



Todas as unidades de negócios avaliarão regularmente o nível de satisfação do cliente, a fim de aumentar a fidelidade do cliente e identificar oportunidades de vendas cruzadas

## ***Experiência do Cliente Política de Grupo***

***Grupo QHSSE 019-PO***

*Versão 11 - Janeiro de 2020*

\*Avançons en confiança

***Avance com confiança***



**BUREAU  
VERITAS**

Título:	Grupo QHSSE 019-PO Experiência do Cliente	Versão:	11
Código:	Grupo QHSSE 019-PO	Data da Versão:	Janeiro de 2020

## 1 - Objetivo e Escopo de Aplicação

O objetivo da presente política é definir as ações decididas pelo Bureau Veritas para avaliar e melhorar a experiência do cliente. Está alinhado com nossos quatro valores corporativos:

- CONFIANÇA - “Estamos aqui para criar confiança”
- RESPONSABILIDADE - “Deixamos nossa marca com responsabilidade”
- AMBICIOSO E HUMILDE - “Demonstramos ambição com humildade”
- ABERTO E INCLUSIVO - “Acreditamos na força da diversidade”

Aplica-se a todas as entidades operacionais e subsidiárias do Bureau Veritas.

A satisfação do cliente está no centro das prioridades do Bureau Veritas, independentemente do tamanho do cliente, da localização, da atividade e dos serviços que recebam do Bureau Veritas.

Definições do Bureau Veritas de satisfação do cliente:

**Como uma das medições do desempenho do sistema de gestão da qualidade, a organização deve monitorar as informações relativas à percepção do grau em que as expectativas do cliente foram atendidas.**

Os principais benefícios associados à implementação desta política são:

- Benefício direto:
  - Identificar critérios de satisfação e, em última análise, aumentar a lealdade do cliente
  - Melhor compreensão e antecipação de soluções de serviço inovadoras
- Benefício indireto:
  - Ajudar a identificar soluções significativas, mudanças organizacionais conforme necessário e fatores de diferenciação.
  - Apoiar o desenvolvimento de negócios, esforços de vendas e gestão de contratos

A comunicação desta política é feita de acordo com o “Grupo QHSSE 005-PO Controle de documentos do Bureau Veritas”.

Os limites desta política são:

- Dentro do Escopo:
  - Monitoramento da satisfação do cliente
- Fora do Escopo:
  - Reclamações (litígios) e gestão de reclamações
  - Ação preventiva e corretiva
  - Tratamento de não conformidade
  - Estudos de marketing

Esta política se aplica ao Grupo Bureau Veritas em todo o mundo, incluindo todas as divisões, grupos operacionais e funções de suporte. A conformidade é obrigatória para todos.

Título:	Grupo QHSSE 019-PO Experiência do Cliente	Versão:	11
Código:	Grupo QHSSE 019-PO	Data da Versão:	Janeiro de 2020

O cumprimento deste requisito é esperado da seguinte forma:

- Dentro de 12 meses após a emissão inicial
- Dentro de 12 meses após a data de aquisição para entidades adquiridas
- Dentro de 6 meses após a emissão de uma versão revisada do documento

## 2 - Etapas do Processo

### Cobertura da Pesquisa

As pesquisas de experiência do cliente devem ser agendadas regularmente, pelo menos uma vez por ano, com todos os clientes de cada atividade. Esta ação é da responsabilidade dos gestores de atividade que serão apoiados pelos representantes comerciais e gestores de qualidade.

Pesquisas de experiência do cliente também devem ser organizadas para contas-chave de grupo ou grupo operacional. Isso é responsabilidade da equipe de gerenciamento de contas principais.

No nível do Grupo Operacional, pelo menos 30% dos clientes que trabalharam com o Bureau Veritas durante o ano devem ser contatados para sua pesquisa de experiência. O cliente é a pessoa de contato do cliente responsável por nosso contrato ou ordem de serviço. Ele geralmente é o representante do cliente que assinou nosso contrato ou ordem de serviço. A pesquisa não deve ser enviada mais de duas vezes por ano para o mesmo "cliente" para o mesmo tipo de trabalho. O objetivo é pesquisar todos os clientes uma vez a cada três anos, no mínimo.

