



PROCEDIMENTO DE GESTÃO
ANÁLISE CRÍTICA DE REQUISITOS RELATIVOS A
PRODUTOS E SERVIÇOS

Procedimento de Gestão – Análise Crítica de Requisitos relativos a produtos e serviços

Cópia Controlada

Código: PG Nº06

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 2 de 5

Sumário

01.	OBJETIVO	3
02.	PROCESSO COMERCIAL	3
03.	MATRIZ DE RESPONSABILIDADES	5
04.	ANEXOS.....	5
05.	REVISÃO.....	5

Procedimento de Gestão – Análise Crítica de Requisitos relativos a produtos e serviços

Cópia Controlada

Código: PG Nº06

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 3 de 5

01. OBJETIVO

Garantir a análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços, antes de assumir o compromisso com o cliente. Tratar todas as manifestações de clientes com excelência, incluindo suas Sugestões, Elogios e Reclamações. Perceber o nível de satisfação dos clientes com relação aos produtos e serviços fornecidos, através de pesquisa sistemática

02. PROCESSO COMERCIAL

O representante de vendas deve repassar a necessidade de elaboração da Proposta Comercial para o setor Comercial, onde deve ser informado o nome do cliente com as especificações referente aos serviços que serão executados. O responsável por elaborar a proposta comercial deve montar a proposta onde será apresentado as Informações do Cliente, Descrição do Serviço, Orçamento com valores acordados e Observações Gerais, ao receber a aprovação do Cliente deve então alimentar as especificações no Sistema Interno, o próprio sistema interno realizará a Ordem de Serviço para a execução das atividades.

Nota 01: Quando os requisitos do contrato ou pedido são alterados, diferentes daqueles previamente expressos, faz-se necessário um aditivo de contrato. Será registrado a comunicação com o cliente apresentando as novas características de fornecimento dos serviços, os documentos relacionados são complementados e o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

2.1 COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS

A fim de estabelecer uma comunicação eficaz com seus clientes externos, a **ORGANIZAÇÃO** desenvolveu os seguintes canais para entrada e saída de informações: E-mail, reuniões gerenciais e telefone.

2.2 ELOGIOS / SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES

Receber os Elogios, Reclamações e Sugestões/Solicitações relacionadas a clientes, e registrar no **F01-PG07 - MANIFESTAÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS INTERNAS E EXTERNAS**. A partir das informações recebidas dos clientes poderá ser tomada uma das seguintes ações:

Elogios: Fazer registro no **F01 PG Nº07 - MANIFESTAÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS INTERNAS E EXTERNAS** e repassar aos profissionais envolvidos no processo. Não requer feedback ao cliente.

Procedimento de Gestão – Análise Crítica de Requisitos relativos a produtos e serviços

Cópia Controlada

Código: PG Nº06

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 4 de 5

Reclamações: Fazer registro no **F01 PG Nº07 - MANIFESTAÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS INTERNAS E EXTERNAS**, repassar ao responsável da área afetada, onde deverá ser analisada a procedência da reclamação e se necessário identificar a causa raiz do problema e implementar as ações corretivas necessárias e realizar avaliação da eficácia em até noventa dias. Requer feedback ao cliente.

Sugestões/ Solicitações: Fazer registro no **F01 PG Nº07 - MANIFESTAÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS INTERNAS E EXTERNAS**, avaliar a viabilidade e retorno das sugestões/ solicitações apresentadas. No caso de sugestão considerada viável, ela é colocada em prática. Não requer feedback ao cliente.

2.3 SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Todas as informações serão repassadas aos colaboradores envolvidos diretamente nos assuntos, sendo que eles serão responsáveis pela solução / tratamento das manifestações. Com o objetivo de medir e monitorar o nível de satisfação e identificar oportunidade de melhorias a empresa realiza ao final da execução do serviço de capacitação uma pesquisa de satisfação com os alunos participantes conforme o **F01 PG Nº06 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ALUNO** e para análise de Satisfação de seus clientes, realiza mensalmente através do formulário de **F02 – PG Nº06 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**.

Nota: Para a meta de satisfação do aluno a **ORGANIZAÇÃO** busca atingir como resultado o nível (4) – Satisfeito.

Nota: A **ORGANIZAÇÃO** realiza a satisfação de seus clientes para os Serviços de Manutenção conforme o **F02 – PG Nº06 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**.

Após a realização das pesquisas, elas serão repassadas à diretoria através da tabulação da pesquisa de satisfação, para que sejam realizadas as devidas análises e estabelecidas ações corretivas, preventivas e melhorias necessárias.

A empresa busca como meta de Satisfação de seus clientes a avaliação com valor de média 80%. Quando necessário, situação abaixo da média, elaborar plano de ação.

A implantação destas ações é monitorada de forma a atender todas as necessidades identificadas nas pesquisas de satisfação.

Procedimento de Gestão – Análise Crítica de Requisitos relativos a produtos e serviços

Cópia Controlada

Código: PG Nº06

Revisão: 00

Data: 23/06/2025

Página: 5 de 5

Nota 03: No caso de existir alguma propriedade do cliente, sob seu controle ou sendo usada em suas atividades, a **ORGANIZAÇÃO** tomará os cuidados necessários, identificando e protegendo. Caso alguma propriedade do cliente seja perdida, danificada ou considerada inadequada para uso, a EMPRESA comunicará esse fato ao cliente e manterá registro dessa comunicação.

03. MATRIZ DE RESPONSABILIDADES

Ação	Quem
Coletar e gerenciar informações das Manifestações das Partes Interessadas;	Analista Financeiro
Elaborar proposta comercial e monitoramento dos requisitos do Cliente;	
Aplicar Pesquisa de Satisfação de Clientes;	
Abrir Plano de Ação.	

04. ANEXOS

ANEXO I - [F01 PG Nº06 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO ALUNO;](#)

ANEXO II - [F02 PG Nº06 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES.](#)

05. REVISÃO

REVISÃO	DATA DE REVISÃO	CONTROLE DE ALTERAÇÕES
00	23/06/2025	Emissão inicial