



Sumário

1. OBJETIVO.....	2
2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA	2
3. ÁREAS RESPONSÁVEIS.....	2
4. DIRETRIZES E PROCEDIMENTOS.....	2
4.1 Foco no Cliente	2
4.1.1 Segmentação de Clientes	2
4.2 Processos Relacionados a Clientes	3
4.2.1 Prospecção de mercado	3
4.2.2 Captação de investidores	3
4.2.3 Captação de artesãos	3
4.2.4 Determinação de Requisitos Relacionados ao Produto	4
4.3 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto.....	7
4.4 Comunicação com o Cliente	7
4.4.1 Tratamento às manifestações dos clientes	8
4.4.2 Manifestação Formal.....	8
4.4.4 Atendimento ao cliente/visitante na Recepção	9
4.5 Propriedade do Cliente.....	9
4.6 Satisfação dos Clientes:	10
4.6.1 Pesquisa de Satisfação de Clientes.....	11
4.6.2 Roteiro de aplicação de pesquisa de satisfação de clientes por telefone	11
4.6.3 Monitoramento da pesquisa	12
5. CONTROLE DE REGISTRO	13
6. HISTÓRICO DE REVISÃO DESTE DOCUMENTO.....	14



1. OBJETIVO

Este manual tem como objetivo orientar os gestores e funcionários das áreas no desenvolvimento das ações voltadas aos clientes da SEPLANDE, de modo a atender aos requisitos da qualidade estabelecidos.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Manual do Sistema de Gestão da Qualidade – MSGQ.
- Critérios de Excelência da Fundação Nacional da Qualidade – Nível II – Rumo a Excelência.
- Lei de Acesso à Informação – LEI 12.527 de 18 de novembro de 2011.

3. ÁREAS RESPONSÁVEIS

- Todas as áreas da SEPLANDE.

4. DIRETRIZES e PROCEDIMENTOS

4.1 Foco no Cliente

A alta administração da SEPLANDE está empenhada na atração e manutenção de clientes, por meio de relacionamento transparente e oferta de serviços de alto nível de qualidade.

São considerados clientes da SEPLANDE os usuários diretos de seus serviços, bem como os cidadãos que indiretamente são beneficiados pelas políticas públicas e ações para o desenvolvimento econômico.

4.1.1 Segmentação de Clientes

- A segmentação dos clientes é baseada no critério de utilização dos serviços da SEPLANDE sendo os principais segmentos considerados:
 - Sociedade em geral
 - Empresários
 - Órgãos de classe e instituições da administração direta e indireta
 - Profissionais autônomos
 - Instituições de Ensino Superior e Pesquisas
- Para cada segmento de cliente definimos os clientes-alvo de nossas ações prioritárias:

SEGMENTO DE CLIENTES	CLIENTES ALVO
Sociedade em geral	Cidadãos que demandem serviço a Seplande
Empresários	Empresários investidores Empresários do micro e pequenos negócios



Órgãos de classe e instituições da administração direta e indireta	FIEA, SEBRAE, SENAC, FECOMÉRCIO, Associação Comercial, Cooperativas, associações de artesãos, Associação para o Desenvolvimento Imobiliário e Turístico do Brasil - ADIT, Associação das Empresas do Polo Multissetorial Industrial José Aprígio Vilela - ASSEDI, Associação das empresas do Polo Multissetorial Governador Luiz Cavalcante - ADEDI, Sindicatos do setor produtivo, Movimento Alagoas Competitiva, Eletrobrás, Instituições financeiras, órgãos públicos da administração estadual, Organização das Cooperativas do Brasil - OCB/ SESCOOP.
Profissionais autônomos	Artesãos Pesquisadores
Instituições de Ensino superior e instituições de pesquisas	Universidade Federal de Alagoas - UFAL, Universidade Estadual de Alagoas - UNEAL e Universidade Estadual de Ciências da Saúde de Alagoas - UNCISAL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE

- Nos ciclos de planejamento estratégico, a alta direção define estratégias e metas voltadas ao atendimento das necessidades da sociedade e dos usuários diretos dos seus serviços, visando assim o desenvolvimento socioeconômico de Alagoas.

