GESTÃO DE RECLAMAÇÕES COMO OPORTUNIDADE DE MELHORIA

Grupo de trabalho:

ANA BALDAIA [1]
ANA VILHENA [2]
JOSÉ COLAREJO [3]
JOSÉ PAULO FERNANDES [4]
JOSÉ PEÇAS [5]
LINO MOREIRA [6]
LUIS BRANCO [7]
MARTA MARQUES [8]
SUSANA MARTINS [9]
VIRGÍNIA BOTO [10]

Dezembro de 2015

[1] INDAQUA; abaldaia@indaqua.pt

[2] SMAS Sintra; ana.vilhena@smas-sintra.pt

[3] APDA; jose.colarejo@netcabo.pt

[4] Águas do Sado; pfernandes@aguasdosado.pt

[5] AQUAPOR; josepecas@aquaporservicos.pt

[6] Águas de Gondomar; linomoreira@aguasdegondomar.pt

[7] EPAL; luis.branco@adp.pt

[8] SIMAR Loures e Odivelas; mamarques@simar-louresodivelas.pt

[9] SIMAR Loures e Odivelas; scmartins@simar-louresodivelas.pt

[10] SIMAS Oeiras e Amadora; mvboto@simas-oeiras-amadora.pt

APDA - Associação Portuguesa de Distribuição e Drenagem de Águas

Av. de Berlim, 15 - 1800-031 Lisboa - Portugal

Tel.: (+351) 218 551 359 - Fax: (+351) 218 551 360

www.apda.pt <http://www.apda.pt/> / www.facebook.com/apda.pt

<http://www.facebook.com/apda.pt>

RESUMO

O Grupo de Trabalho de Gestão de Clientes da APDA, criado em Dezembro de 2012 iniciou a sua atividade com a elaboração de um inquérito com vista à caracterização do setor das águas em Portugal. Este inquérito foi realizado em 2013 tendo as principais conclusões sido apresentadas no ENEG 2013 realizado em Coimbra.

Um dos temas abordados destacava-se pela sua relevância no contexto da relação entre o prestador de serviços (Entidades Gestoras) e os seus clientes – as reclamações. Contudo, a análise das respostas apresentadas revelou-se inconclusiva, face à inconsistência dos dados obtidos, dado que, nem todas as Entidades Gestoras utilizam o mesmo critério na abordagem do tema e consequentemente na forma de tratar as reclamações.

Surgiu assim a ideia de criar um Guia de Reclamações que permitisse estabelecer um conjunto de orientações com vista à uniformização de definições e conceitos associados com diversos aspetos do relacionamento entres os clientes e a entidade gestora com particular incidência nas reclamações.

A presente comunicação visa apresentar e potenciar futura discussão das linhas gerais, definições e objetivos do Guia de Reclamações e também salientar a importante contribuição que, um adequado tratamento de reclamações pode ter para a melhoria da qualidade do serviço e imagem da Entidade Gestora.

Palavras-chave: Reclamação, Cliente, Relacionamento, Valorização de Serviço, Eficiência.

1. Introdução

Na sequência do inquérito realizado em 2013 sobre a caracterização do sector, foram apresentadas as principais conclusões no ENEG 2013 realizado em Coimbra, destacando-se pela sua relevância a questão das reclamações pese embora alguma inconsistência nos dados.

Estas inconsistências resultam do facto de nem todas as entidades gestoras utilizarem o mesmo critério na forma como abordam o tema e, consequentemente, a sua classificação e tratamento.

Surgiu assim, no âmbito deste Grupo de Trabalho, a necessidade de criar orientações que permitissem uma uniformidade nas abordagens ao assunto de forma a permitir que, num futuro próximo a informação estatística a produzir, seja mais conclusiva e poder constituir um instrumento de melhoria da qualidade de serviço prestado e da imagem da Entidade Gestora.

A diversidade dos modelos de gestão, a sua dimensão e a ausência de concorrência na prestação do serviço, são fatores decisivos na forma como se encara a relação com o cliente. Neste contexto, muitas são as Entidades Gestoras que desvalorizam esta vertente da gestão, não "investindo" nesta área, nomeadamente com recursos técnicos e humanos, porquanto estão particularmente focados no investimento em infraestruturas e melhoria de taxas de cobertura.

