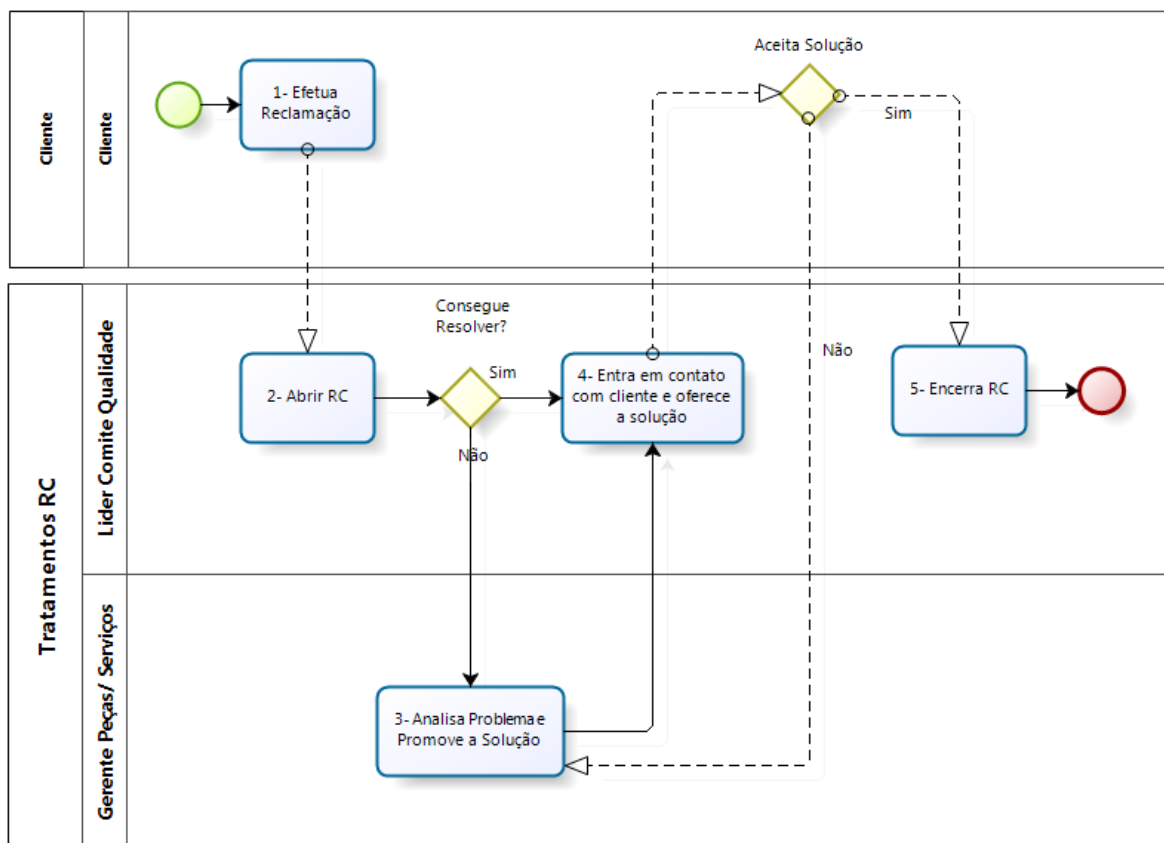


Descritivo de Atividades

Processo de Apoio	Processo de Tratamento de RCs – Outros canais	09/ 12 / 13	1
		DATA	Nº
		REVISÃO	

Gestor do Processo	Emerson Silva	Ass.:	
--------------------	---------------	-------	--

Diagrama do Processo



Descrição das Atividades do Processo

Atividade 1	Efetua Reclamação	Papel/Executor	Cliente
Qtd. pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	5 minutos
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	-	O que entrega	Reclamação
Procedimento de trabalho: Efetua reclamação (presencial – e-mail – site)			
Regras e decisões tomadas: Encaminha para atividade 2 “Abertura de RC”			
Observações: -----			
Atividade 2	Abertura de RC	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade
Qtd. Pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	5 minutos
Controles	-	Sistemas	Excel
O que recebe	Pesquisa sem nota máxima	O que entrega	RC Aberta
Procedimento de trabalho: - Efetua a abertura da RC			
Regras e decisões tomadas: Caso seja possível solucionar o problema baseado no Manual de Tratamento de RCs, encaminhar para a atividade 4 “Entregar Solução ao Cliente”, caso contrário, encaminhar para atividade 3 “Análise Gerencial”			

Descritivo de Atividades

Processo de Apoio	Processo de Tratamento de RCs – Outros canais	09/ 12 / 13	1
		DATA	Nº
		REVISÃO	

Observações:

Atividade 3	Análise Gerencial	Papel/Executor	Gerente de Peças/ Pós Vendas
Qtd. Pessoas	1 Gerente de Peças/ Pós Vendas	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	RC Aberta para Análise	O que entrega	Solução da RC

Procedimento de trabalho:

- O Gerente de Peças/ Pós vendas analisa o caso e propõe a solução, informando na RC, o colaborador responsável pela solução terá 24 horas para retornar com a definição / solução do caso.

Regras e decisões tomadas:

Encaminhar para atividade 4 “Entregar solução ao Cliente”

Observações:

Atividade 4	Entregar solução ao Cliente	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade
Qtd. Pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Solução para o cliente	O que entrega	Conclusão do cliente

Procedimento de trabalho:

- Após receber a definição / solução, a responsável pela pesquisa deve entrar em contato (via telefone) com o cliente para finalizar o processo

Regras e decisões tomadas:

Caso o cliente não aceite a solução, ir para atividade 3 “Análise Gerencial”

Caso o cliente aceite a solução ir para a atividade 5 “Encerrar RC”

Observações:

Atividade 5	Encerrar RC	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade
Qtd. Pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Solução para o cliente	O que entrega	Finaliza processo

Procedimento de trabalho:

- Encerra a RC

Regras e decisões tomadas:

Concluir o processo.

Observações:
