

Uso do Google Docs™ e Microsoft Excel™ para a criação de ferramentas para o controle e rastreabilidade de reclamações e respectivas ações de acordo com um Sistema de Gestão da Qualidade

Priscila Roberta Rodrigues, Vitor Hugo Polisé Pacces

Universidade de São Paulo, Instituto de Química de São Carlos (IQSC – USP)

E-mail: vitorusp@uol.com.br

Resumo: Uma adequada Gestão da Qualidade requer organização e flexibilidade para servir de base para avaliação e aprimoramento contínuos dos produtos e processos envolvidos em um laboratório que resultam na satisfação do cliente. Quando esta situação de satisfação não é alcançada, o cliente pode manifestar-se via reclamações. Estas devem ser analisadas e tratadas pois auxiliam como indicadores de potenciais não conformidades. Para tanto foram desenvolvidas ferramentas computacionais utilizando a plataforma Google Docs™ e o software Microsoft Excel™ a fim de auxiliar os laboratórios na melhoria contínua de seus processos por meio do gerenciamento de suas reclamações.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade, ISO/IEC 17025, controle de reclamações, ferramenta computacional, software.

Abstract: A Quality Management requires proper organization and flexibility to serve as a basis for evaluation and continuous improvement of products and processes involved in a laboratory that result in customer satisfaction. When this satisfaction is not achieved, the customer may be expressed using complaints. These should be tested and treated for help as potential indicators of noncompliances. Therefore, we developed computational tools using Google Docs™ platform and Microsoft Excel™ software to assist laboratories in the continuous improvement of its processes through the management of their claims

Keywords: Quality Management, ISO/IEC 17025, claims control, computational tools, software.

1. INTRODUÇÃO

O termo Qualidade, atualmente, está cada vez mais associado às necessidades dos clientes. Heizer e Render definem qualidade como um conjunto de elementos e características de um produto ou serviço que atendam às necessidades explícitas e implícitas dos consumidores [1]. Quando não se atinge estas expectativas, o cliente não se sente satisfeito, e pode reclamar da qualidade do produto e dos serviços, ou procurar outro

produto que, aos seus olhos, possua melhor qualidade. Entretanto, na maioria das vezes a organização não toma conhecimento das reclamações feitas pelos seus clientes, impossibilitando a fixação de processos de melhoria contínua. Em vista disso, a implantação de um processo de gestão de reclamações ajuda a transformar esses clientes insatisfeitos em clientes satisfeitos, utilizando os seus comentários para uma melhoria contínua do processo.

Para auxiliar no controle das informações recebidas, muitas empresas, têm recorrido a algumas ferramentas, como o Business Intelligence (B.I.) o qual compila grandes volumes de dados, visando armazená-los em depósitos estruturados de informações para posteriores tomadas de decisões estratégicas. [2]

Baseado nestes pontos, foi desenvolvido neste trabalho uma ferramenta utilizando a plataforma Google Docs™ e o software Excel™. Esta ferramenta, valendo-se de planilhas eletrônicas obtidas por meio de formulário online, auxilia os laboratórios na melhoria contínua de seus processos através do gerenciamento de reclamações e apresenta uma proposta de sistematização e controle destas, garantindo a rastreabilidade das informações e a redução da quantidade de documentos gerados nos laboratórios.

2. DESENVOLVIMENTO

Para o recebimento das reclamações feitas pelos clientes, foi desenvolvido um formulário de reclamações e sugestões online utilizando a ferramenta eletrônica Google Docs™. Este possui perguntas objetivas para que, em poucos minutos, o cliente forneça dados relevantes que possibilite ao laboratório realizar as devidas análises e posteriores ações. O formulário desenvolvido na plataforma Google Docs™ pode ser observado na figura 1 e acessado online através do endereço <http://goo.gl/forms/IjwiBufcG6>. Após o preenchimento do formulário pelo cliente, as respostas ficam disponíveis em uma planilha no próprio Google Docs™. Estas informações são, então, transferidas para uma nova planilha criada no Microsoft Excel™ onde todo o processo de análise e controle das reclamações é realizado.

Figura 1. Formulário eletrônico criado para a entrada de reclamações /sugestões.