Os Serviços Comerciais assumem particular relevância na promoção e desenvolvimento da relação de proximidade aos clientes, elevando o valor do serviço prestado, devendo por isso centralizar toda a informação e estabelecer o elo de ligação entre a Entidade Gestora e os seus clientes.

São conhecidos inúmeros aspetos que condicionam uma abordagem objetiva à gestão de reclamações. Desde logo o preconceito de que a reclamação tem uma carga negativa e deve ser evitada. Por outro lado, o próprio conceito de "reclamação" pode ser demasiado abrangente, confundindo-se não raras vezes com a entoação com que uma apreciação ou esclarecimento é apresentado.

A disponibilidade de usufruir deste bem essencial, como é a água para consumo humano, de forma contínua e com qualidade, nem sempre é devidamente valorizada pelos clientes. A perceção do seu valor económico é fundamental, cabendo às entidades Gestoras a sua promoção. A facilidade de acesso à Entidade Gestora e a possibilidade de apresentar reclamações e ser esclarecido, contribui de forma significativa para aumentar o valor percebido do serviço pelo cliente.

A boa análise e gestão de reclamações é particularmente relevante na relação entre a Entidade Gestora e os seus Clientes, constituindo uma importante fonte de informação da qualidade do serviço prestado e da opinião dos clientes, bem como um barómetro da qualidade e oportunidade de melhoria.

Uma análise estatística de reclamações revelando a quantidade, a tipificação e a procedência é uma insubstituível fonte de informação. Tal permitirá identificar ações corretivas ao nível da melhoria de processos e procedimentos, contribuindo para o aumento de eficiência e consequente redução de custos.

O Guia inclui definições, tipologia e classificação de reclamações, propostas de indicadores e de procedimentos de resolução, contou com a colaboração da ERSAR, que aceitou o convite que lhe foi dirigido pela APDA.

2. Objetivo

Estabelecer um conjunto de orientações com vista à uniformização de definições e conceitos, associados a diversos aspetos do relacionamento entres os clientes e a entidade gestora, com particular incidência nas reclamações.

3. Definições

Reclamação – Qualquer manifestação de insatisfação por parte do cliente relativa ao serviço prestado e que requer uma reação da Entidade Gestora, que analisa e diligencia no sentido de resolução e resposta adequada ao cliente.

Esclarecimento – Contactos efetuados por clientes a solicitar informações sobre a prestação do serviço.

Solicitação – Pedido feito à Entidade Gestora que requer uma ação por parte da Entidade.

Serviço – Obrigação da Entidade Gestora de abastecimento de água em quantidade e qualidade e de drenagem de águas residuais.

4. Classificação

No que diz respeito à classificação de reclamações, sugere-se uma metodologia que tipifique os possíveis motivos suscetíveis de reclamação, considerando as diversas áreas que se inserem na prestação do serviço de abastecimento de água e drenagem de águas residuais – Atendimento, Contratação, Disponibilidade dos serviços, Ligações às redes, Tarifários, Faturação, Qualidade do serviço, Responsabilidade Civil e Responsabilidade Social e Ambiental, atribuindo-lhes uma classificação principal e uma classificação secundária, onde se inclui uma breve descrição dos seus conteúdos. De seguida, enumeram-se as situações mais frequentes que poderão resultar em reclamação, por classificador principal, distribuídas pelas áreas acima mencionadas.

4.1. Atendimento

O atendimento nos serviços públicos essenciais, no caso das Entidades Gestoras de Abastecimento de Água e Saneamento, é tido como o início da relação com o cliente, que se formaliza através da contratação do serviço pretendido.

As Entidades Gestoras têm vindo a atribuir grande relevância à qualidade de serviço e imagem externa, razão pela qual a área do atendimento ao público tem merecido um investimento acrescido, por forma a fomentar a sua evolução no contexto da sua adaptação às novas realidades (novas tecnologias, gestão da relação com o cliente, etc.) e consequentemente às necessidades dos clientes.

