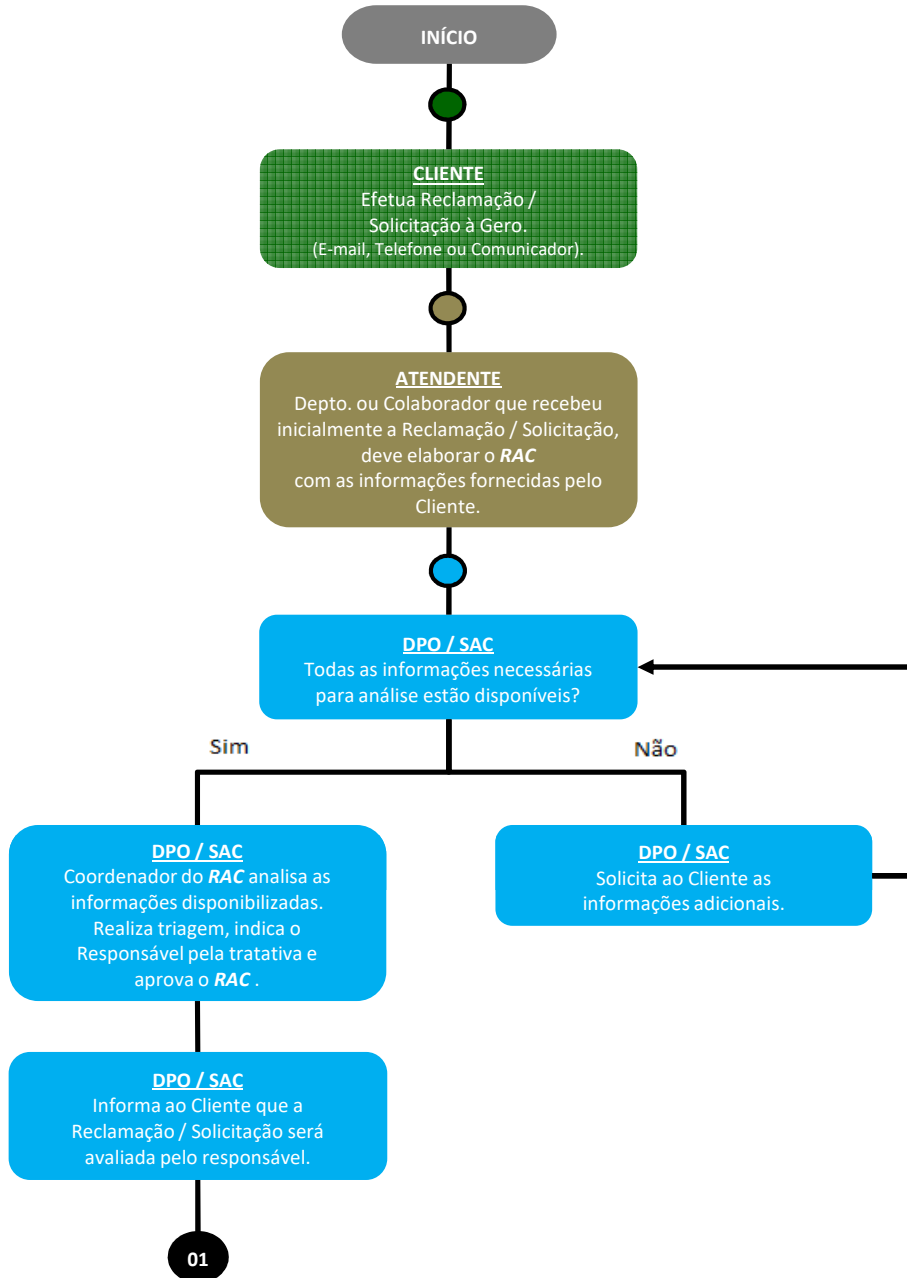
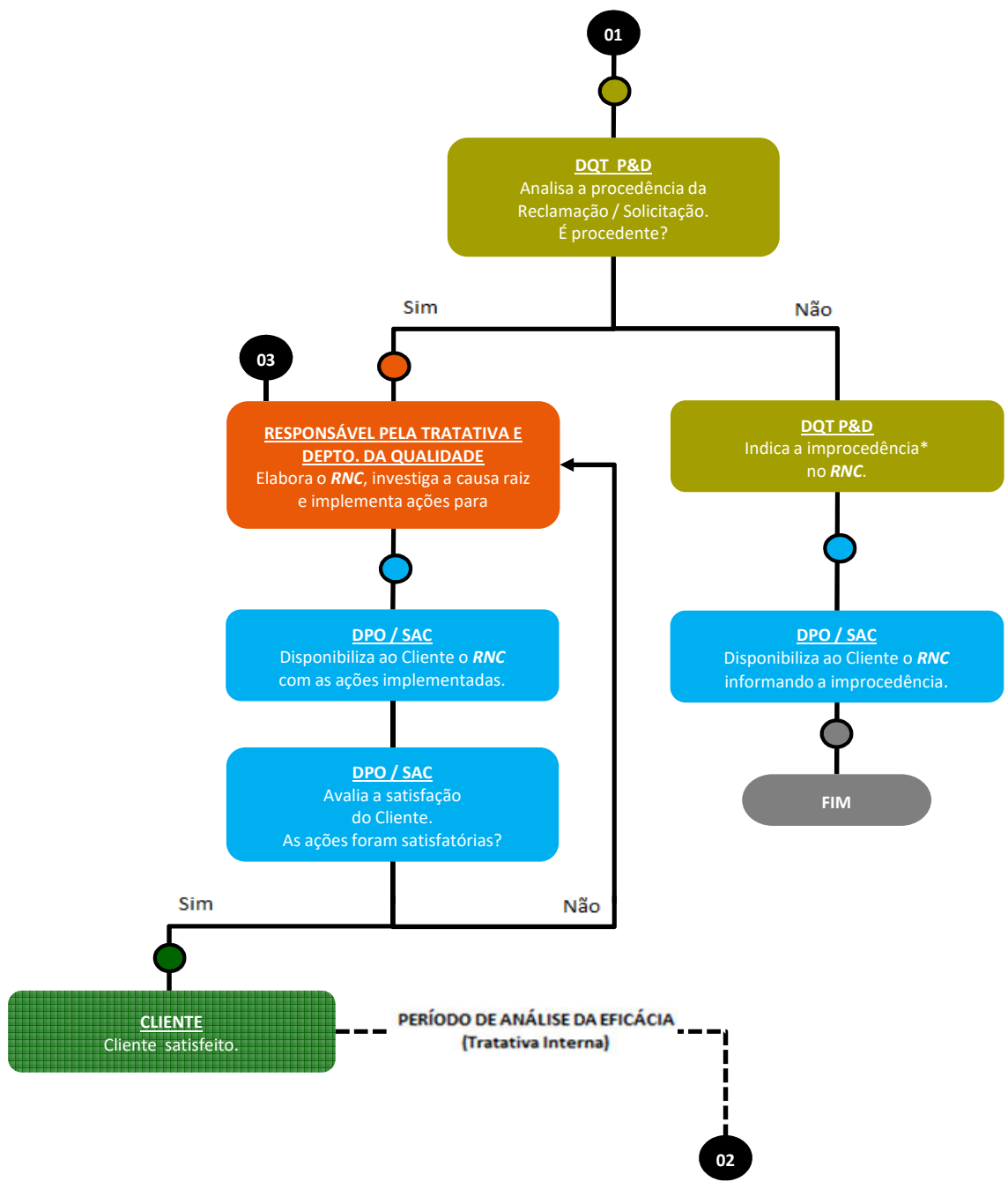