Na figura 2, é apresentada a planilha criada (tabela Tratamento dos dados) onde encontram-se os principais pontos a serem analisados e tratados pelo laboratório:

- **Pertinência da reclamação/sugestão:** de acordo com as reclamações ou sugestões recebidas o laboratório poderá considerá-las como pertinentes ou não.
- **Classificação:** permite classificar as reclamações/sugestões conforme o fato: Projeto/ensaio, Relatório, Amostra, Atendimento, Outros.
- **Tipo:** se refere ao tipo de ações que as reclamações/sugestões geraram: NC (não-conformidade), AP (ação preventiva), M (melhoria) ou NA (não aplicável).
- **Código da reclamação/sugestão:** é atribuído um código para a reclamação o qual oferece rastreabilidade à mesma tornando-a única e inequívoca.

	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q
1	tratamento dos dados									
2	Pertinência	Classificação	Tipo	Código da Reclamação/Sugestão	Responsável pela análise	Setor responsável pela análise	Data da comunicação ao cliente	Análises finalizadas	data da finalização da análise	Duração do tempo de análise
3	não	atendimento	NA	S001	Priscila Rodrigues	RH	10/05/2015	sim	10/05/2015	2
4	sim	amostra	NC	R002	Priscila Rodrigues	materiais	12/05/2015	sim	20/05/2015	11
5	não	atendimento	AP	S003	Ricardo Camargo	RH	12/05/2015	não	15/05/2015	6
6	sim	projeto/ensaio	M	R004	Heloisa Camargo	laboratório de ensaio		não		
7	sim	amostra	AP	R005	Eduardo Quaresma	materiais	14/05/2015	sim	21/05/2015	11
8	sim	projeto/ensaio	NA	R006	Lais Lira	laboratório de ensaio	14/05/2015	não	29/05/2015	19
9	sim	relatório	M	R007	Priscila Rodrigues	laboratório de análises	14/05/2015	sim	20/05/2015	10

Figura 2- Planilha desenvolvida no Microsoft® Excel® para o controle das reclamações / sugestões. Abaixo a representação de cada cor referente a classificação da ação a ser tomada:

	→	Reclamações/sugestões do tipo NC que já foram finalizadas.
	→	Reclamações/sugestões do tipo NC que ainda não foram finalizadas.
	→	Reclamações/sugestões do tipo NA que já foram finalizadas.
	→	Reclamações/sugestões do tipo NA que ainda não foram finalizadas.
	→	Reclamações/sugestões do tipo AP que já foram finalizadas.
	→	Reclamações/sugestões do tipo AP que ainda não foram finalizadas.
	→	Reclamações/sugestões do tipo M que já foram finalizadas.
	→	Reclamação/sugestão do tipo M que ainda não foram finalizadas.

- **Responsável pela análise:** deve-se indicar o nome do responsável por controlar a referida reclamação / sugestão.
- **Setor responsável:** deve-se, também, indicar qual setor responsável pelas reclamações/sugestões e por tomar as medidas cabíveis para sua resolução.
- **Data da comunicação ao cliente:** após a análise das reclamações/sugestões e iniciadas as medidas cabíveis para a resolução dos problemas, o laboratório deve comunicar ao cliente.
- **Análises finalizadas:** permite um maior controle no processo para ações concluídas ou não.
- **Data da finalização da análise:** o responsável deve fornecer a respectiva data em que o processo de análise e implantação das ações foram finalizados.
- **Duração do tempo de análise:** célula de preenchimento automático que

apresenta o tempo necessário para que fosse finalizado o processo de análise.

Uma formatação condicional utilizando-se cores foi empregado à tabela principal de modo a obter uma rápida visualização do status das informações contidas na planilha. O sistema de cores apresentado (Figura 2), baseou-se no tipo da tratativa para a reclamação/sugestão (NC, AP, M ou NA) e na situação da mesma (se finalizada ou não).

3. RESULTADOS

A criação da planilha contempla o tratamento estatístico dos dados com o objetivo de fornecer ao laboratório conteúdo significativo para a gestão das reclamações/sugestões recebidas e possíveis ações visando a melhoria contínua deste processo.

