



# ORGANIZAÇÕES ORIENTADAS PARA **O CLIENTE** DEMONSTRAR PELA CERTIFICAÇÃO

**ISO 10002:2018** GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

**ISO 10003:2018** GESTÃO DE RESOLUÇÕES/CONFLITOS EXTERNOS

**ISO 10004:2018** MEDIÇÃO E MONITORIZAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

**SGS**



## OS **CLIENTES** SÃO A RAZÃO DA EXISTÊNCIA DAS **ORGANIZAÇÕES**

De facto sem clientes uma organização não pode existir pelo que se tornam os seus maiores ativos. Nesta perspetiva, é primordial conhecer as experiências e expetativas dos seus clientes para que possa estar sistematicamente orientado com eles.



**RECOLHER**



**ANALISAR**



**MEDIR**

Uma organização que não ouve, analisa e monitoriza o feedback dos seus clientes com vista à melhoria coloca-se numa posição de distanciamento que poderá originar a sua substituição.

Para além de ser um dos requisitos da ISO 9001, as organizações devem saber interpretar a voz do cliente para recolher indicadores que permitam otimizar processos, serviços ou produtos.



A ISO desenvolveu 3 normas guia para auxiliar as organizações a implementarem as boas práticas de gestão para recolher, medir e monitorizar o feedback dos clientes:

<b>ISO 10002</b> <b>Gestão de Reclamações</b>	<b>ISO 10003</b> <b>Resolução de Conflitos Externos à Organização</b>
<p>Guia para o tratamento de reclamações relacionadas com produtos e serviços de uma organização. Inclui o planeamento, implementação e melhoria do processo da gestão de reclamações</p>	<p>Diretrizes para a organização planear, desenhar, desenvolver, implementar, manter e melhorar um processo eficaz e eficiente de resolução de conflitos que não tenham sido resolvidos pela organização</p>
<b>ISO 10004</b> <b>Medição e Monitorização da Satisfação de Clientes</b>	
<p>Guia para a definição e implementação de um processo de medição e monitorização da satisfação de clientes</p>	

### **PORQUÊ CERTIFICAR A SUA ORGANIZAÇÃO POR ESTAS NORMAS?**

Os clientes querem sentir que são importantes para a organização.

Para tal, é necessário que a organização os compreenda e trabalhe para a sua satisfação.

#### **ESTAS CERTIFICAÇÕES PROPORCIONAM:**

- Sistematizar a audição dos clientes transformando em melhoria;
- Tornar a organização sustentável pela orientação para o cliente
- Fazer o cliente sentir que a sua opinião conta
- Aumentar o nível de reputação da organização
- Evitar custos de produtos ou serviços fora das expectativas dos clientes
- Aumentar o nível de produtividade e vendas.

## **PORQUÊ A SGS ?**

A SGS é líder mundial em inspeção, verificação, análise e certificação. A SGS é reconhecida como a referência mundial em qualidade e integridade. Com cerca de 100000 colaboradores, a SGS opera numa rede de mais de 2600 escritórios e laboratórios em todo o mundo.

Com uma presença global, temos um historial de sucesso em grandes e complexos projetos internacionais. Os nossos colaboradores falam a linguagem, entendem a cultura do mercado local e operam de forma consistente, fidedigna e eficaz.

**808 200 747**  
**WWW.SGS.PT**  
**PT.INFO@SGS.COM**

**WHEN YOU NEED TO BE SURE**