4.2 Processos Relacionados a Clientes

4.2.1 Prospecção de mercado

A prospecção do mercado para captação de novos investidores é realizada pelo Secretário da pasta, Secretário Adjunto de Desenvolvimento Econômico, pelo Superintendente de Indústria, Comércio e Serviços e/ou técnicos da área. As seguintes fontes são utilizadas:

- Veículos de comunicação especializados;
- Estudos de mercados;
- Análise das vocações naturais das micro-regiões do Estado;
- Participação em feiras e eventos do setor produtivo;

4.2.2 Captação de investidores

A captação de novos investidores se dá de três formas:

- Nas participações de feiras e eventos;
- Nas visitas realizadas aos empreendimentos;
- Por demanda espontânea do empresário.

Uma vez confirmada a intenção de investimento em Alagoas, inicia-se o processo de concessão de incentivos governamentais, conforme descrito no Manual de Gestão Operacional de Desenvolvimento Econômico - MGO – DE.

4.2.3 Captação de artesãos

- A captação de novos artesãos se dá por meio das seguintes ações:
 - ✓ Censo dos artesãos realizados pelos técnicos da SEPLANDE em visita aos 102 municípios de Alagoas;



- ✓ Ações de cadastramento de artesãos em feiras e eventos de promoção do artesanato;
- ✓ Por demanda espontânea dos artesãos, na sede da SEPLANDE.

Os procedimentos de realização de censo e cadastramento de artesão estão descritos do Manual de Gestão Operacional de Desenvolvimento Econômico - MGO – DE.

4.2.4 Determinação de Requisitos Relacionados ao Produto

Os requisitos relacionados aos produtos e serviços oferecidos pela SEPLANDE servem de entrada para o planejamento da produção e são determinados conforme segue:

i) Requisitos especificados pelos clientes

São as condições de prestação de serviços declaradas pelos clientes. A obtenção desses requisitos é feita por atas de reuniões; contatos telefônicos; atendimento pessoal; ou formalizados por e-mail, fax, ofícios, etc., e posteriormente negociados em função das condições de atendimento. As pesquisas de satisfação são também consideradas como fontes de identificação de requisitos de clientes.

ii) Requisitos legais

- São aqueles estabelecidos na legislação vigente, específicos para cada produto/serviço da SEPLANDE. Esses requisitos devem ser obedecidos com rigor pelos funcionários conforme descrito no Manual de Gestão Operacional;
- Nas reuniões com os clientes são disponibilizadas cópias de Decretos, Regulamentos, Normatizações, leis, entre outros requisitos que envolvam os serviços prestados.

iii) Requisitos adicionais

- São aqueles não declarados pelos clientes e os que a alta administração considera necessários e coerentes com o padrão de qualidade por ela definido;
- Exemplos de requisitos adicionais:
 - Cortesia no atendimento a clientes;
 - Ambiente acolhedor;
 - Assessoria aos empresários durante a tramitação dos processos de concessão de incentivos governamentais;
 - Gratuidade nas capacitações promovidas;
 - Segurança jurídica.

Os principais requisitos dos clientes identificados pela SEPLANDE são:

CLIENTE ALVO DOS SEGMENTOS	PRINCIPAIS REQUISITOS IDENTIFICADOS
Empresários investidores	Cortesia no atendimento
	Agilidade no encaminhamento dos processos e soluções de problemas
	Segurança jurídica e institucional - transparência e credibilidade nas informações
	Assessoramento técnico
	Concessão de incentivos governamentais (Prodesin e outros)
	Participação no processo decisório governamental
	Facilitação na interlocução com outras instituições