A planilha desenvolvida permite que o laboratório seja capaz de avaliar a quantidade

de reclamações/sugestões recebidas e sua pertinência ao laboratório. Permite, também que se controle o tempo de análise da mesma, mantendo-se a rastreabilidade da informação. Para este controle e organização das informações de acordo com o Business Intelligence, estas foram compiladas na forma de gráficos.

Os gráficos desenvolvidos contribuem para que se identifique o caminho correto para a resolução efetiva dos problemas, com intuito de auxiliar na tomada de decisão baseada em fatos levando a melhoria contínua dos processos, além de permitir quantificar o desempenho na tratativa das reclamações e sugestões.

Muitos foram os gráficos criados para a melhor visualização das informações, porém destacamos apenas dois neste trabalho, mas extremamente importantes e significativos.

O controle das reclamações / sugestões de acordo com a fase afetada do processo (figura 3) permite que o usuário tenha conhecimento se estão ocorrendo erros sistemáticos e possibilita o controle das ações tomadas de acordo com sua classificação (figura 4). Este controle permite ao laboratório identificar quais etapas do processo estão recebendo o maior número de reclamações ou sugestões e, assim, traçar metas para a sua melhoria.

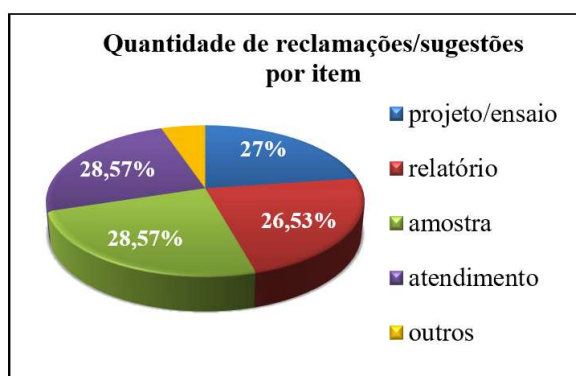


Figura 3- Controle das reclamações/sugestões recebidas quanto a fase do processo.

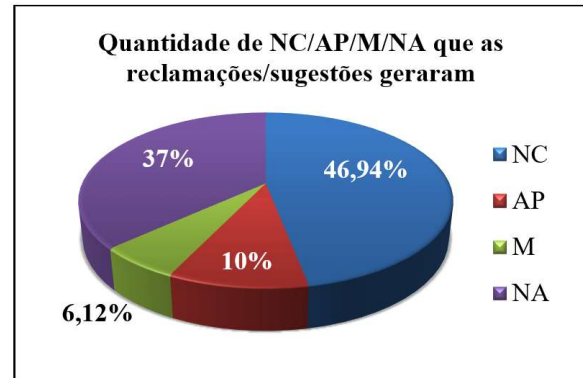


Figura 4- Controle das ações que as reclamações/sugestões recebidas deram causa (NC= não conformidade, AP= ação preventiva, M= melhoria, NA= não aplicável).

4. CONCLUSÃO

A gestão das informações fornecidas pelos clientes, quando efetuada de maneira permanente e eficaz, pode-se tornar um diferencial competitivo. Portanto, o processo de formulação de estratégia pode ser claramente apoiado por soluções de B.I. podendo auxiliar na tomada de decisões quando utilizadas em conjunto com as análises crítica pela alta direção. Desta forma, a ferramenta desenvolvida auxilia no controle das reclamações e sugestões recebidas pelo laboratório e pode ser aplicada em qualquer laboratório que pretenda implementar ou já possua um Sistema de Gestão da Qualidade.

5. REFERÊNCIAS

- [1] Heizer, J e Render, Barry. Administração de operações: bens e serviços. Rio de Janeiro, LCT, 2001.
- [2] Barbieri, C. BI - Business Intelligence modelagem e tecnologia. Rio de Janeiro: Axcel Books, 2001.
- [3] Paccos, Vitor Hugo Polisél ; Olivares, Igor Renato Bertoni ; Souza, f. j. p. Utilizando o Google Docs como Ferramenta de Pesquisa de Satisfação de Cliente em Ambiente Laboratorial Acreditado em ISO/IEC 17025. In: VI Congresso Virtual Iberoamericano de Gestão de Qualidade em Laboratórios, 2011.