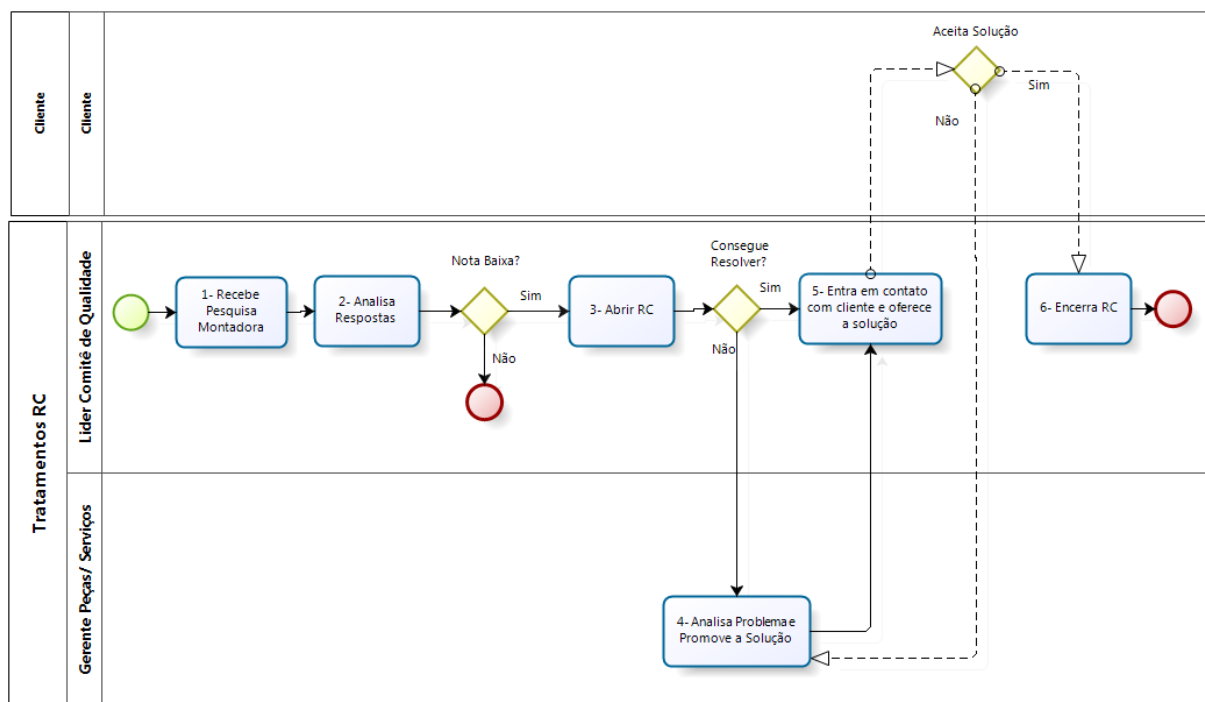


Descritivo de Atividades

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

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

Diagrama do Processo



Descrição das Atividades do Processo

Atividade 1	Receber Respostas	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade
Qtd. pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	5 minutos
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Respostas das Pesquisas	O que entrega	Respostas recebidas
Procedimento de trabalho: Recebe as repostas da pesquisa é realizada automaticamente pela montadora.			
Regras e decisões tomadas: Encaminha para atividade 2 “Analisa Respostas”			
Observações: -----			
Atividade 2	Analisa Respostas	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade
Qtd. pessoas	1 Líder Comitê de Qualidade	Tempo execução	Indeterminado
Controles	-	Sistemas	-
O que recebe	Análise das Respostas	O que entrega	Análise das Respostas
Procedimento de trabalho: Analisa as respostas da pesquisa para tomada de decisão.			
Regras e decisões tomadas: Caso haja alguma nota baixa, encaminhar para atividade 3 “Abrir RC” Caso contrário, finaliza processo.			
Observações: -----			
Atividade 3	Abertura de RC	Papel/Executor	Líder Comitê de Qualidade

Descritivo de Atividades

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

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 5 “Entregar Solução ao Cliente”, caso contrário, encaminhar para atividade 4 “Análise Gerencial”			
Observações: -----			
Atividade 4	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 5 “Entregar solução ao Cliente”			
Observações: -----			
Atividade 5	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 4 “Análise Gerencial” Caso o cliente aceite a solução ir para a atividade 6 “Encerrar RC”			
Observações: -----			
Atividade 6	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: -----			