Para tal, as Entidades Gestoras tendem a apostar em ferramentas que proporcionam a otimização e melhoria contínua no Atendimento ao Público, sendo o melhor exemplo a diversificação dos meios de interação/comunicação com os clientes (presencial, telefónica ou internet). De seguida apresentam-se alguns exemplos de possíveis reclamações relacionadas com o atendimento:

Quadro I

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
ATENDIMENTO	Dificuldade de acesso pelo cliente aos meios de contato com a EG (telefónicos/eletrónicos) ex: sitio internet, Balcão Digital, etc.	Impossibilidade ou dificuldade no acesso aos meios eletrónicos de contacto com entidade por: exiguidade dos meios; anomalias técnicas; publicitação insuficiente; impossibilidade ou dificuldade no contato telefónico por anomalias técnicas ou nº elevado de chamadas em espera
	Dificuldade no acesso a informação do interesse do cliente veiculada nos meios eletrónicos de contacto com EG	Informação insuficiente, incorreta, pouco clara ou esclarecedora, publicitação insuficiente dos meios de contato com entidade, exiguidade dos meios, etc.
	Tempos de resposta a pedido de informação, esclarecimento ou reclamação	Demora na obtenção de resposta a pedido de informação ou esclarecimento; tempo de resposta excedido a reclamações (>22 dias úteis - circuito próprio); não resposta a pedidos de informação e/ou esclarecimentos; não retribuição de contato solicitado pelo cliente
	Espaço físico e acessibilidade aos serviços de atendimento	Instalações desadequadas à função de atendimento, nº de lugares sentados em quantidade insuficiente e mobiliário desajustado, inexistência de acessos para população com mobilidade condicionada/reduzida, etc.
	Horário de atendimento (presencial/ telefónico)	Horário inadequado de abertura ou encerramento dos serviços de atendimento (telefónico/presencial) ou encerramento antecipado da distribuição de senhas
	Tempos de espera no atendimento (presencial/telefónico)	Ordem das senhas e prioridade no atendimento; tempo de espera em linha
	Comportamento incorreto no relacionamento com o cliente	Desentendimentos com funcionários no atendimento (não inclui prestação de serviços domiciliários)
	Inexistência ou recusa do Livro de Reclamações	Inclui condicionamento do acesso ao Livro de reclamações
	Informações prestadas no atendimento	A informação é insuficiente ou incorreta. Inclui atendimento telefónico. Não inclui informação prévia à contratação

4.2. Contratação

A contratação para a prestação de serviço de água e saneamento assenta no vínculo jurídico (acordo entre as partes), suportada no pleno conhecimento das condições contratuais que revestem o serviço em causa. Evidenciam-se algumas das situações de possível reclamação sobre a contratação:

Quadro II

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
CONTRATAÇÃO	Falta de informação contratual	Falta de comunicação das condições contratuais. Não inclui informação insuficiente ou errada prévia à contratação (incluir contratos à distância) indisponibilidade dos meios eletrónicos e/ou telefónicos para esclarecimentos sobre contratação; não resposta a pedidos de informação e/ou esclarecimentos sobre contratação
	Dificuldades na contratação	(incluir contratos à distância) exigência de documentação necessária e não necessária para contratar o serviço (ex: pagamento do imposto de selo), recusa de contração (ex: por falta de legitimidade para contratação i. e. direitos controvertidos s/imóvel) ,demora na formalização da contratação, indisponibilidade dos meios eletrónicos e/ou telefónicos
	Dificuldades na denúncia ou suspensão de abastecimento a pedido	Demora na efetivação da rescisão ou suspensão,
	Cauções	Exigência ou devolução de caução e determinação do respetivo valor
	Alteração de grupo tarifário; Atribuição de tarifário	Atribuição de tarifários especiais (social, familiar,. etc.)
	Responsabilidade pelas dívidas de inquilinos ou anteriores clientes	Exigência de pagamento de dívidas de inquilinos e clientes anterior como condição para contratação
	Cláusulas contratuais abusivas	Não inclui exigência de pagamento de dívidas de inquilinos e clientes anteriores como condição para contratação
	Atraso na contratação por indisponibilidade do serviço	Atraso na execução do ramal; atraso na colocação de contador
	Demora na disponibilização do serviço de abastecimento de água (contador)	Demora no início da prestação do serviço depois de contratado (colocação do contador)
	Demora na disponibilização do serviço de saneamento de águas residuais	Demora no início da prestação do serviço, mesmo depois de contratado (execução do ramal) ou na realização da limpeza de fossa.
	Definição do tipo e calibre do contador	Reclamante contesta o tipo e/ou calibre de contador escolhido pela EG.

