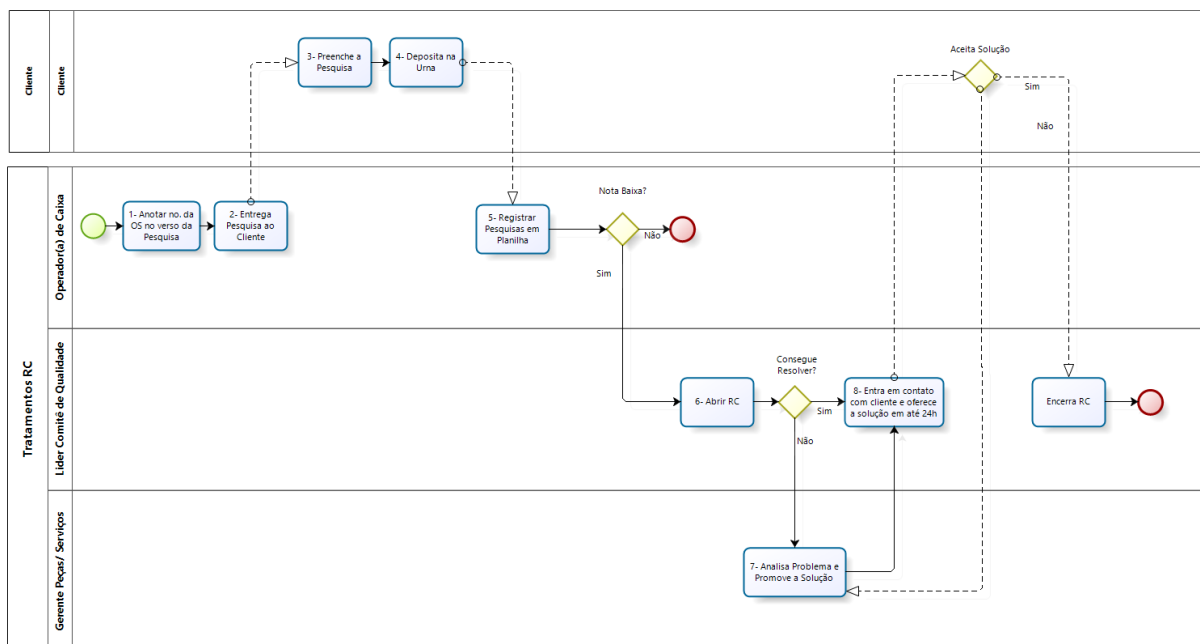


Descritivo de Atividades

Processo de Apoio	Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa Boca de Caixa	09/12/2013	1
		DATA	Nº
		REVISÃO	

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

Diagrama do Processo



Descrição das Atividades do Processo

Atividade 1	Anotar no. OS na Pesquisa	Papel/Executor	Operador(a) de caixa
Qtd. pessoas	1 Operador(a) de caixa	Tempo execução	1 Minuto
Controles	-	Sistemas	Apollo/ Frente Caixa
O que recebe	Número da OS do Sistema	O que entrega	Pesquisa com o no. da OS
Procedimento de trabalho: Anota o número da OS e consultor obtido no frente caixa na Pesquisa de Satisfação em branco.			
Regras e decisões tomadas: Encaminhar para atividade 2 “Entrega a pesquisa ao cliente”.			
Observações: -----			
Atividade 2	Entrega a pesquisa ao cliente	Papel/Executor	Operador(a) de Caixa
Qtd. pessoas	1 Operador(a) de Caixa	Tempo execução	1 minuto
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Pesquisa com no. da OS anotado	O que entrega	Pesquisa ao Cliente
Procedimento de trabalho: - Entrega a pesquisa de satisfação ao cliente e informa quanto ao preenchimento da mesma.			
Regras e decisões tomadas: Encaminhar para atividade 3 “Preenchimento da Pesquisa”.			
Observações: -----			

Descritivo de Atividades

Processo de Apoio	Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa Boca de Caixa	09/12/2013	1
		DATA	Nº
		REVISÃO	

Atividade 3	Preenchimento da Pesquisa	Papel/Executor	Cliente
Qtd. pessoas	-	Tempo execução	5 minutos
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Pesquisa em Branco	O que entrega	Pesquisa Preenchida
Procedimento de trabalho: Efetua o preenchimento da pesquisa baseado nas orientações do(a) Operador(a) de Caixa.			
Regras e decisões tomadas: Encaminhar para atividade 3 “Deposita Pesquisa na Urna”.			
Observações: -----			
Atividade 4	Deposita Pesquisa na Urna	Papel/Executor	Cliente
Qtd. pessoas	Cliente	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Pesquisa Preenchida	O que entrega	Depósito da Pesquisa na Urna
Procedimento de trabalho: Após o Preenchimento o cliente deposita a pesquisa preenchida na urna localizada no caixa .			
Regras e decisões tomadas: Encaminhar para atividade 5 “Registrar as Pesquisas”			
Observações: -----			
Atividade 5	Registrar as Pesquisas	Papel/Executor	Operador(a) de Caixa
Qtd. Pessoas	1 Operador(a) de Caixa	Tempo execução	10 Minutos
Controles	Planilha Pesquisa boca de caixa	Sistemas	Excel
O que recebe	Pesquisas depositadas na urna	O que entrega	Planilha com as pesquisas registradas
Procedimento de trabalho: - Diariamente após o término de trabalho, a operadora de caixa deve contabilizar na planilha de controle a quantidade de pesquisa realizada desconsiderando as notas fiscais internas e garantia. Esta planilha nos informará a quantidade de pesquisas realizadas diariamente / mensalmente e o percentual de clientes com notas máximas.			
Regras e decisões tomadas: Caso o cliente não responda com nota máxima qualquer pergunta da pesquisa, encaminhe para a atividade “Abrir RC” Caso todas as pesquisas contenham respostas máximas para todas as questões, encerra-se a atividade.			
Observações: -----			
Atividade 6	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 8 “Entregar Solução ao Cliente”, caso contrário, encaminhar para atividade 7 “Análise Gerencial”			
Observações: -----			

Descritivo de Atividades

Processo de Apoio	Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa Boca de Caixa	09/12/2013	1
		DATA	Nº
		REVISÃO	

Atividade 7	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 8 “Entregar solução ao Cliente”			
Observações: -----			
Atividade 8	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 7 “Análise Gerencial” Caso o cliente aceite a solução ir para a atividade 9 “Encerrar RC”			
Observações: -----			
Atividade 9	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: -----			