



ESTUDO DE CASO

>> Para que um(a) empresário(a) possa aprender com o exemplo de outras empresas, o importante não é saber onde a empresa de sucesso chegou, mas como ela chegou. E é essa a missão do estudo de caso: explicar e demonstrar práticas que já foram testadas e aprovadas por empresários (as) na resolução de problemas empresariais.



AUTVIX ENGENHARIA AUTOMAÇÃO INDUSTRIAL

Como tornar a pesquisa de
satisfação do cliente mais efetiva?

A pesquisa de satisfação do cliente é uma importante ferramenta para mensuração e aperfeiçoamento da qualidade dos serviços prestados por uma empresa. Conheça a prática da Autvix no tema.



MPE Brasil
PRÊMIO DE COMPETITIVIDADE
PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

Empresa vencedora do Prêmio MPE Brasil 2015





ESTUDO DE CASO

INTRODUÇÃO

Conheça a história da empresa e o dilema que ela enfrentou antes de conseguir sucesso com os negócios.

Fundada em 2008, a Autvix Engenharia é uma empresa voltada para o mercado de integração de sistemas de automação industrial sediada em Serra – Espírito Santo. A Autvix atende em todo Brasil e na América do Sul, em diversos seguimentos industriais, de acordo com a demanda do cliente.

Em 2011, a empresa concentrou esforços para o aprimoramento da gestão e do seu posicionamento: redefiniu estratégia de atuação, investiu na diversificação de clientes e na capacitação dos funcionários. Como um dos resultados, a carteira de clientes, que estava majoritariamente concentrada em quatro clientes, expandiu mais de 300%.

Desde então, a empresa tem valorizado a importância de estar sempre melhorando processos internos e serviços ofertados aos clientes. E foi assim que percebeu, em 2014, que seu pós-atendimento não estava satisfatório. A pesquisa de satisfação do cliente estava ocorrendo de maneira muito morosa. A distância entre a realização do serviço e a verificação da satisfação impedia que medidas fossem tomadas prontamente para correção de desvios e falhas. Com a ineficiência em detectar e corrigir problemas, os clientes ficavam insatisfeitos, o que impactava negativamente na imagem da empresa. Ao final dos serviços, eram gerados muitos relatórios de não conformidade (RNC).

DILEMA EMPRESARIAL

Há muitos desafios na gestão de um negócio. No momento descrito acima, a empresa se deparou com o seguinte dilema.



CONTEXTO

O contexto é fundamental para compreender a dimensão do dilema e seu impacto, além de ser imprescindível para a tomada de decisão.

O índice de satisfação do cliente em relação aos serviços prestados pela Autvix estava na média de 70%, abaixo da meta da empresa, que era de 90%.

Em geral, boa parte das empresas brasileiras não valoriza o pós-atendimento, que pode ser um recurso importante para melhorar os serviços prestados. O especialista em gestão da experiência do consumidor, Tomás Duarte, estima que conquistar um novo cliente pode ser até dez vezes mais caro que manter um cliente satisfeito. Assim, a pesquisa de satisfação seria, também, uma forma de buscar a fidelidade do cliente.

Em 2015, o Instituto Venda Mais fez pesquisa com 500 gestores comerciais e aferiu que mais de 80% disseram não ter metas claras com relação a essa etapa e 74% não possuíam um processo claro e bem definido para contatar e/ou atrair de maneira efetiva clientes que já compraram anteriormente (saiba mais [aqui](#)).

Alguns especialistas consideram o pós-venda a parte mais importante das vendas. Assim, percebemos que a Autvix estava no caminho certo: além de realizar a pesquisa de pós-atendimento, estava preocupada em aperfeiçoá-lo.

Como tornar a pesquisa de satisfação do cliente mais efetiva?



SOLUÇÃO DO DILEMA

Para resolver um problema empresarial, é possível adotar uma ou várias soluções, de diferentes áreas do conhecimento. Conheça as medidas adotadas para a resolução do dilema deste caso.

A **metodologia** adotada pela Autvix para aprimorar a verificação de satisfação do cliente foi a aplicação de uma pesquisa de satisfação do cliente de maneira contínua e constante. São características dessa prática:

- **Integração com o Relatório de Obras (RDO).** Para que a pesquisa de satisfação faça efetivamente parte do processo de melhoramento do serviço prestado, a pesquisa é realizada concomitantemente ao atendimento. Dessa forma, a pesquisa integra as informações que conduzem os serviços e constam do RDO.
- **Periodicidade.** Diariamente, mensalmente ou a cada seis meses, conforme necessidade do projeto, são aplicadas as pesquisas de satisfação.
- **Análise constante** das pesquisas para elaboração de plano de ação de medidas corretivas concomitantemente à execução do serviço.

A coordenação das pesquisas de satisfação ficava por conta da analista administrativa do setor de Recursos Humanos, que é **responsável** por consolidar periodicamente os dados em sistema da empresa e coordenar o plano de ação para sanar problemas verificados na pesquisa.

O **controle** da prática também é de sua responsabilidade: diariamente, faz a verificação dos relatórios e os lançamentos no sistema. Também é feita análise trimestral dos indicadores de satisfação do cliente e compartilhamento com os colaboradores, como insumo para definição de estratégias da empresa.