4.3. Disponibilidade dos serviços de abastecimento de água e drenagem de águas residuais

A disponibilidade do serviço traduz-se pela garantia da continuidade da prestação do serviço, com regularidade e em qualidade, assegurando-se a boa gestão dos sistemas públicos de abastecimento de água e saneamento, assumindo a Entidade Gestora a responsabilidade da conceção, construção e exploração dos referidos sistemas, mantendo-os em bom estado de funcionamento e conservação. Alguns exemplos de reclamações sobre a disponibilidade do serviço são:

Quadro III

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
DISPONIBILIDADE DE SERVIÇOS	Indisponibilidade do serviço de abastecimento de água	A rede pública de abastecimento não se encontra fisicamente disponível para servir o prédio (sendo eventualmente exigido ao reclamante o pagamento da extensão da rede).
	Indisponibilidade do serviço de saneamento	A rede pública de saneamento não se encontra fisicamente disponível para servir o prédio (sendo eventualmente exigido ao reclamante o pagamento da extensão da rede).
	Indisponibilidade do serviço de limpeza de fossas	A rede pública de saneamento não se encontra fisicamente disponível para servir o prédio e a EG não d disponibiliza o serviço de limpeza de fossas sépticas.

4.4. Ligações às redes

A ligação à rede pública de abastecimento de água e saneamento constitui uma obrigação, sempre que aquela se considere disponível. Evidenciam-se algumas das situações de possível reclamação sobre contratação ligação às redes públicas de abastecimento de água e drenagem de águas residuais:

Quadro IV

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
LIGAÇÕES ÀS REDES	Notificação da obrigatoriedade de ligação	Reclamante contesta a obrigatoriedade e procedimentos associados à obrigação de ligação.
	Processos de contraordenação relacionados com a obrigatoriedade de ligação	Inclui contraordenações por falta de ligação à rede de água e/ou saneamento.
	Condições de ligação dos ramais às redes prediais	Reclamante contesta a imposição de correções na rede predial na sequência de vistoria ou de fiscalização (inclui novas ligações *e* ligações já existentes.. com ou sem contrato ativo). Inclui interligação entre redes servidas por dois contadores (uso para rega *e* uso doméstico), traçados do ramal ou necessidade de instalação de bombas de elevação.
	Instalação *e* alterações do local do contador	Inclui obras relacionadas com a caixa do contador, alterações do local da caixa do contador e obrigatoriedade de acessórios no nicho do contador (não inclui definições ou alterações de calibre do contador).
	Independência da rede predial de outras origens de água	Reclamante contesta a necessidade de separar as captações próprias (poços, furos ou outras fontes) da rede servida pela EG (cumprimento do Artigo 822 do Decreto-Regulamentar 23/95).
	Ligações clandestinas (com ou sem contrato)	Inclui ligações diretas na caixa do contador, derivações no ramal ou conduta sem passagem pelo contador *e* ligações à rede de saneamento sem autorização ou celebração de contrato.
	Processos de contraordenação relacionados com ligações clandestinas	Inclui contraordenações relacionadas com ligações ou uso não autorizado das redes de água e/ou saneamento sob gestão da EG.
	Consumo sem contrato, com contador instalado	Inclui a abertura ou utilização irregular de ligações com contador instalado, mas sem contrato ativo.
	Outras questões relativas à ligação *e* disponibilidade	Questões relativas à ligação e disponibilidade não abrangidas pelas demais classificações.
	Demora na disponibilização do serviço de abastecimento (ramal)	Demora no início da prestação do serviço, mesmo depois de contratado (execução do ramal, exclui colocação de contador).

