

## Case XisView - ABM x Jalibar

[versão em pdf](#)



### **ABM (Associação Brasileira de Metalurgia e Materiais)**

Pioneira, a Associação Brasileira de Metalurgia e Materiais nasceu nos anos 40, acompanhando o início do processo brasileiro de industrialização.

Agindo, sobretudo no âmbito do intercâmbio do conhecimento técnico-científico, voltado à permanente busca do aperfeiçoamento dos profissionais dedicados ao desenvolvimento das áreas da metalurgia e dos materiais, a ABM atinge seus objetivos e reúne aproximadamente 3.500 Associados, na sua grande maioria engenheiros.

Eles provêm das indústrias, do mundo acadêmico e das pesquisas, somados às mais de 130 Empresas Associadas oriundas dos setores minero-metal-mecânico e dos materiais.

Desempenha papel de fundamental importância no ambiente da engenharia voltada à estes setores, sendo hoje reconhecida pelos serviços prestados e pela qualidade dos seus gestores.

#### **Necessidade**

Atuando sob normas, a entidade é certificada pela DNV (Det Norske Veritas) trabalhando com sistema da qualidade em conformidade com os requisitos da norma ISO 9001-2000. Tendo a necessidade de medir o nível de satisfação de clientes, a empresa efetuava estes serviços através de um esforço interno da gestão da qualidade.

Motivada a buscar e implantar um sistema de medição do nível de satisfação que pudesse se transformar em um indicador contínuo de gestão, mas que ao mesmo tempo pudesse ser desenvolvido internamente e com produtividade, a ABM tinha ainda como expectativa oferecer aos seus sócios e clientes uma medida que estivesse apoiada em critérios técnicos e obedecendo as boas práticas de pesquisas desta natureza. Entre as necessidades se destacava:

- Indicador de precisão da medida
- Cálculo do tamanho mínimo das amostras
- Leitura dos resultados de fácil entendimento e interpretação.

#### **Solução**

Em março de 2005, a ABM firmou um contrato de compra de uma cópia do XisView, visando desenvolver a medida do nível de Satisfação de Clientes. Adicionalmente foi realizada uma

consultoria para a identificação dos pontos de controle para a monitoração da qualidade do relacionamento entre a ABM e seus clientes. Neste ano a ABM completa três anos de uso do sistema, tendo aplicado a pesquisa via e-mail.

Os resultados são processados de forma instantânea, oferecendo a empresa uma visão global dos resultados e dos pontos críticos que necessitam de ações de caráter estratégico e operacional.

### **Vantagens / Benefícios conseguidos**

- Conclusão do processo de medida em 45 dias.
- Sigilo dos resultados.
- Payback do investimento realizado na primeira pesquisa
- Facilidade de interpretação de resultados por todos os colaboradores
- Métrica referenciada a um padrão histórico em vários períodos
- Medida realizada por e-mail para 100% dos clientes com taxas de resposta superiores a 10%.

Adicionalmente a ABM tem utilizado o XisView para outras aplicações de caráter interno, tais como pesquisa de satisfação dos clientes da Revista Metalurgia, envolvendo o seu conteúdo, diagramação, distribuição, etc.

A ABM deve em um futuro próximo aplicar o XisView como ferramenta de medida de satisfação em cursos e treinamentos específicos.

#### **ABM**

Rua Antônio Comparato, 218 – Campo Belo - CEP 04605-030 – São Paulo - SP - Brasil

[www.abmbrasil.com.br](http://www.abmbrasil.com.br)

Fones: [11] 5534-4333 | [11] 5544-4230