Cópia não controlada



CLIENTE ALVO DOS SEGMENTOS	PRINCIPAIS REQUISITOS IDENTIFICADOS
	Postura profissional e ética dos servidores
Artesãos	Cortesia no atendimento
	Agilidade na emissão da carteira do artesão
	Oferta de capacitação técnica e em gestão
	Divulgação do artesanato alagoano dentro e fora do Estado
	Participação em feiras e eventos
	Facilitação na interlocução com outras instituições
	Postura profissional e ética dos servidores
Órgãos de classe e Instituições da administração direta e indireta	Cortesia no atendimento
	Segurança jurídica
	Agilidade no encaminhamento dos processos e soluções de problemas
	Políticas públicas claras
	Postura profissional e ética dos servidores
	Parceria
	Compartilhamento de informações
	Atendimento aos prazos de entrega acordados
Instituições de Ensino Superior e Instituições de pesquisas	Cortesia no atendimento
	Compartilhamento de informações
	Parceria
	Atendimento aos prazos de entrega acordados
	Postura profissional e ética dos servidores

Os principais requisitos dos produtos da SEPLANDE são:

ÁREA	SERVIÇO/PRODUTO	PRINCIPAIS REQUISITOS IDENTIFICADOS
Feiras e Eventos	Participação em Feiras e Evento realizado	Conformidade com o planejado Stands atrativos e confortáveis
Design e Artesanato	Carteira do Artesão	Demonstração da arte Chancela de autenticação Agilidade na entrega das carteiras Orientação sobre o uso adequado da carteira Agilidade na entrega
	Eventos de capacitação	Divulgação ampla; Gratuidade; Capacitação de boa qualidade; Disponibilização de material didático;
	Comercialização de produtos artesanais apoiada	Stand montado com espaço para exposição de produtos Assessoria de técnico da SEPLANDE na comercialização dos produtos



ÁREA	SERVIÇO/PRODUTO	PRINCIPAIS REQUISITOS IDENTIFICADOS
		Uso de matéria prima de origem ecologicamente correta
Energia e Recursos Minerais	BEAL – Balanço Energético de Alagoas	Veracidade das informações Acessibilidade Recursos financeiros Acesso a informações da Agência Nacional do Petróleo - ANP e concessionárias de energia
	Organização e controle das reuniões do CEPE	Divulgação do calendário das reuniões Articulação técnico-política com os atores do setor Visibilidade do setor no mercado Interlocução das demandas do setor perante o governo
	Eventos para capacitações nas áreas de minas e energia	Ampla divulgação do evento / programação Instrutores de referência no mercado Gratuidade ou preço acessível Disponibilização de material didático
Indústria, Comércio e Serviços	Incentivos governamentais concedidos	Incentivos atrativos que proporcionem vantagem competitiva Segurança jurídica do incentivo concedido Assessoria técnica da SEPLANDE Agilidade no encaminhamento do processo de concessão do incentivo Sigilo das informações do negócio do cliente
	Informações de oportunidades de negócios disseminadas	Veracidade das informações Disponibilização das informações Acessibilidade Material institucional
	Cadeias produtivas apoiadas	Assessoria técnica da SEPLANDE Articulação técnico-política com os atores do setor Visibilidade do setor no mercado Interlocução das demandas do setor perante o governo
Orçamento Público	Lei Orçamentária Anual - LOA	Atendimento aos requisitos legais de estrutura e prazo legal
	Lei de Diretrizes Orçamentárias - LDO	Atendimento aos requisitos legais de estrutura e prazo legal
Planejamento	PPA – Plano Plurianual	Assessoria técnica da SEPLANDE Atendimento aos requisitos legais de estrutura e prazo legal
	Alterações realizadas	Assessoria técnica da SEPLANDE Atendimento aos requisitos legais de estrutura e prazo legal

ÁREA	SERVIÇO/PRODUTO	PRINCIPAIS REQUISITOS IDENTIFICADOS
Produção da Informação e Conhecimento	Publicações (documento editado) Portal Alagoas em Dados	Veracidade das informações Atendimento às normas do IBGE – órgão responsável pela geração das informações.
Unidade Gestora de Recursos Financeiros	Assessoramento na captação dos recursos	Atendimento as instruções das instituições financeiras Veracidade das informações
	Aplicação dos recursos monitorados	Atendimento aos processos abertos.
	Prestação de contas	Cumprimento de prazos . Covalidação técnica.

