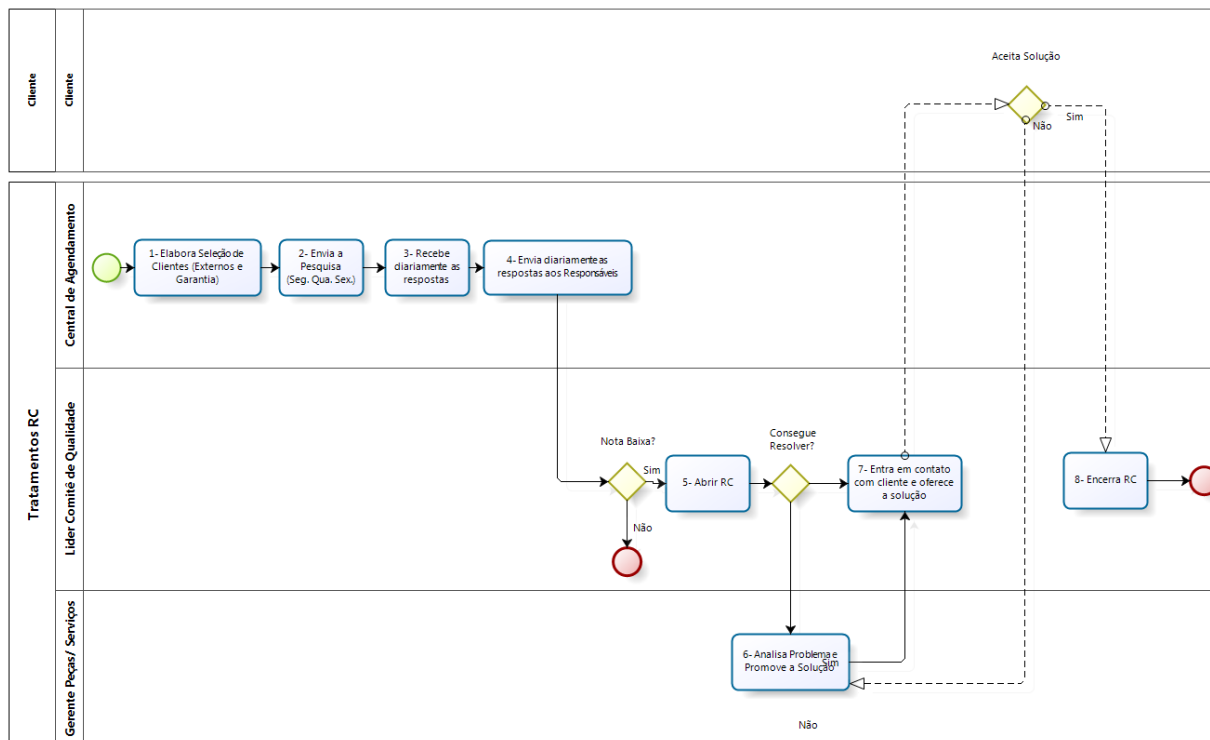


## Descritivo de Atividades

|                   |                                                 |            |    |
|-------------------|-------------------------------------------------|------------|----|
| Processo de Apoio | Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa e-mail | 09/12/2013 | 1  |
|                   |                                                 | DATA       | Nº |
|                   |                                                 | REVISÃO    |    |

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

### Diagrama do Processo



### Descrição das Atividades do Processo

|                     |                             |                       |                        |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Atividade 1</b>  | Elabora Seleção de Clientes | <b>Papel/Executor</b> | Central de Agendamento |
| <b>Qtd. pessoas</b> | 1 Central de Agendamento    | <b>Tempo execução</b> | 5 minutos              |
| <b>Controles</b>    | -                           | <b>Sistemas</b>       | Apollo                 |
| <b>O que recebe</b> | Dados do sistema            | <b>O que entrega</b>  | Seleção gerada         |

#### Procedimento de trabalho:

A pesquisa deve ser realizada baseando-se em clientes externos e garantia.

#### Regras e decisões tomadas:

Encaminhar para atividade 2 “Envia Pesquisa”.

#### Observações:

-----

|                     |                          |                       |                        |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Atividade 2</b>  | Envia Pesquisa           | <b>Papel/Executor</b> | Central de Agendamento |
| <b>Qtd. pessoas</b> | 1 Central de Agendamento | <b>Tempo execução</b> | Indeterminado          |
| <b>Controles</b>    | -                        | <b>Sistemas</b>       | -                      |
| <b>O que recebe</b> | Seleção gerada           | <b>O que entrega</b>  | E-mails enviados       |

#### Procedimento de trabalho:

Os clientes a serem contatados devem ser extraídos do sistema Apollo e o envio da pesquisa deve ser feito as segunda, quartas e sextas feira.

#### Regras e decisões tomadas:

Encaminhar para atividade 3 “Receber respostas”.

