

Mecanismo de Avaliação e Satisfação de Clientes



By Citeve

financiadores



UNIÃO EUROPEIA

Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

1 Enquadramento

As organizações, independentemente do setor de atividade ou dimensão, todos os dias enfrentam clientes e consumidores mais exigentes, seja ao nível do desempenho do produto, seja ao nível do serviço prestado.

Um dos princípios de gestão da qualidade está o princípio 1-Focalização no cliente, no qual as "organizações dependem dos seus clientes e, conseqüentemente, deverão compreender as suas necessidades atuais e futuras, satisfazer os seus requisitos e esforçar-se por exceder as suas expetativas"¹. Assim, é fundamental estar próximo do cliente, conhecê-lo muito bem, identificar quais as aspirações, conhecer as suas necessidades e expetativas, criando valor.

A norma NP EN ISO 9001:2008 indica como uma medida de desempenho de um sistema de gestão da qualidade, a avaliação da satisfação dos clientes, ou seja, através do grau de satisfação dos clientes é possível identificar se o sistema é capaz de responder com eficácia às solicitações dos clientes.

Com a monitorização da satisfação dos clientes, a organização dispõe de dados e informações sobre a sua performance e sua capacidade de responder às necessidades e expetativas dos clientes, conhece os seus pontos fortes e fracos, podendo assim atuar, corrigir e implementar ações para melhorar a sua performance, e elevar o grau de satisfação dos clientes.

A monitorização da satisfação dos clientes pode ser efetuada recorrendo a métodos mais ou menos formais, sendo de destacar, entre outros, questionários, acompanhamento personalizado após entrega de encomendas, cruzamento de indicadores de gestão, como volume de vendas de novos produtos, variação de faturação, fidelização de clientes ao nível do número de anos na empresa e variação nas quantidades vendidas, ocorrência ou reincidência de reclamações, etc..

Em Portugal, existe o Índice Nacional de Satisfação do Cliente (ECSI Portugal), promovido pela Associação Portuguesa da Qualidade, que avalia o grau de satisfação dos clientes para um conjunto de empresas e de vários setores. Este índice consiste num sistema de medida da qualidade dos bens e serviços disponíveis no mercado nacional, que envolve vários setores de atividade²:

- Água (na vertente de abastecimento) - Serviços municipalizados, empresas de abastecimento de água;
- Banca;
- Combustíveis – Postos de abastecimento de combustíveis;
- Comunicações – Serviço Telefónico Fixo, Serviço Telefónico Móvel, Televisão por Subscrição, Internet Fixa, Internet Móvel e Serviços Postais;
- Gás em Garrafa;

¹ Norma NP EN ISO 9004:2011

² <http://www.ecsiportugal.pt/>, acedido em 2012.06.29

- Gás Natural;
- Seguros – Companhias de seguros de diversos ramos;
- Transportes Públicos de Passageiros – Áreas metropolitanas de Lisboa e do Porto.

Para isso, é importante ter mecanismos, ferramentas e recursos que permitam obter a informação necessária para atender clientes e consumidores mais exigentes.

O inquérito é um dos mecanismos mais utilizado para determinar e conhecer o grau de satisfação dos clientes com o objetivo de melhorar a performance das empresas e estar atento às necessidades e expectativas dos clientes. Os inquéritos podem ser utilizados em vários suportes, sendo atualmente o suporte digital mais versátil que o suporte em papel.

Assim, no âmbito de uma das atividades do projeto Competitividade Responsável (CR), um dos projetos âncora da APCM (Associação Pólo de Competitividade da Moda), foi desenvolvido um mecanismo de avaliação da satisfação dos clientes, através de um inquérito *on-line*, pré-formatado com um conjunto de questões relevantes para o setor têxtil e do vestuário (STV).

2 Mecanismo de avaliação da satisfação dos clientes

Apresentamos uma ferramenta que permite avaliar o grau de satisfação dos clientes – inquérito de avaliação da satisfação dos clientes preenchido *on-line* numa plataforma (*Lime Survey*), com um conjunto de perguntas que permitem avaliar a satisfação dos clientes do STV a vários níveis. Este questionário pode ser usado por empresas que pretendem, pela primeira vez, avaliar a satisfação dos seus clientes ou por empresas que, embora já tenham a prática implementada, pretendem fazer uma avaliação diferente (no conteúdo e/ou na forma). Para aceder ao questionário desenvolvido, basta clicar no *link* abaixo:

<http://inquerito.citeve.pt/index.php?sid=61281&lang=pt>

A estrutura e as perguntas do questionário são apresentadas nos *printscreens* a seguir apresentados.

Introdução:



Dados gerais do cliente e produtos adquiridos:

financiadores

Inquéritos CITEVE

Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes

0% 100%

Dados Gerais
Informação sobre o cliente

Nome

Contacto

País

Marca de Produto/Produtos Adquiridos

Questões relacionadas com o desempenho da empresa:

Inquéritos CITEVE

Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes

0% 100%

Como avalia o nosso desempenho?

Atendimento

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
Profissionalismo e simplicidade no atendimento telefónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Profissionalismo dos nossos operários no tratamento dos pedidos e encomendas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rapidez de tratamento dos pedidos e encomendas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Produtos/Serviços

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Insatisfeito
Conhecimento das Especificações Técnicas do Produto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade dos Produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumprimento dos Prazos de entrega acordados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilidade de Informação técnica sobre o produto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Variedade de produtos disponibilizados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Apresentação dos produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Apoio técnico e após venda	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Capacidade de resolução das reclamações apresentadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avaliação com a concorrência			
	Melhor	Igual	Pior
Qualidade dos produtos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relação preço/qualidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prazo de entrega	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Condições de pagamento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Preço	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Questões relacionadas com opção pela empresa:

Inquéritos CITEVE

Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Clientes

0% 100%

Razões para a escolha da nossa empresa

Qualidade dos Produtos

Prazo de entrega

Preço

Outras

Questões relacionadas com avaliação global da empresa e sugestões de melhoria:



The screenshot displays a survey titled "Inquéritos CITEVE" with a progress bar at 0%. The first question is "Avaliação Global", with a sub-question "Avaliação Global de nossa empresa". It features a 5-point Likert scale with radio buttons and a legend: 1 - Má, 2 - Regular, 3 - Boa, 4 - Muito Boa, 5 - Excelente. The second question is "Recomendaria a nossa empresa a outros clientes", with radio buttons for "Sim" and "Não". Below these is a "Sugestões de melhoria" section with a text input field.

Para utilização do inquérito, deverá proceder à instalação da plataforma na sua empresa, parametrizando-a à sua medida e assim disponibilizar uma metodologia mais versátil, podendo obter mais informações, consultando os *sites*:

<http://www.limesurvey.org/pt> e <https://www.limeservice.com/en/>.