4.3 Análise Crítica dos Requisitos Relacionados ao Produto

A SEPLANDE analisa criticamente sua capacidade de atendimento aos requisitos de produto, sejam eles do cliente, legais ou adicionais, como forma de avaliação de possibilidades e impossibilidades, antes de comprometer-se com a entrega de produto / prestação de serviço aos clientes. As análises críticas podem ocorrer por uma ou mais áreas da SEPLANDE, ou mesmo envolver parecer de órgãos externos.

Os resultados das análises críticas, favoráveis ou não, podem ser registrados por meio de atas de reuniões, em ofícios, e-mail ou relatórios.

4.4 Comunicação com o Cliente

A Secretaria de Estado da Comunicação – SECOM é o órgão responsável pela gestão política de comunicação do Governo de Alagoas.

O processo de comunicação da SEPLANDE é realizado pela **Assessoria de Comunicação** e por Gestores e Técnicos quando pertinente, conforme discriminado no quadro abaixo:

Objetivo da Comunicação	Meio Utilizado	Responsável
Informações sobre os serviços e produtos da SEPLANDE	Site na Internet: www.seplande.al.gov.br	ASCOM
	Reuniões e apresentações institucionais	Gestores e técnicos
	<i>Books, folders, DVD's</i> , outros materiais institucionais.	Gestores
Realizações e decisões da SEPLANDE	<i>Releases</i> enviados para os veículos de comunicação locais e nacionais e para a Agência Alagoas (ver Manual de Gestão de Informações e Conhecimento – MGI)	ASCOM
	Redes Sociais	ASCOM
	<i>Publicação em Diário Oficial do Estado</i>	<i>Gabinete do Secretário</i>
Tratamento de consultas e solicitações.	Telefone, e-mail, fax, ofício e visitas, de acordo com a necessidade.	Gestores e técnicos
Realimentação do cliente,	Telefone, e-mail, fax, ofício e visitas, de acordo	Gestores e técnicos

Objetivo da Comunicação	Meio Utilizado	Responsável
incluindo suas reclamações.	com a necessidade.	

4.4.1 Tratamento às manifestações dos clientes

Entende-se por manifestação do cliente: consultas, solicitações, reclamações, elogios ou sugestões formais ou informais.

4.4.2 Manifestação Formal

Qualquer funcionário, ao receber uma manifestação de cliente, seja por meio formal ou informal, se necessário, preenche o formulário “Registro e Tratamento da Manifestação do Cliente” e procede conforme abaixo:

- Identificar a necessidade do cliente;
- Verificar a possibilidade de solução / informação imediata e tratar;
- Não sendo possível tratar imediatamente, identificar a pessoa ou área responsável pela solução;
- Encaminhar a demanda para tratamento;

A pessoa responsável pelo tratamento/solução deve:

- Avaliar a possibilidade e/ou viabilidade de atendimento;
- Se for uma reclamação, registrar uma não conformidade, de acordo com o procedimento estabelecido no item 8.5.2 do MSGQ;
- Negociar com o cliente a forma e prazo de solução;
- Tomar as providências cabíveis;
- Caso seja detectado a não possibilidade cumprir o acordo ou parte dele, contatar o cliente em tempo hábil para renegociar (emenda de contrato);
- Dar retorno da solução ao cliente.

4.4.3 Manifestação de Clientes pela opção “fale conosco” no site e nas Redes Sociais

Todo registro de contato de cliente realizado pela opção “fale conosco” da internet é automaticamente encaminhado para um endereço eletrônico, controlado pela ASCOM, que procede da seguinte forma:

- Consultar diariamente o e-mail para identificar novas mensagens;
- Fazer uma triagem da demanda por assunto;
- Se possível, responder imediatamente;
- Caso contrário, enviar a mensagem para o gestor da área pertinente, solicitando retorno da solução;
- Informar ao cliente o encaminhamento da mensagem para providências.

