



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

Grupo de práticas de auditoria ISO 9001

Linhas de orientação em:

Comunicação com o Cliente

1. Introdução

Um processo eficaz de comunicação com o cliente contribui para o sucesso do sistema de gestão da qualidade de qualquer organização e, em última análise, para o sucesso da própria organização. Por outro lado, muitos dos problemas que uma organização tem com os seus clientes podem frequentemente ser relacionados à má comunicação.

2. Requisitos e orientação

2.1 A secção 8.2.1 da ISO 9001 *Comunicação com o cliente* estabelece o seguinte:

«A comunicação com os clientes deve incluir:

- a) fornecer informação relacionada com produtos e serviços;
- b) processar consultas, contratos ou encomendas, incluindo retificações;
- c) obter retorno de informação dos clientes relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações;
- d) gerir ou controlar a propriedade do cliente;
- e) estabelece requisitos específicos para as ações de contingência, quando relevante».

2.2 Estão disponíveis os documentos do grupo de práticas de auditoria ISO 9001 sobre "Retorno de informação do cliente" e "Reclamações de clientes".

2.3 Há uma série de outros requisitos da norma ISO 9001 onde é feita, direta ou indiretamente, referência à comunicação com o cliente.

- A gestão de topo deve assegurar que os requisitos do cliente são determinados e são atingidos com o objetivo de melhorar a satisfação do cliente.
- A organização deve proceder a uma revisão dos requisitos relativos ao produto antes de se comprometer a fornecer produtos e serviços ao cliente (por exemplo, apresentação de propostas, aceitação de contratos ou encomendas, aceitação de alterações a contratos ou encomendas).
- Quando o cliente não providencia um documento com a declaração dos seus requisitos, os requisitos do cliente devem ser confirmados pela organização antes de

serem aceites; a organização precisa de implementar um sistema para determinar esses requisitos.

- Autorizar a utilização de produto não conforme por libertação ou aceitação sob derrogação por uma autoridade competente e, quando aplicável, pelo cliente.

2.4 Linhas de orientação da ISO 9004:2009:

5.4 Comunicação da estratégia e política

A comunicação eficaz da estratégia e das políticas é essencial para o sucesso sustentado da organização.

Esta comunicação deve ser cheia de significado, oportuna e contínua. A comunicação deverá igualmente incluir um mecanismo de retorno da informação, um ciclo de revisão e deverá incluir disposições que permitam abordar de forma proactiva, alterações no ambiente da organização.

6.7.3 Informação

A organização deverá estabelecer e manter processos, que lhe permitam recolher dados úteis e de confiança, e converter esses dados em informação necessária para uma tomada de decisão.

Isso inclui os processos necessários para o armazenamento, a segurança, a proteção, a comunicação e a distribuição de dados da informação a todas as partes relevantes. Os sistemas de informação e comunicação da organização precisam de ser robustos e acessíveis para assegurar as suas capacidades. A organização deverá assegurar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade da informação relativa ao seu desempenho, às melhorias dos processos e ao progresso do rumo a atingir o sucesso sustentado.

3. Verificação da eficácia da comunicação com o cliente

A verificação da eficácia da comunicação com o cliente é uma componente crítica para se atingir a satisfação do cliente. Embora não haja um requisito específico na ISO 9001 para informações documentadas, dependendo do tamanho, complexidade e cultura da organização, poderá ser necessário ter documentação relevante para garantir a implementação eficaz do processo de comunicação com o cliente.

A norma ISO 9000 define o termo "cliente" como o destinatário de um produto ou serviço. E dá ainda exemplos de clientes, incluindo o "utilizador final".

Muitas organizações vendem os seus produtos e serviços através de revendedores e retalhistas e poderão não receber os pedidos diretamente dos utilizadores finais. É importante para o auditor verificar como é que a organização comunica aos utilizadores finais a qualidade dos seus produtos e serviços e também o mecanismo de obtenção de retorno da informação (além de reclamações) dos utilizadores finais e outras partes interessadas relevantes. Deverá ser reconhecido que as necessidades dos revendedores/retalhistas poderão, por vezes, ser diferentes das dos utilizadores finais.

