



NBR ISO 9000:2005 – 3.1.4 satisfação do cliente – Sistema de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário

Quando um cliente procura por um produto ou pela prestação de um determinado serviço, ele já possui algumas expectativas bem definidas. Além disso, o produto ou serviço deve possuir algumas características, normalmente técnicas, que, apesar de o cliente não conhecer e não declarar, se o produto ou serviço não as possuir, deixará o cliente insatisfeito. À soma de todas essas características dá-se o nome de **requisitos (3.1.2)**.

Satisfazer um cliente significa atender a todas as suas expectativas e necessidades, com o fornecimento do produto ou serviço desejado.

Os níveis de satisfação do cliente podem ser definidos como:

- Insatisfação;
- Baixa satisfação;
- Satisfação;
- Alta satisfação.

Em um sistema de gestão da qualidade, é importante que a empresa conheça o nível de satisfação dos seus clientes. Para isso, alguns indicadores podem ser estabelecidos, podendo com isso, indicar as ações de melhoria necessárias. Dentre tantos, pode-se relacionar:

- Numero de reclamações e
- Pesquisa de satisfação do cliente.

Veja como a NBR ISO 9000:2005 define o termo “Satisfação do Cliente”:

percepção do cliente do grau no qual os seus requisitos (3.1.2) foram atendidos.

NOTA 1 Reclamações de cliente são indicadores usuais da baixa satisfação do cliente, porém sua ausência não implica, necessariamente, alta satisfação do cliente.

NOTA 2 Mesmo que os requisitos tenham sido acordados com o cliente e atendidos, isto não garante, necessariamente, uma alta satisfação.