### Escopo da Pesquisa

A pesquisa de experiência do cliente é gerenciada localmente por cada Grupo Operacional e, quando apropriado, por cada Região, País ou Linha de Negócios.

As operações projetam seu próprio modelo de pesquisa de experiência do cliente, adaptando as perguntas às suas necessidades de acordo com a natureza de seus serviços e ao mercado ao qual seus clientes pertencem.

Cada pesquisa deve incluir sistematicamente 2 perguntas comuns a todas as pesquisas do Bureau Veritas. Estas 2 questões permitem construir 2 indicadores de desempenho do Grupo para relatar o nosso nível de satisfação e lealdade do cliente.

### Pesquisa de Satisfação

#### ▪ Pergunta

A primeira pergunta a incluir em todas as pesquisas é:

#### ➔ Qual é o seu nível de satisfação global pessoal?

Avalie de 0 a 10

#### ▪ KPIs

- 1/ número de clientes pertencentes ao escopo da pesquisa (a)
- 2/ número de pesquisas enviadas aos clientes (b)
- 3/ número de respostas recebidas (c)
- 4/ taxa de cobertura do questionário (b/a)
- 5/ taxa de cobertura das respostas (c/b)
- 6/ taxa de cobertura da pesquisa em número (c/a)
- 7/ Taxa de cobertura da pesquisa na receita

#### 8/ Satisfação global (média da classificação recebida)



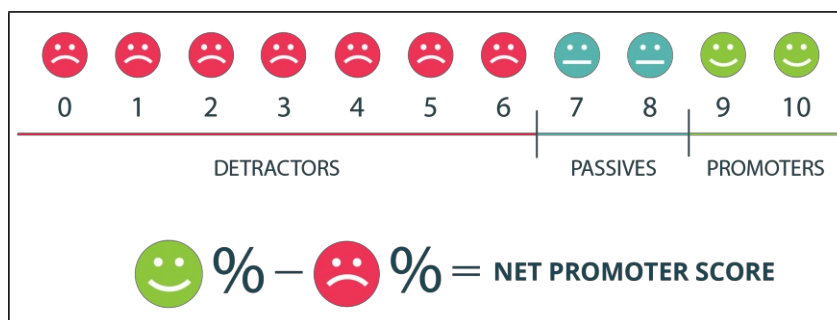
Título:	Grupo QHSSE 019-PO Experiência do Cliente	Versão:	11
Código:	Grupo QHSSE 019-PO	Data da Versão:	Janeiro de 2020

## Pesquisa de Fidelidade

A pesquisa de fidelidade é realizada por meio da ferramenta Net Promoter Score (NPS).

- Pergunta  
A segunda pergunta a ser incluída em todas as pesquisas é:  
→ **Você recomendaria o Bureau Veritas?**  
*Avalie de 0 a 10.*
- KPIs
  - 1/ número de clientes pertencentes ao escopo da pesquisa (a)
  - 2/ número de pesquisas enviadas aos clientes (b)
  - 3/ número de respostas recebidas (c)
  - 4/ taxa de cobertura do questionário (b/a)
  - 5/ taxa de cobertura de respostas (c/b)
  - 6/ taxa de cobertura da pesquisa em número (c/a)
  - 7/ Taxa de cobertura da pesquisa na receita
  - 8/ Net Promoter Score - NPS

O NPS corresponde à % de promotores (nota 9 e 10) menos a % de detratores (nota de 0 a 6).



## Ferramentas

Os Grupos Operacionais podem selecionar as ferramentas que desejam gerenciar e relatar essas pesquisas.

No entanto, o Grupo recomenda considerar a solução Qualtrics já em uso na França e para a qual o Corporativo pode fornecer suporte. A Qualtrics simplifica a pesquisa sofisticada e permite que os usuários capturem percepções sobre o cliente, o produto, a marca e a experiência do funcionário em um só lugar.