O gestor da área, ao receber a mensagem do cliente, deve:

- Analisar a necessidade do cliente;
- Definir o responsável pela solução;
- O responsável designado deve entrar em contato com o cliente para tratamento e negociação de prazo;
- Caso seja detectado a não possibilidade cumprir o acordo ou parte dele, contatar o cliente em tempo hábil para renegociar (emenda de contrato);



- Se for uma reclamação, registrar uma não conformidade, de acordo com o procedimento estabelecido no item 8.5.2 do MSGQ;
- Acompanhar a solução/retorno ao cliente.

4.4.4 Atendimento ao cliente/visitante na Recepção

- Recepcionar os visitantes:
 - ✓ Receber os visitantes da SEPLANDE, com cortesia;
 - ✓ Verificar a disponibilidade de quem vai receber o visitante;
 - ✓ Registrar em formulário de controle de entrada e saída de pessoal (nome, RG ou CPF, procedência, destino e pessoa de contato, hora de entrada e saída);
 - ✓ Encaminhar o visitante para a sala devida ou para aguardar na recepção.
- Realizar atendimento telefônico:
 - ✓ Utilizar padrão de saudação: “SEPLANDE, Recepção, nome, bom dia / boa tarde / boa noite”;
 - ✓ Identificar a necessidade do cliente;
 - ✓ Fornecer as informações necessárias;
 - ✓ Antes de transferir uma ligação, certificar-se de que a pessoa de destino está disponível, caso contrário não transferir;
 - ✓ Anotar os recados (nome, data, hora e a mensagem) em casos de indisponibilidade de atendimento pelo destinatário da ligação.
- Manter o ambiente da recepção em ordem e silêncio.
 - ✓ Manter revistas e jornais atualizados e arrumados;
 - ✓ Zelar pela limpeza do ambiente;
 - ✓ Acompanhar o tempo de espera dos visitantes e dar atenção necessária;
 - ✓ Zelar pela harmonia do ambiente que é, literalmente, a porta de entrada da SEPLANDE.

Obs.: A recepcionista está autorizada a solicitar silêncio aos funcionários que estiverem fazendo barulho na recepção.

- Controlar a entrada de documentos:
 - ✓ Fazer a triagem de correspondências entregues e encaminhar para distribuição.
- Manter atualizada a lista de telefones internos;
- Acompanhar a agenda de reuniões e eventos da SEPLANDE, com participantes externos;
- Manter a disponibilidade de formulários da caixa de sugestões;

Obs.: É responsabilidade dos funcionários, informar com antecedência à recepção toda e qualquer reunião que tenha participantes externos (local, horário, assunto), para facilitar o encaminhamento.

4.5 Propriedade do Cliente

A propriedade do cliente é tratada conforme segue:

ÁREA	PROPRIEDADE DO CLIENTE	TRATAMENTO
Feiras e Eventos	Não há.	Não se aplica.
Design e Artesanato	Dados cadastrais, foto e eventuais cópias de documentos pessoais como RG, CPF e	Arquivados eletronicamente e/ou fisicamente com acesso restrito aos

Cópia não controlada



ÁREA	PROPRIEDADE DO CLIENTE	TRATAMENTO
	comprovante de residência.	funcionários da área.
	Produtos artesanais para exposição e comercialização em feiras.	Na entrega dos produtos, o artesão assina um termo de responsabilidade em que declara as peças entregues e assumindo o risco de perda/dano dos produtos em função de acidentes de transporte, roubo, falhas e embalagem, etc., sem o reembolso da SEPLANDE. No retorno da feira o técnico gestor do stand da SEPLANDE prepara um relatório de prestação de contas das vendas dos produtos.
Energia e Recursos Minerais	Não há.	Não se aplica.
Desenvolvimento Regional	Não há.	Não se aplica.
Indústria, Comércio e Serviços	Certidão Negativa do Produban, projeto técnico econômico financeiro, contrato social, certidão negativa – SEFAZ, declaração que goza ou não de incentivos, documentação de Informação Mensal do ICMS – DIM, Declaração de Valor Adicional – DVA, Declaração de movimento econômico e/ou Balanço Patrimonial CNPJ / MF, Inscrição Estadual – SEFAZ, cópia autenticada da escrituração de livros fiscais, cópia autenticada do último balanço, cópia autenticada das notas de compra de máquinas / equipamentos, certidão do Órgão Meio Ambiente - IMA	Os documentos são anexados aos respectivos processos concessivos de incentivos e, com a finalização, são arquivados no Arquivo Permanente da SEPLANDE. Qualquer perda de processo ou documento é imediatamente avisada ao proprietário (cliente) e comunicada à Controladoria Geral do Estado, se o caso exigir.
Planejamento Público	Não há.	Não se aplica.
Orçamento Público	Não há.	Não se aplica.
Gestão de Recursos Financeiros	Não há.	Não se aplica.
Informação e Conhecimento	Não há.	Não se aplica.