4.5. Tarifários

O tarifário entende-se como o conjunto de valores unitários e outros parâmetros e regras de cálculo, que permitem determinar o montante exato a pagar pelo cliente à Entidade Gestora, como contrapartida do serviço prestado. Os valores cobrados servirão para assegurar a viabilidade e melhoria dos serviços prestados. Apresentam-se, de seguida, as situações mais comuns que resultam em reclamação sobre Tarifários:

Quadro V

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
TARIFÁRIOS	Estrutura tarifária	Não aceitação dos tarifários em geral: Calculo das tarifas, sua legalidade, tarifas fixas e variáveis, escalões de consumo, indexação das tarifas dos serviços de águas residuais e resíduos sólidos urbanos ao consumo da água etc.
	Tarifas de serviços complementares	Discordância com os valores das tarifas dos serviços complementares,. nomeadamente: Tarifa de religação (valor e aplicabilidade), e outros encargos tarifários existentes
	Valor das principais tarifas	Valores demasiado elevados na fixação das tarifas e de outros preços de serviços prestados, incluindo a comparação de preços noutros concelhos do país
	Tarifários especiais	Condições de adesão às Tarifas Especiais (Tarifa Social, Tarifa familiar, etc.); Discordância das regras de acesso às mesmas e respetivos valores atribuídos
	Valor de impostos e taxas faturados	Discordância e não compreensão dos valores faturados relativos a Taxas e Impostos (IVA,TRH,.TGR e outras incluídas nas faturas)
	Alterações do tarifário	Deficiente Divulgação/Comunicação dos Tarifários
	Outras questões sobre tarifários	Situações relativas a Tarifários não abrangidas nas demais classificações

4.6. Faturação e Cobranças

A faturação estende-se para além do mero processo de faturar todos os conceitos referentes à prestação do serviço, abrangendo também a informação nela contida que deverá ser clara e inequívoca, obedecendo a uma periodicidade de emissão entre faturas. Eis alguns exemplos de reclamações mais frequentes:

Quadro VI

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
FATURAÇÃO	Informação prestada na fatura	A fatura não contém algum dos elementos referidos na Recomendação ERSAR A fatura não apresenta os elementos necessários para compreensão dos valores exigidos. A fatura é pouco percetível por outro motivo (ex: tamanho das letras)
	Periodicidade das faturas	Intervalo da emissão entre faturas, mensal/bimestral ou outra, a pedido ou imposta pela EG
	Periodicidade das leituras e estimativas de consumo	Periodicidade das leituras, utilização das leituras comunicadas, valor adotado para estimativa de consumo por ausência de leitura. Suspensão do serviço por impossibilidade no acesso ao contador para leitura. Não inclui estimativas de correção dos consumos não medidos por contador.
	Valores faturados	Incorreção dos valores faturados, acertos realizados e da distribuição do consumo pelos escalões. incorreção das leituras faturadas, sejam leituras realizadas pela EG ou fornecidas pelo Cliente. Serviços faturados e no entender do cliente não prestados, ou considerados ilegítimos. Faturação de Consumos estimados, e não medidos pelo contador, considerados em situação de ilegalidade (Ligação direta etc.) Faturação de Consumos estimados, e não medidos pelo contador, por ausência de contador.
	Avarias do contador	Discordância dos valores lidos e faturados com eventual aferição do contador.
COBRANÇA	Meios de pagamento / recebimento	Insatisfação com os meios disponibilizados para o pagamento de faturas (ex. ausência de multibanco no atendimento), falhas na ativação do débito direto ou funcionamento das referências multibanco; dificuldades no recebimento de notas de crédito. Inclui forma de realização, de acertos de pagamento (compensação na fatura seguinte ou emissão de nota crédito)
	Suspensão do serviço por mora no pagamento	Questões relativas ao envio do aviso prévio e à cobrança dos custos de envio e da tarifa de restabelecimento. Não inclui reclamação contra o valor da tarifa de restabelecimento sem contestar a legitimidade para a cobrar
	Prescrição e caducidade	Reclamações relacionada com prescrição e ou caducidade
	Receção de faturas e prazo de pagamento	Reclamante alega que não recebeu as faturas. Inclui recebimento tardio ou prazo de pagamento insuficiente
	Pagamentos em Prestações	Discordância quanto à possibilidade e as regras estabelecidas para realização de pagamentos em prestações.
	Quitação parcial	Não aceitação por parte da EG do pagamento parcial da fatura
	Cobrança de dívidas fora do prazo de pagamento	Inclui procedimentos utilizados (ex: uso de execuções fiscais), cobrança de custas e outras penalizações pelo atraso (ex: juros, cláusula penal)

4.7. Qualidade de Serviço

A categoria de reclamações sobre a Qualidade do Serviço abrange as situações de insatisfação dos clientes, resultantes de incumprimentos de âmbito contratual, estando incluídas as reclamações decorrentes de:

