



ÍNDICE

Normas de conduta e regulamento interno da empresa de forma a evitar possíveis reclamações	3
1.1 Implantação de um sistema de atendimento eficiente dentro de cada organização respeitando alguns critérios	3
2.1 A empresa deve adotar valores e trabalhar com transparência para a diminuição das reclamações	4
3.1 Pontos-chave para que a sua empresa não seja alvo de uma reclamação	5
Procedimentos e suportes adequados em caso de surgimento de uma reclamação.....	6
1.1 Formulários.....	6
1.2 Forma de recepção.....	6
1.3 Compensações.....	7
1.4 Tempo de resposta.....	8



INTRODUÇÃO

Manual de Gestão de Reclamações

Hoje em dia é fundamental que todos os estabelecimentos prestadores de serviços, tenham um livro de reclamações, sendo obrigatório por lei.

No interior deste guia poderá encontrar normas de conduta e regulamentares das empresas, de forma a evitar possíveis reclamações, para além de procedimentos e suportes adequados para receber e tratar as reclamações/sugestões.

Este livro serve essencialmente para uma boa gestão de reclamações, como também para que os estabelecimentos possam obter informações úteis para eventuais melhorias.

Após o registo da reclamação, o responsável do estabelecimento deve entregar o duplicado ao cliente para que este possa enviar às entidades competentes, em 5 dias úteis, assegurando que a sua queixa será registada.

Neste livro de reclamações, deverá também criar um espaço dedicado à criação de sugestões, reservado ao cliente, de modo a este expor as suas ideias indo ao encontro da resolução da queixa, aproximando-o, da sua empresa.

Todo o consumidor tem o direito de solicitar o livro de reclamações, sem lhe poder ser negado por parte do proprietário, até porque, se isto acontecer o consumidor pode apresentar uma dupla queixa, que poderá fazer incorrer a sua empresa ou serviço numa contra ordenação no valor até 30 mil euros.



Normas de conduta e regulamentação interna da empresa de forma a evitar possíveis reclamações.

1.1 Deve ser implantado um sistema de atendimento eficiente dentro de cada organização respeitando os seguintes critérios:

- O êxito de qualquer empresa em direção aos seus próprios objetivos depende, em grande parte, do seu sistema de comunicação;
- Para servir bem é preciso estar disponível para acolher e ter as seguintes atitudes: deve ser gentil sem exageros, ser paciente, saber ouvir e estar informado de todos os requisitos necessários para a resolução da reclamação, pois deve ser internamente responsável;
- Os seus colaboradores deverão ter em essência, a atitude adequada, pois a imagem de quem contacta com o cliente é fundamental para o reforço da imagem e notoriedade da nossa empresa.



2.1 A empresa deve adotar valores e trabalhar com transparência para a diminuição das reclamações:

- Valorize os seus colaboradores e empregados, incentivando-os a atingir objetivos logo obtendo melhores resultados, fazendo com que estejam motivados num ambiente onde não haja tensões desnecessárias;
- Comprometa-se com o bem comum, comunicar com clareza as decisões, explicando assim os valores éticos da empresa, não descuidando os direitos do consumidor;
- Transmita uma postura de lealdade/qualidade, sendo esta baseada na satisfação dos seus clientes, passando assim uma imagem positiva, alcançando níveis de excelência e confiança e satisfazendo as necessidades do cliente.



3.1 Pontos-chave para que sua empresa não seja alvo de uma reclamação:

- Ofereça aos seus clientes atendimento diferenciado, e algumas garantias como troca do produto, seja por erro de venda ou por produto defeituoso;
- O consumidor quer ser atendido de forma a ser surpreendido pelo produto e serviço prestado pela empresa; a atitude e o comportamento de quem o atende influencia a compra, pois deve ser levado em consideração qual o perfil de cada cliente (qualquer facto que não ocorra de maneira adequada pode tornar-se um problema para a organização);
- Incentive e aperfeiçoe a formação dos nossos colaboradores para que estes progridam na sua profissão, adquirindo assim as ferramentas e qualificações necessárias para melhor desempenhar as suas funções e serem bem-sucedidos.



Procedimentos e suportes adequados em caso de surgimento de uma reclamação.

1.1 Forma de receção:

- Escrito;
- Através do correio;
- Fax;
- E-mail;
- Caixas de sugestões disponíveis nos locais de atendimento/ receção;
- Utilizando o livro de reclamações disponível nos serviços da instituição.

1.2 Formulários:

- O presente formulário (em anexo) foi redigido pelos serviços da Comissão Europeia e não deverá ser alterado pelos utilizadores;
- A sua utilização visa reforçar a comunicação entre os consumidores e os profissionais para, na medida do possível, se chegar uma solução amigável para os problemas encontrados no âmbito de diferentes tipos de transações;



- O formulário está disponível em todas as línguas da União Europeia. Este não deverá ser enviado à CE, a qual não é competente para intervir neste tipo de litígios.

1.3 Compensações:

- Não é necessário dar alguma coisa; muitos clientes percebem que nem todos os casos podem ser resolvidos, mas querem saber que se está a tentar um acordo;
- O pedido de desculpa é uma ferramenta poderosa, mas também arriscada. Isto é provavelmente verdade para a maior parte dos casos, se não a totalidade em que um produto ou serviço de uma empresa contribui para a angústia dos clientes, mesmo quando estes são culpados;
- Se for estabelecido que a culpa é da empresa, deve ser negociada uma compensação. Há quatro formas de compensar clientes insatisfeitos: reparar; substituir; oferecer uma recompensa parcial; ou recompensar na totalidade.



1.4 Tempo de resposta:

- Proponha a constante melhoria de procedimentos sempre com a satisfação dos clientes como objetivo primordial;
- Neste sentido, garanta a resposta a qualquer reclamação, no prazo máximo de 10 dias contados a partir da receção da reclamação;
- Caso tal não seja possível, perante a particular complexidade da questão abordada, comprometa-se a manter o reclamante informado de todas as diligências.

Formador: Rogério Gaspar