4.6 Satisfação dos Clientes:

A satisfação dos clientes é avaliada nos contatos diretos com os clientes, nas reuniões/visitas técnicas, pelos meios de comunicação disponibilizados, bem como pela aplicação de pesquisa de satisfação.

Cópia não controlada



Para toda e qualquer reclamação formal ou informal de clientes, deve ser registrada uma não conformidade, de acordo com o item 8.5.2 do MSGQ, para o devido tratamento.

A pesquisa de satisfação dos clientes é segmentada por produto/serviço.

4.6.1 Pesquisa de Satisfação de Clientes

- A pesquisa de satisfação consiste na aplicação de formulário que pode ser preenchido pelo cliente quando em atendimento pessoal ou por um funcionário da SEPLANDE por contato telefônico;
- A abordagem deve ser feita de maneira sutil, ao final de um atendimento ou término da utilização de um dos serviços prestados pela SEPLANDE (entrega do produto);
- Se o cliente se negar a responder a pesquisa, o funcionário deve conduzir a conversa de forma que possa captar a percepção do cliente em relação à satisfação, insatisfação e atendimentos aos requisitos esperados;
- A pesquisa avalia o grau de satisfação com relação a:
 - ✓ Facilidade de acesso, comunicação com a SEPLANDE;
 - ✓ Clareza, segurança e suficiência das informações obtidas;
 - ✓ Instalações físicas;
 - ✓ Cortesia, presteza no atendimento pelos funcionários;
 - ✓ Cumprimento dos prazos dos acordos firmados;
 - ✓ Qualidade do serviço entregue;
- É solicitada a avaliação conforme tabela abaixo:

Níveis de Satisfação				
Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Excelente

- Solicita ainda do cliente para opinar, de maneira geral, sobre a atuação da SEPLANDE, que pode estar:
 - ✓ Abaixo do esperado
 - ✓ Dentro do esperado
 - ✓ Acima do esperado
 - Por fim, a pesquisa abre espaço para que o cliente manifeste livremente suas sugestões de melhorias em relação à atuação da SEPLANDE na prestação de serviços;
 - Os resultados da pesquisa são encaminhados mensalmente ao RD para tabulação, análise e outras providências cabíveis;
- Obs.: Para toda reclamação de cliente deve ser aberto um relatório de Registro de Ação de Melhoria, conforme procedimento de “ações corretivas” no MSGQ.

4.6.2 Roteiro de aplicação de pesquisa de satisfação de clientes por telefone

- Ligar para o cliente, de preferência para um telefone fixo. Ao ser atendido, identificar-se conforme sugestão:
 - ✓ *Bom dia/ Boa tarde / Boa noite, meu nome é ..., estou ligando da Secretaria de Estado do Planejamento e do Desenvolvimento Econômico - SEPLANDE*
 - ✓ *Gostaria de lhe fazer algumas perguntas para identificar a sua satisfação com relação aos nossos serviços;*