Por fazer parte da execução do serviço, a prática permite a **proatividade** na resolução de problemas, fornecendo informações para que as falhas sejam corrigidas anteriormente à finalização da prestação do serviço. Os problemas e as respectivas medidas tomadas também são compartilhados com os funcionários semanalmente, para que possam ser evitadas falhas que tenham a mesma causa.

A prática também possui vasta **abrangência** na empresa. Semanalmente, os problemas e resultados são compartilhados em reunião. O objetivo é promover o aprendizado geral. Além disso, a prática exige alto nível de **cooperação**, já que a resolução do problema envolve diferentes áreas, a depender do problema identificado.

Desde que a prática foi implantada, ela passou por **refinamento** para a obtenção de resultados mais precisos. Por exemplo, foram desenvolvidas perguntas mais específicas às atividades executadas. Com perguntas mais assertivas, os resultados passaram a ser menos genéricos e abrangentes.



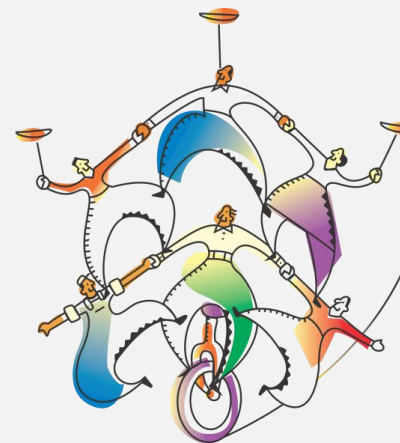
ESTUDO DE CASO

A Autvix é altamente comprometida com a qualidade do atendimento ao cliente. Além da pesquisa de satisfação do cliente, também realiza, semanalmente, o Diálogo Semanal de Qualidade (DSQ), em que são debatidos, dentre outras coisas, dados relativos às pesquisas de satisfação. Assim, percebe-se que a prática também possui **relacionamento** com outras práticas da empresa.

A **coerência** da prática de pesquisa de satisfação do cliente com a visão da empresa é notável. A Autvix quer ser reconhecida como a melhor MPE no setor de Serviços do Brasil até 2018. Assim, seu comprometimento com a satisfação do cliente é parte da estratégia para ser referência no setor.

A partir da adoção da pesquisa de satisfação do cliente integrada ao RDO, os relatórios de não conformidade reduziram e o índice de satisfação do cliente aumentou. Em 2016, o índice de satisfação foi igual a 94%. Anteriormente à adoção da prática, a média de satisfação era de 70%. A empresa acredita que o aumento da satisfação do cliente tenha melhorado a imagem da Autvix.

Mas os bons resultados só foram obtidos graças ao comprometimento da equipe e à **continuidade** da prática. Implantada desde 2014, a pesquisa é aplicada e monitorada periodicamente (diariamente, mensalmente ou conforme necessidade e tipo do serviço).



MPE Brasil
PRÊMIO DE COMPETITIVIDADE
PARA MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

A Autvix Engenharia foi vencedora nacional do Prêmio MPE Brasil 2015, na categoria Serviços.



FECHAMENTO

Conheça as lições aprendidas pela empresa protagonista e seus futuros desafios e perspectivas.

Para manter-se competitiva, a Autvix reconhece a importância do constante aprimoramento do atendimento ao cliente. Em 2014, a ineficiência em detectar e corrigir problemas do atendimento ficou refletida no índice de satisfação do cliente, que ficava na média de 70%. Após a adoção da prática, o índice de satisfação passou a ficar acima dos 90%.

A empresa entende que se quer ser reconhecida como a melhor MPE no setor de Serviços do Brasil, o comprometimento com a satisfação do cliente deve ser máximo.

Além de ter a imagem da empresa melhorada, os investimentos da Autvix Engenharia em gestão e atendimento ao cliente teve reconhecimento no Prêmio MPE Brasil 2015, em que a empresa foi vencedora nacional na categoria Serviços.

QUESTÕES

Leia as perguntas abaixo e faça uma reflexão sobre as informações apresentadas neste estudo de caso.

- >> Qual a importância de missão, visão e valores para a empresa?
- >> Quais foram os elementos-chave para o sucesso da prática?
- >> O que a empresa poderia ter feito para obter melhores resultados?
- >> Identifique as 10 características de uma boa prática da FNQ e discuta a relevância desses aspectos para a prática da empresa: metodologia, responsabilidade, controle, abrangência, continuidade, refinamento, coerência, cooperação, proatividade e inter-relacionamento.



ESTUDO DE CASO

FICHA TÉCNICA

INFORMAÇÕES DO CASO

TÍTULO Como tornar a pesquisa de satisfação do cliente mais efetiva? O caso da Autvix Engenharia

RESUMO Estudo de caso da empresa vencedora do Prêmio MPE 2015, na categoria Serviços.

AUTORIA Tajla Medeiros

IDIOMA Português

DATA DE PUBLICAÇÃO Outubro/2016

INFORMAÇÕES DA EMPRESA PROTAGONISTA

RAZÃO SOCIAL Autvix Engenharia & Consultoria Ltda. - ME

NOME FANTASIA Autvix Engenharia

CIDADE (UF) Serra (ES)

SETOR Indústria

SEGMENTO Automação industrial

FUNDAÇÃO 2008

Nº DE FUNCIONÁRIOS 9