

GRUPO COSAMPA	PG - PROCEDIMENTO DE GESTÃO	
	Identificação Cosampa:	GC-PG-06 - ANÁLISE CRÍTICA DE REQUISITOS RELATIVOS A PRODUTOS E SERVIÇOS
	Item da Norma: 8.2.3 Análise crítica de requisitos relativos a produtos e serviços (ISO 9001:2015); 6.0 Planejamento (ISO 9001: 2015; ISO 14001: 2015; ISO 45001: 2018). 9.1.2 Satisfação do cliente (ISO 9001: 2015).	

Histórico do Documento					
Data	Revisão	Motivo da Revisão	Elaboração/ Revisão	Avaliação	Aprovação
03/09/2021	02	Alteração na sua estrutura, formatação, e item 2.1- inserindo novos canais de comunicação, e no título do formulário F01-PG06 para Manifestações das Partes Interessadas Externas.	Edna Oliveira	Thalisson Pinheiro	Jânio Costa
02/09/2022	03	Procedimento analisado e revisado sem alterações no processo.	Edna Oliveira	Thalisson Pinheiro	Jânio Costa
13/01/2023	04	Alteração no item 03 – Matriz de Responsabilidade	Edna Oliveira	Thalisson Pinheiro	Jânio Costa
10/01/2024	05	Procedimento revisado com alteração em sua estrutura, mas o processo continua o mesmo.	Laís Mota	Edna Oliveira	Andrea Moreira
18/12/2024	06	Procedimento adequado a nova identidade visual da empresa e alteração do código do procedimento e formulários.	Edna Oliveira	Jamylle Barreto	Jamylle Barreto
30/12/2024	07	Revisado incluindo o GC-F03-PG-06 e revisão do item 3 e 5	Edna Oliveira	Rodrigo Garon	Jamylle Barreto

Código	GC-PG-06
Revisão	07
Data Início	28/04/2019
Data Revisão	30/12/2024

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	3
2. DEFINIÇÕES	3
3. PROCESSO LICITATÓRIO.....	3
3.1 COMUNICAÇÃO COM AS PARTES INTERESSADAS	4
3.2 ELOGIOS / SUGESTÕES / RECLAMAÇÕES	4
4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE	5
5. ANEXOS	6

Código	GC-PG-06
Revisão	07
Data Início	28/04/2019
Data Revisão	30/12/2024

1. 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.

2. DEFINIÇÕES

Não Aplicável.

3. PROCESSO LICITATÓRIO

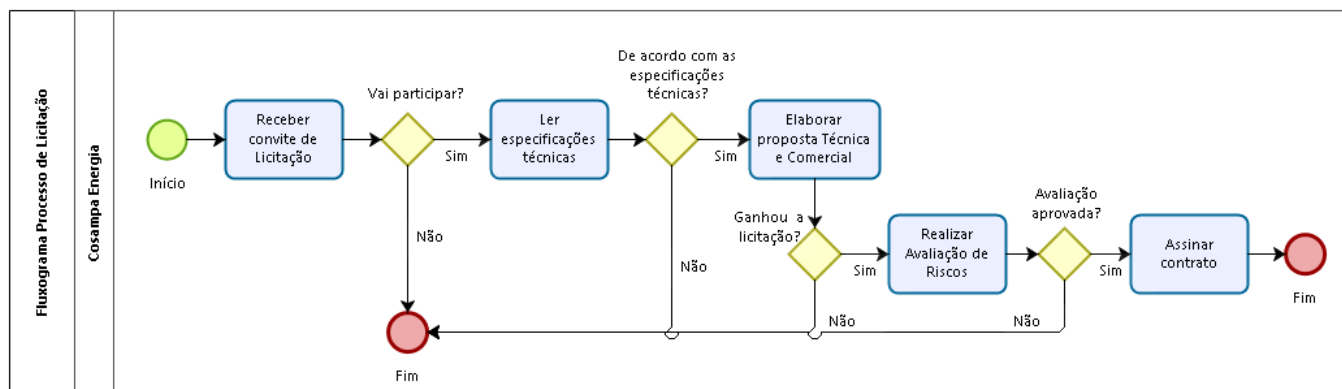
A **Cosampa Energia** participa geralmente de concorrências para obter os contratos com os clientes privados.