Quadro VII

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
QUALIDADE DO SERVIÇO	Execução de serviços domiciliários no âmbito do contrato de abastecimento	Reclamações por deficiente ou incorreta prestação do serviço
	Incumprimento de horário ou demora na prestação do serviço domiciliários	Inclui reclamações de demora na prestação de serviços e incumprimento do horário marcado
	Comportamento/Atitude do técnico	Reclamações sobre o comportamento incorreto do técnico que efetua o serviço
	Serviços de Saneamento	Inclui reclamações relacionadas com limpeza de fossas ou qualquer mau funcionamento na rede de saneamento
	Ausência de aviso prévio sobre a interrupção do abastecimento devido a roturas e/ou obras na rede	Reclamações por ausência de aviso quando devido; ausência de informação sobre a interrupção de abastecimento
	Incumprimento do prazo previsto para regularização do fornecimento	Reclamações devido a prolongamento da interrupção para além do prazo previsto
	Interrupções frequentes	Reclamante refere a ocorrência sucessiva e frequente de interrupções
	Faltas de Água	Inclui reclamações de falta de água por motivos associados à rede de distribuição, e faltas de água associadas a problemas na rede predial
	Problemas de pressão	Inclui reclamações de falta ou excesso de pressão na rede de distribuição, por intervenção na rede, e reclamações de perda de pressão devido ao mau estado na rede predial
	Alterações na rede predial impostas pela EG	Reclamações sobre as alterações impostas pela EG quando são detetadas inconformidades na rede predial

4.8. Qualidade do Produto

A categoria de reclamações sobre a Qualidade do Produto abrange as situações de insatisfação dos Clientes, resultantes de incumprimentos de âmbito da qualidade da água, estando incluídas as reclamações decorrentes de:

Quadro VIII

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
QUALIDADE DO PRODUTO	Qualidade da Água	Reclamações por deficiente qualidade da água.

4.9. Responsabilidade Social e Ambiental

Nesta categoria estão consideradas as insatisfações dos clientes com o modo como decorreram as obras numa perspetiva de impacto no espaço público, podendo incluir reclamações sobre:

Quadro IX

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL	Falta ou deficiente sinalização de obras na via pública	Reclamações por deficiente sinalização; má delimitação da localização do estaleiro; impacto visual no meio; má definição da circulação pedonal Inclui reclamações associadas a demoras na conclusão da obra
	Demoras na execução da obra	
	Reposição das condições iniciais	Reclamações sobre a falta ou deficiente reposição das condições iniciais atraso na reposição dos pavimentos
	Má utilização dos recursos	Manifestações de descontentamento sobre a utilização dos recursos por parte da entidade gestora; inclui as reclamações de atrasos na reparação de fugas na rede de distribuição, ou redes de rega, hidrantes etc. realização de descargas da rede

4.10. Responsabilidade Civil

Da atividade da Entidade Gestora, poderão ocorrer danos causados a terceiros, suscitáveis de resultar em reclamações.