Fluxograma - Tratativa de Reclamação / Solicitação de Melhoria





01

DQT P&D
Analisa a procedência da
Reclamação / Solicitação.
É procedente?

Sim

Não

03

**RESPONSÁVEL PELA TRATATIVA E
DEPTO. DA QUALIDADE**
Elabora o RNC, investiga a causa raiz
e implementa ações para

DPO / SAC
Disponibiliza ao Cliente o RNC
com as ações implementadas.

DPO / SAC
Avalia a satisfação
do Cliente.
As ações foram satisfatórias?

Sim

Não

CLIENTE
Cliente satisfeito.

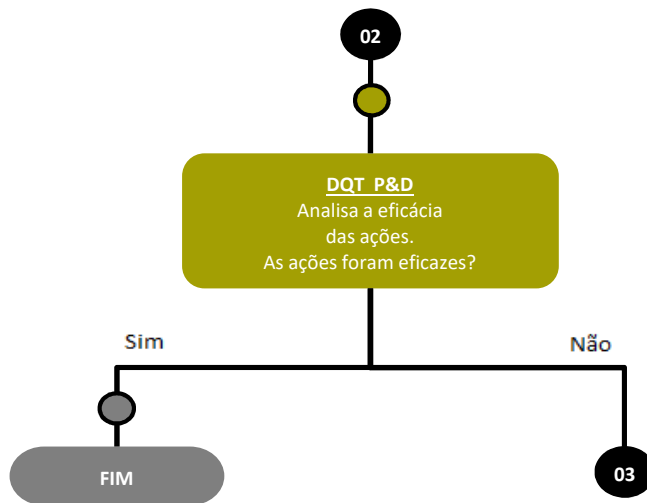
PERÍODO DE ANÁLISE DA EFICÁCIA
(Tratativa Interna)

02

DQT P&D
Indica a improcedência*
no RNC.

DPO / SAC
Disponibiliza ao Cliente o RNC
informando a improcedência.

FIM



LEGENDA:

	Cliente (entrada de dados).
	Atendente (colaborador Gero que recebeu a Reclamação / Solicitação).
	DPO/SAC (Depto. de Planejamento Operacional / Serviço de Atendimento ao Cliente).
	DQT P&D (Depto. da Qualidade, Treinamento, Pesquisa e Desenvolvimento).
	Depto. Responsável pela tratativa em conjunto com o DQT P&D.

* Reclamações / Solicitações improcedentes serão avaliadas pelo DQT P&D em conjunto com o DPO como possíveis fontes de melhorias.

RAC - Relatório de Atendimento ao Cliente.

RNC - Relatório de Não Conformidade.

FMAG-001

REF.: MAG001

Elaborado por: Bruno Mazzer Gonçalves

Data: 07/12/2018

Aprovado por: Douglas Mayoral

Data: 07/12/2018

Revisado por: -

Data: -

Revisão: 00

Análise crítica: Douglas Mayoral

Data: 07/12/2018