Os contratos são viabilizados a partir dessas cotações, caso a **Cosampa Energia** seja a vencedora do processo.

A análise crítica dos contratos é realizada no **GC-F03-PG-06 AVALIAÇÃO DE RISCOS CONTRATOS** pela área comercial da Cosampa Energia, após o envio da **proposta comercial** e negociação com os clientes, onde o contrato é rubricado em todas as páginas evidenciando a análise dele.

Nota 01: Quando os requisitos do contrato ou pedido são alterados, diferentes daqueles previamente expressos, faz-se necessário um aditivo de contrato. O sistema é atualizado com as novas características de fornecimento, os documentos relacionados são complementados e o pessoal pertinente é alertado sobre os requisitos alterados.

Para melhor compreensão temos o fluxograma de processo de licitação:



Fluxograma de processo de licitação

Código	GC-PG-06
Revisão	07
Data Início	28/04/2019
Data Revisão	30/12/2024

Na licitação de novos contratos para a Cosampa Construções, é seguido os processos definidos no procedimento **CC-PG-57 - GESTÃO DE ORÇAMENTOS E PROPOSTAS.**

3.1 Comunicação com as Partes Interessadas

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

3.2 Elogios / Sugestões / Reclamações

Receber os Elogios, Reclamações e Sugestões/Solicitações relacionadas a clientes e demais partes interessadas, será registrado conforme **F01-PG06 - MANIFESTAÇÕES DAS PARTES INTERESSADAS EXTERNAS.**

A partir das informações recebidas dos clientes e/outras partes interessadas poderá ser tomada uma das seguintes ações:

- Elogios: Repassar aos profissionais envolvidos no processo. Não requer feedback ao cliente.
- Reclamações: 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. Requer feedback ao cliente.
- Sugestões/ Solicitações: Avaliar a viabilidade e retorno das sugestões/ solicitações apresentadas. No caso de sugestão considerada viável, ela é colocada em prática. Requer o feedback ao cliente.

Nota 02: 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 semestralmente uma pesquisa de satisfação com os seus clientes, que pode ser realizada com o formulário de **GC-F02-PG-06 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES**, ou no sistema Google Forms logado na conta da qualidade.

Para os clientes da Cosampa Energia os pilares avaliados são: liderança, pessoas, organização, segurança, qualidade, meio ambiente e operação. Na pesquisa da Cosampa

Código	GC-PG-06
Revisão	07
Data Início	28/04/2019
Data Revisão	30/12/2024

Construções são: qualidade, segurança e meio ambiente, disponibilidade e cordialidade, os resultados são tabulados em planilha base “Pesquisa de Satisfação do Cliente” para serem apresentados no Power BI do Grupo Cosampa.

Após a realização das pesquisas, elas serão repassadas à gestão e/ou diretoria para que sejam realizadas as devidas análises e estabelecidas ações corretivas, e melhorias necessárias.

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

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

4. MATRIZ DE RESPONSABILIDADE

Ação	Quem
01. Prospectar Clientes; Fechar Contrato;	Diretoria
02. Estabelecer a Comunicação;	Área de comunicação, QSMS.
03. Receber Informações	Gerência / Coordenadora da Qualidade/ Assistente de Qualidade / Administrativo.
04. Tratar Informações;	
05. Realizar Pesquisa;	
06. Tomar Ações.	

Código	GC-PG-06
Revisão	07
Data Início	28/04/2019
Data Revisão	30/12/2024

5. ANEXOS

ANEXO A – GC-F01-PG-06 - Manifestações das Partes Interessadas Externas

ANEXO B – GC-F02-PG-06 - Pesquisa de Satisfação de Clientes

ANEXO C – GC-F03-PG-06 - Avaliação de Riscos Contratos