

ISO 10004:2012 – Gestão da Qualidade – Satisfação de Clientes – Diretrizes para monitoramento e medição

Uma vez que a satisfação do cliente é vital para o sucesso das organizações, monitorar e medir esta satisfação torna-se uma necessidade.

A ISO9001:2008 requer a avaliação da satisfação do cliente em vários de requisitos:

- item 5.2 (foco no cliente)
- item 6.1.b (a Direção deve prover recursos para garantir a satisfação do cliente)
- item 7.2.3.c (comunicação com o cliente)
- item 8.2.1 (medição da satisfação dos clientes)
- item 8.4 (análise de dados – incluindo satisfação do cliente)

As normas ISO10001, ISO10002 e ISO10003 são normas relativas respectivamente a código de conduta, atendimento a reclamações e resolução de disputas com o cliente. Estas normas juntas formam uma estrutura que busca minimizar a insatisfação e aumentar a satisfação do cliente, e podem ser usadas em conjunto com a ISO10004:2012, que proporciona a estrutura para monitoramento e medição desta satisfação.

A norma ISO10004:2012 tem foco no cliente externo, mas pode ser usada na avaliação da satisfação do cliente interno.

A definição de satisfação do cliente é ligeiramente diferente daquela da ISO9000:2005: “percepção do cliente do grau no qual suas expectativas foram atendidas”. Na ISO9000:2005, o foco está nos requisitos, enquanto que na ISO10004:2012, o foco está nas expectativas, termo mais amplo. A satisfação do cliente é determinada pela diferença entre a expectativa do cliente e sua percepção sobre o produto fornecido pela empresa.

A avaliação da percepção do cliente quanto à sua satisfação deve iniciar-se com um planejamento, envolvendo o propósito e objetivos da avaliação, seu escopo e frequência, método e responsabilidades e alocação de recursos.

A operação da avaliação envolve: a identificação das expectativas do cliente (incluindo quais são os clientes a serem avaliados), a tomada de dados da satisfação (decisão sobre quais características relacionadas à satisfação avaliar, avaliação de indicadores indiretos da satisfação como número de reclamações e/ou medição direta da satisfação, seleção do método de avaliação, escolha do método de amostragem e tamanho de amostra, desenvolvimento das questões, coleta dos dados), a análise destes dados, a comunicação da satisfação do cliente e o monitoramento desta satisfação.

A Lato Qualitas oferece aos seus clientes apoio na melhoria de seus instrumentos de avaliação da satisfação de clientes.