## Descritivo de Atividades

|                   |                                                 |            |    |
|-------------------|-------------------------------------------------|------------|----|
| Processo de Apoio | Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa e-mail | 09/12/2013 | 1  |
|                   |                                                 | DATA       | Nº |
|                   |                                                 | REVISÃO    |    |

### Observações:

-----

|                     |                          |                       |                        |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|------------------------|
| <b>Atividade 3</b>  | Receber Respostas        | <b>Papel/Executor</b> | Central de Agendamento |
| <b>Qtd. pessoas</b> | 1 Central de Agendamento | <b>Tempo execução</b> | 5 minutos              |
| <b>Controles</b>    | -                        | <b>Sistemas</b>       | -                      |
| <b>O que recebe</b> | Respostas das Pesquisas  | <b>O que entrega</b>  | Análise das Respostas  |

### Procedimento de trabalho:

Envia a pesquisa de satisfação por e-mail

### Regras e decisões tomadas:

Finaliza processo.

### Observações:

-----

|                     |                                   |                       |                            |
|---------------------|-----------------------------------|-----------------------|----------------------------|
| <b>Atividade 4</b>  | Envio das Respostas das Pesquisas | <b>Papel/Executor</b> | Central de Agendamento     |
| <b>Qtd. pessoas</b> | 1 Central de Agendamento          | <b>Tempo execução</b> | Indeterminado              |
| <b>Controles</b>    | -                                 | <b>Sistemas</b>       | -                          |
| <b>O que recebe</b> | Análise das Respostas             | <b>O que entrega</b>  | Respostas aos responsáveis |

### Procedimento de trabalho:

As respostas devem ser enviadas diariamente aos gestores de peças, serviços, consultores e membros do comitê de qualidade.

### Regras e decisões tomadas:

Caso haja alguma nota baixa, encaminhar para atividade 5 “Abrir RC”

Caso contrário, finaliza processo.

### Observações:

-----

|                     |                             |                       |                           |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>Atividade 5</b>  | Abertura de RC              | <b>Papel/Executor</b> | Líder Comitê de Qualidade |
| <b>Qtd. Pessoas</b> | 1 Líder Comitê de Qualidade | <b>Tempo execução</b> | 5 minutos                 |
| <b>Controles</b>    | -                           | <b>Sistemas</b>       | Excel                     |
| <b>O que recebe</b> | Pesquisa sem nota máxima    | <b>O que entrega</b>  | 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 7 “Entregar Solução ao Cliente”, caso contrário, encaminhar para atividade 6 “Análise Gerencial”

### Observações:

-----

|                     |                                |                       |                              |
|---------------------|--------------------------------|-----------------------|------------------------------|
| <b>Atividade 6</b>  | Análise Gerencial              | <b>Papel/Executor</b> | Gerente de Peças/ Pós Vendas |
| <b>Qtd. Pessoas</b> | 1 Gerente de Peças/ Pós Vendas | <b>Tempo execução</b> | Indeterminado                |
| <b>Controles</b>    | -                              | <b>Sistemas</b>       | -                            |
| <b>O que recebe</b> | RC Aberta para Análise         | <b>O que entrega</b>  | 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 7 “Entregar solução ao Cliente”

## Descritivo de Atividades

|                   |                                                 |            |    |
|-------------------|-------------------------------------------------|------------|----|
| Processo de Apoio | Processo de Tratamento de RCs – Pesquisa e-mail | 09/12/2013 | 1  |
|                   |                                                 | DATA       | Nº |
|                   |                                                 | REVISÃO    |    |

### Observações:

-----

|                     |                             |                       |                           |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>Atividade 7</b>  | Entregar solução ao Cliente | <b>Papel/Executor</b> | Líder Comitê de Qualidade |
| <b>Qtd. Pessoas</b> | 1 Líder Comitê de Qualidade | <b>Tempo execução</b> | Indeterminado             |
| <b>Controles</b>    | -                           | <b>Sistemas</b>       | -                         |
| <b>O que recebe</b> | Solução para o cliente      | <b>O que entrega</b>  | 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 6 "Análise Gerencial"

Caso o cliente aceite a solução ir para a atividade 8 "Encerrar RC"

### Observações:

-----

|                     |                             |                       |                           |
|---------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>Atividade 8</b>  | Encerrar RC                 | <b>Papel/Executor</b> | Líder Comitê de Qualidade |
| <b>Qtd. Pessoas</b> | 1 Líder Comitê de Qualidade | <b>Tempo execução</b> | Indeterminado             |
| <b>Controles</b>    | -                           | <b>Sistemas</b>       | -                         |
| <b>O que recebe</b> | Solução para o cliente      | <b>O que entrega</b>  | Finaliza processo         |

### Procedimento de trabalho:

- Encerra a RC

### Regras e decisões tomadas:

Concluir o processo.

### Observações:

-----