



JOHN DEERE

## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO CLIENTE

Página: 1 / 2  
Revisão: 09  
Emissão: 09/04/2013

PLANO DE AÇÃO		Nº	Data:
<b>TIPO DA AÇÃO:</b> <input type="checkbox"/> PREVENTIVA <input type="checkbox"/> CORRETIVA	<b>ORIGEM DA NÃO CONFORMIDADE:</b> <input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO DE CLIENTE <input type="checkbox"/> RECLAMAÇÃO DE SETOR	Prezado colaborador: Por favor, preencha o formulário e nos envie imediatamente, com plano de ação para evitar reincidência do problema.	
<b>1 - Ocorrência:</b>			
<b>Cliente:</b> <div style="border: 1px solid black; height: 100px; margin-top: 10px; padding: 5px;">           Ocorrência         </div>			
<b>2 - Disposição (ação imediata) Feedback ao cliente (1):</b>			
<b>3 - Causa(s) mais provável(is):</b>			
<b>4 - Ação Corretiva/ Ações e recursos necessários</b>			
DESCRIÇÃO DA AÇÃO	PRAZO	RESPONSÁVEL	SITUAÇÃO
<b>Responsável:</b>			<b>Data:</b>



## RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO CLIENTE

**5 - FERRAMENTA 5W 1H (PLANO DE AÇÕES):**

PERGUNTA	RESPOSTA
WHAT? (O que vai ser feito?)	
WHY? (Por quê?)	
HOW? (Como?)	
WHO? (Quem vai fazer?)	
WHERE? (Onde fazer?)	
WHEN? (Quando fazer?)	

<p><b>6 - VALIDAÇÃO AÇÕES CORRETIVAS ADOTADAS:</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> EFICAZ         </div> <div style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> NÃO EFICAZ         </div> </div>	<p><b>DATA:</b></p> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">____/____/____</p>
--	---

**7 – FEEDBACK ao cliente (2):**

**VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES:**