## Relate ao Departamento Corporativo de QHSSE

A pesquisa deve ser relatada trimestralmente ao departamento de QHSSE do Grupo.

## Resultados

Análise de dados e resultados: análise dos resultados da pesquisa.

Gerenciar a insatisfação seguindo o Grupo QHSSE 004-PO.

Título:	Grupo QHSSE 019-PO Experiência do Cliente	Versão:	11
Código:	Grupo QHSSE 019-PO	Data da Versão:	Janeiro de 2020

Acompanhamento dos planos de ação seguindo o Grupo QHSSE 006-PO.

### 3 - Processo de Revisão e Controle

As declarações, políticas e procedimentos de Q & HSSE do Grupo são revisados anualmente ou se ocorrer uma mudança significativa. Este documento não é controlado depois de impresso.

A validação e a comunicação são asseguradas de acordo com o processo de gestão de documentos do Grupo. Os gerentes de QHSSE permanecem responsáveis pela integração desta política em seu sistema de gestão.

O cumprimento desta política é garantido por meio de:

- Grupo, Divisão, Grupo Operacional, Regional, Análises internas do país
- Auditorias externas

As auditorias de grupo serão baseadas na seguinte lista de verificação:

No.	Elementos a serem examinados
1	Método(s) para obter e monitorar a satisfação do cliente está/são definidos.
2	A satisfação do cliente é monitorada, as evidências estão disponíveis.
3	Os resultados do monitoramento da satisfação do cliente são analisados e ações são tomadas para melhorar o nível de satisfação conforme apropriado.
4	Marketing e Vendas estão envolvidos durante todo o processo e se beneficiam dos resultados do monitoramento para propor ações de marketing.
5	Os métodos são revisados regularmente para melhorar a quantidade e a qualidade das respostas obtidas.
6	Novos métodos e ferramentas para obter e monitorar a satisfação do cliente
7	Reportando-se ao grupo

### 4 - Descrições de processos associados e referência às normas

Documentos de suporte e associados:

Título	Tipo	Localização
Grupo QHSSE 004-PO Gestão de reclamações do cliente	Política	Site Interno
Grupo QHSSE 006-PO Ações preventivas e corretivas	Política	Site Interno

Conformidade com os padrões:

ISO 9001:2015	5.1.2	Foco no cliente
	8.2	Requisitos para produtos e serviços
	9.1.2	Satisfação do cliente
ISO 17020:2012	7.5	Reclamações e recursos
	7.6	Processo de reclamações e apelações
ISO 17021:2015	9.8	Reclamações
ISO 17025:2017	7.9	Reclamações

Título:	Grupo QHSSE 019-PO Experiência do Cliente	Versão:	11
Código:	Grupo QHSSE 019-PO	Data da Versão:	Janeiro de 2020

## 5 - Validação e Histórico de Documentos

### Validação:

	Proposta	Verificação	Aprovação
<b>Nome</b>	Marc Boissonnet		
<b>Função</b>	EVP de Assuntos Corporativos e Externos	Líderes de CSR	Comitê Executivo
<b>Data</b>	29/11/2019	20/12/2019	10/01/2020

### Histórico de Revisão:

Versão	Data	Comentários
1	2005	Documento de referência do grupo
2	Junho/2008	Alinhamento da política com o manual da Qualidade (Revisão 1.1 de 01/11/2007)
3	Julho/2009	Revisão pelo grupo de formulação de políticas TQR
4	Julho/2009	Atualizar referência de ISO 9001:2000 para ISO 9001:2008
5	Julho/2011	Feedback da rede levado em consideração
6	Dezembro/2015	Combinação de Q & HSSE
7	Dezembro/2016	Alinhamento na ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015
8	Abril/2018	Criação de link entre este procedimento e reclamações e CAPA
9	Novembro/2018	Correção de revisões de Normas Técnicas
10	Junho/2019	Adicionando a metodologia NPS
11	Janeiro/2020	Integração da metodologia NPS com detalhes para implantar