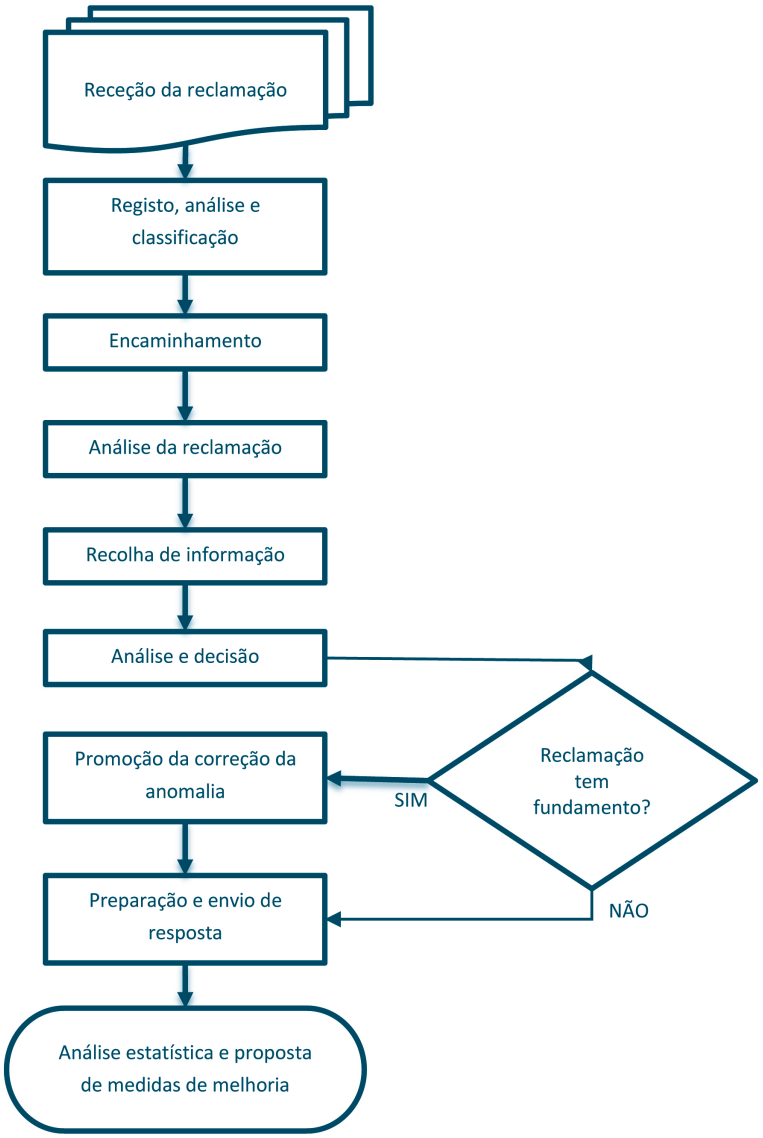
Quadro X

Classificação principal	Classificação secundária	Descrição
RESPONSABILIDADE CIVIL	Danos em terceiros no âmbito da atividade da Entidade Gestora	Reclamação de danos causados a propriedade de terceiros (pública ou privada), devido a: - Inundação por rotura na rede de distribuição; - Inundações no âmbito de intervenções domiciliárias

5. Procedimento de Resolução

As reclamações constituem uma ferramenta relevante na melhoria da relação entre a Entidade Gestora com os seus clientes. A resolução rápida de anomalias e a resposta adequada e atempada ao cliente são fatores importantes que influenciam a qualidade percebida pelos clientes dos serviços da Entidade Gestora.

Mas para que tal seja possível e se alcance uma gestão eficaz e eficiente das reclamações, é necessária a existência de um fluxo de atividades que defina corretamente os passos importantes conducentes a esse fim. É neste âmbito que se sugere o seguinte fluxograma que procura enumerar todas as atividades essenciais a uma boa gestão das reclamações.



Receção da reclamação

Receção da reclamação independentemente do meio utilizado pelo Cliente para a sua exposição.

Registo, Análise e Classificação

Depois de rececionada a reclamação, torna-se necessário o seu registo na Entidade Gestora, categorizando o assunto, após uma breve análise da exposição feita pelo reclamante.

Encaminhamento

Encaminhamento da reclamação de acordo com a categorização da reclamação para o serviço competente à sua análise.

Análise da reclamação

Leitura cuidada do assunto exposto de forma a poder recolher a informação necessária à sua análise.

Recolha de informação

Recolha de elementos que permita analisar e concluir sobre a exposição realizada pelo reclamante.

Análise e decisão

Depois de recolhida a informação necessária, a reclamação deverá ser analisada com todos os elementos disponíveis para decisão, averiguando o fundamento do exposto e conclusão relativa à necessidade ou não da correção de uma eventual anomalia.

Promoção da correção da anomalia

Caso se conclua que a reclamação tem fundamento na sua exposição, a Entidade Gestora deverá promover a correção da anomalia, procedendo às correções necessárias para que o problema seja ultrapassado.

Preparação e envio de resposta

Depois de concluída a resolução da anomalia ou depois de despoletar as ações necessárias a essa correção, caso não seja possível resolver antes da resposta ao reclamante, deverá ser enviada uma resposta ao reclamante, informando da decisão relativa à reclamação apresentada, fundamentando os factos que conduziram a tal decisão.