✓ *O (a) senhor(a) dispõe de um momento para respondê-las?*

- Se o cliente não dispuser de tempo no momento para responder à pesquisa, tentar agendar a melhor data e hora;
- Caso o cliente se negue a responder a pesquisa, encerrar a ligação com: A SEPLANDE agradece sua atenção e deseja um bom dia/boa tarde / boa noite;
- Caso o cliente tenha disponibilidade, aplicar a pesquisa conforme formulário “pesquisa de satisfação dos clientes” vigente;
- Para aplicação da pesquisa, sugerimos o seguinte roteiro:
 - ✓ *Qual o seu nome? Se for empresa, perguntar qual a função que exerce;*
 - ✓ *Seu último contato com a SEPLANDE foi em, o Sr (a) confirma? Caso o cliente não confirme, perguntar quando foi;*
 - ✓ *Que tipo de serviço o Sr. (a) utilizou pela última vez?*
 - ✓ *Vou lhe apresentar agora, seis questões para as quais queremos saber sua avaliação com relação ao seu grau de satisfação;*
 - ✓ **Obs.:** *se o cliente demonstrar ansiedade pelo pouco tempo disponível, enumerar as questões para que ele perceba a evolução e tenha uma previsão da proximidade de conclusão;*
 - ✓ *Para finalizar, o Sr. (a) diria que de maneira geral a atuação da SEPLANDE está: abaixo do esperado, dentro do esperado ou acima do esperado?*
 - ✓ *O Sr. (a) gostaria de apresentar (ou contribuir com) alguma sugestão de melhoria?*

Agradecer ao cliente pela disponibilidade e contribuição. Sugestão; “A SEPLANDE agradece sua disponibilidade e contribuição em responder a pesquisa e lhe deseja um bom dia / boa tarde / boa noite.”

4.6.3 Monitoramento da pesquisa

Os registros das pesquisas são armazenados em um banco de dados, gerenciado pela RD, que deve proceder:

- Tabular os resultados, mensalmente;
- Analisar a consistência das informações e alimentar a planilha com os resultados quantitativos do período. Disponibilizar a planilha no quadro de gestão à vista e dar retorno para os gestores das áreas envolvidas.
- As pesquisas são apresentadas nas reuniões de avaliação dos resultados e são entradas nas análises críticas do sistema de gestão da qualidade.



5. CONTROLE DE REGISTRO

Os registros gerados pelas atividades desenvolvidas em função dos procedimentos estabelecidos neste manual são controlados da seguinte forma:

Nome do Registro	Responsável	Permissão de Acesso	Meio de arquivo	Ordenação	Local de arquivo	Tempo de Arquivo	Forma de Disposição
Controle de entrada e saída de pessoal	Recepção	Livre	Físico	Cronológica	Recepção	6 meses	Lixo
Relatório de controle de vendas de produtos artesanais em feiras	Gestor do stand na feira	Livre	Físico	Cronológica	Pasta A-Z no setor de Design e Artesanato	1 ano	Lixo
Pesquisa de satisfação dos clientes	RD	Livre	Físico	Cronológica	Gestão Qualidade	1 ano	Lixo
Pesquisa de Avaliação dos Clientes do Portal Alagoas em Dados e Informações	SINC	Livre	Eletrônico	Cronológica	SINC	1 ano	Deletar
Tabulação da pesquisa	RD	Livre	Eletrônico/físico	Cronológica	Gestão Qualidade	1 ano	Deletar
Registro e Tratamento da Manifestação do Cliente	GQ	Livre	Físico	Cronológica	Gestão Qualidade	1 ano	Lixo



6. HISTÓRICO DE REVISÃO DESTE DOCUMENTO

Número da Revisão	Data	Alterações realizadas
01	15/10/09	Revisão geral.
02	19/11/09	Alteração do procedimento de determinação e análise crítica de requisitos relacionados ao produto; Alteração do procedimento de comunicação com o cliente; Inclusão do roteiro de aplicação de pesquisa de satisfação de clientes por telefone.
03	20/07/12	Revisão Geral.
04	14/09/12	Alteração no procedimento da pesquisa de satisfação dos clientes.
05	20/05/13	Revisão Geral.
06	31/01/14	Inclusão da Pesquisa de Avaliação dos Clientes do Portal Alagoas em Dados e Informações

APROVAÇÃO

Elaborado / revisado por: _____ / ____ / ____ Adriana Maria Maia Data	Aprovado por: _____ / ____ / ____ Poliana Santana Data
---	--