tratada como uma NC (Não Conformidade) e deve ser aberta uma RAC, conforme a SQA-NP-008 Tratamento de Não Conformidades, caso tenha uma nota 3, a mesma deve ser tratada como uma OM (oportunidade de melhoria), sendo tratada de acordo com a SQA-NP-010 – Ação Preventiva, e caso tenha uma nota 4 ou 5, a mesma será considerada conforme a satisfação dos requisitos do cliente.

Os resultados da média das medições sobre a satisfação dos clientes devem constituir-se em indicadores de desempenho relativos à Política da Qualidade e Segurança dos Alimentos e servir como insumos à Análise Crítica do SGQ sendo a meta de atendimento e satisfação dos clientes estabelecida pela Alta Direção a nota média final mínimo 3, sendo definida em reunião de apresentação de análise de indicadores junto a alta Direção o tratamento quanto a meta não atendida.

#### 4.7. Tratamento das Manifestações dos Clientes

##### 4.7.1 Registro e Tratamento de Manifestações Recebidas

Ao ser recebida uma manifestação do cliente enviado pelo Comercial, o SGQ deve:

##### NÃO SERÁ SUBSTITUÍDA EM CASO DE REVISÃO

- 4.7.1.1 Tomar as decisões cabíveis, contempladas neste procedimento, levando em conta o grau de satisfação do cliente, sendo avaliadas em períodos semestrais e divulgadas na Análise Crítica da Administração;
- 4.7.1.2 Enviar um e-mail para a área responsável pelo conteúdo citado na manifestação do cliente, transcrevendo o texto;
- 4.7.1.3 Quando a manifestação for identificada como uma NC a mesma deve ser tratada conforme SQA-NP-008 Tratamento de Não Conformidades, se a manifestação for identificada como uma OM, a mesma deve ser tratada de acordo com a SQA-NP-010 – Ação Preventiva, disponível no site do Sistema de Gestão da Qualidade.

#### 4.7.2 Tratamento de Não-Conformidades

O tratamento das não-conformidades, relativas a esta norma geral, deve ser realizado de acordo com SQA-NP-009 - Identificação de Não-Conformidade; SQA-NP-008 Tratamento de Não Conformidades; SQA-NP-010 - Ação Preventiva.

# CÓPIA

# NÃO

# CONTROLADA

NÃO SERÁ SUBSTITUÍDA EM CASO DE REVISÃO