4. Abordagem do auditor

4.1 A comunicação com o cliente divide-se em três categorias gerais:

- a comunicação geral de uma organização aos clientes ou potenciais clientes – como anúncios ou informações de marketing;
- informações específicas relativas a uma consulta, requisito ou encomenda do cliente,
- e comunicação como resposta ao retorno da informação dos clientes e reclamações.

4.2 Alguns ou todos os meios de comunicação gerais de uma organização com o cliente poderão ser verificados pelo auditor:

Informação sobre o produto, que inclui:

- material publicitário,
- *websites*,
- catálogos de produtos.

Nos casos em que a organização recebe encomendas de revendedores e não dos utilizadores finais, o auditor deverá confirmar se a informação do produto disponível para os utilizadores finais (folhetos, brochuras, *websites*, etc.) descreve os produtos e serviços de forma adequada e precisa. O auditor deverá também tentar determinar como é que as necessidades do cliente foram identificadas e como é que se chegou às especificações do produto.

4.3 O auditor deve verificar a informação do produto para confirmar se está facilmente disponível para os clientes ou potenciais clientes e se contém informação atualizada e exata. O auditor pode também averiguar, por exemplo, com que frequência o material de publicidade, os *websites* e os catálogos de produtos são revistos para refletir as atuais ofertas de produtos e serviços da organização e que medidas são tomadas se um determinado produto for modificado, descontinuado ou não estiver disponível.

4.4 Podem ser observados pelo auditor alguns ou todos os seguintes meios específicos de comunicação com o cliente de uma organização:

a) consultas, contratos ou tratamento de encomendas, incluindo alterações:

- cotações,
- notas de encomenda,
- confirmação da encomenda,
- alteração das encomendas,
- documentação para entrega,
- faturas,
- notas de crédito,
- e-mail e correspondência geral,
- relatórios de visita ou notas de/para o cliente;

b) retorno da informação do cliente e processo de gestão de reclamações:

- cartas em resposta a reclamações,

- agradecimentos.

4.5 Há também outros casos em que o auditor irá ter contacto com a comunicação da organização com o cliente:

- durante o processo de encomenda em que o cliente não disponibiliza nenhuma declaração documentada dos seus requisitos e a organização precisa ter disponível um sistema para obter ou confirmar esses requisitos do cliente antes de aceitar a encomenda;
- durante o processo de *design* e desenvolvimento pode haver uma quantidade considerável de comunicação entre a organização e o cliente;
- durante o processo de autorização para a utilização de produto não conforme por liberação ou aceitação sob derrogação por uma autoridade relevante e, onde aplicável, pelo cliente.

4.6 O auditor deveria utilizar métodos normais de rastreabilidade para verificar a conformidade da comunicação com o cliente com os requisitos da ISO 9001 e se a organização comunicou efetivamente com o cliente na execução da consulta, do contrato ou da encomenda.

Para mais informação sobre o *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*, por favor ver o artigo: *Introdução ao Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*.

O *feedback* dos utilizadores será usado pelo *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* para determinar se deverão ser desenvolvidos documentos de orientação adicionais ou se os documentos atuais deverão ser revistos.

Comentários sobre artigos ou apresentações podem ser enviados para o seguinte endereço de correio eletrónico: charles.corrie@bsi-group.com.

Os outros artigos e apresentações podem ser descarregados das páginas eletrónicas:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Advertência

Este artigo não foi sujeito a um processo de endosso pela Organização Internacional de Normalização (ISO), pelo Comité Técnico 176 da ISO, ou pelo Fórum Internacional de Acreditação (IAF).

A informação nele contida está disponível para fins de formação e de comunicação. O *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* não assume a responsabilidade por quaisquer erros, omissões ou outras responsabilidades que possam surgir pela disponibilização ou uso subsequente desta informação.