Análise estatística e proposta de medidas de melhoria

Após envio da resposta, a reclamação deverá ser analisada estatisticamente por forma a apurar as eventuais ações corretivas/preventivas necessárias à minimização do tipo de reclamação em causa, independentemente do deferimento ou não do assunto reclamado.

Ainda que a reclamação possa não ter sido deferida, há que analisar se tal provém de uma falta de informação ao Cliente que lhe permita o conhecimento do tipo de situação exposta.

Esta análise desempenha um papel importante na implementação de medidas que visem o aumento da qualidade percebida dos serviços prestados pela Entidade Gestora.

6. Proposta de Indicadores

Saber aplicar os mecanismos adequados na avaliação e tratamento das causas da insatisfação dos clientes e criar um conjunto de indicadores para avaliação dos fatores críticos do desempenho de cada Entidade Gestora, é fundamental para garantir a satisfação das necessidades e das expectativas dos clientes.

Definir o número ideal de indicadores sem perda de conhecimento de aspetos relevantes, não é fácil, contudo um grande número de indicadores poderá tornar demasiado complexa a análise, introduzindo dificuldades no processo de tomada de decisão. Assim, foram considerados os indicadores abaixo referidos como os mais relevantes, tendo em conta não só critérios de facilidade de cálculo, possibilidade de comparação entre entidades com diferentes escalas e cuja análise possa constituir alertas para os pontos críticos, sempre numa perspetiva de *benchmarking*.

Assim, todas as reclamações e sugestões escritas devem ser consideradas, incluindo as desprovidas de fundamento, considerando-se que todas as chamadas de atenção feitas por escrito pelo utilizador merecem uma resposta por escrito da entidade gestora.

Consideramos reclamações deferidas, aquelas que têm fundamento, que são justas e se justifiquem, ou seja, em que é dada razão ao cliente.

Não são consideradas, para efeitos dos indicadores do quadro seguinte, respostas que não evidenciem uma efetiva análise da situação concreta, nomeadamente por se enquadrarem em procedimentos sistemáticos destinados a acusar a receção da reclamação ou sugestão, ou por corresponderem a comunicações que se limitam a informar do reencaminhamento para outro departamento ou serviço competente da entidade gestora.

INDICADORES

Descrição Indicador		Unidade	Variáveis
Ind001	**Reclamações totais por 1000 Clientes**	**nº**	**Ind001= (Var001 / Var002) x 1000** Var001=Total reclamações Entidade Var002 = Total Clientes
Ind002	**Reclamações Deferidas**	**%**	**Ind002= (Var003 / Var001) x 100** Var003 = Reclamações Deferidas Entidade Var001 = Total reclamações Entidade
Ind003	**Resposta a reclamações em menos de 22 dias**	**%**	**Ind008= (Var004 / Var001) x 100** Var004= Respostas em 22 dias Var001= Total reclamações Entidade

Conclusão

Compreender o impacto das reclamações numa organização e transformá-las numa oportunidade de melhoria, é o objetivo central deste trabalho.

As Entidades Gestoras devem ter uma permanente postura dinâmica de ajustamento à sociedade e adotar práticas tendentes a saber gerir as expectativas dos seus clientes que, cada vez mais, são conhecedores dos seus direitos e como tal, mais exigentes.

Assegurar uma comunicação eficaz e transparente, através da divulgação das atividades desenvolvidas, das formalidades exigidas e do acesso à informação com recurso a meios eficazes e novas tecnologias, poderão constituir fatores de prevenção à insatisfação dos clientes.

Assim importa a cada Entidade Gestora:

- Perceber as causas de insatisfação dos clientes.
- Entender o impacto das reclamações na organização.
- Definir mecanismos no tratamento das reclamações.
- Otimizar o processo da gestão de reclamações, através de práticas assertivas.
- Criar um conjunto de indicadores para avaliar a satisfação das necessidades e das expectativas dos clientes.
- Avaliar regularmente esses Indicadores com vista à melhoria contínua, que enquadre as seguintes perspetivas:
    - Do *Cliente* - aumentando o índice de satisfação;
    - De *Valor* - reduzindo sempre que possível os custos operacionais;
    - Dos *Processos* - garantindo o bom desempenho da EG, e
    - Da *Inovação e Melhoria* – inovando e promovendo o desenvolvimento dos colaboradores.