

| | | |
|--|---|--------------------------------|
| CÓDIGO: PG 1109 EMISSÃO: 01/01/2023 | PROCEDIMENTO GERENCIAL | Nº DA REVISÃO: 00 |
| | TRATAMENTO DAS RECLAMAÇÕES DE CLIENTES | DATA DA REVISÃO: 01/01/2023 |

ESCOPO

1. OBJETIVO
2. APLICAÇÃO
3. CONDIÇÕES GERAIS
4. PROCEDIMENTO
5. SITUAÇÃO DE REVISÃO

1. OBJETIVO

Garantir que todas as reclamações recebidas sejam analisadas de maneira imparcial e, quando pertinentes tratadas, também, com imparcialidade.

2. APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os clientes e colaboradores envolvidos na reclamação.

3. CONDIÇÕES GERAIS

Atender as necessidades dos clientes e garantir que todas as reclamações e dúvidas serão analisadas e tratadas, quando pertinente.

4. PROCEDIMENTO

Todos os colaboradores do Laboratório Porto Belo estão aptos a receber reclamações ou sugestão por parte dos clientes.

4.1. Recebimento da Reclamação

O membro da equipe que recebe a reclamação e/ou sugestão deve seguir a seguinte sistemática:

- a) Imediatamente após a reclamação/sugestão registrar na agenda, que está disponível na administração (na data que recebeu a reclamação/sugestão). Cabe ao membro da equipe que recebeu a reclamação/sugestão o registro da empresa, do responsável pela reclamação/sugestão e do assunto;
- b) Antecipando-se a qualquer análise, o responsável pelo recebimento da reclamação deve agradecer ao cliente reclamante a oportunidade de melhoria que o mesmo está nos oferecendo e comprometer-se em nome da gerência a fornecer uma opção eficiente e rápida para resolução do problema;
- c) Caso solicitado, por qualquer parte interessada, este procedimento de tratamento de reclamações deve ser disponibilizado.
- d) A reclamação e/ou sugestão deve ser levada o mais breve possível a gerência, que irá ocupar-se da análise crítica da mesma, o que determinará a ação a ser tomada. A gerência, com base no tipo e área da reclamação, definirá os colaboradores envolvidos no tratamento, de maneira que todos os envolvidos sejam imparciais e competentes para o tratamento. Pode variar de um contato com o cliente para esclarecimento até a abertura do registro de **Tratamento de Não Conformidades e Constatação de Melhorias (RG 5123)** para determinação da ação a ser tomada.

4.2. Ações a serem tomadas

A ação a ser tomada depende da avaliação da gerência:

4.2.1. Reclamação Não Procedente:

- a) Mesmo neste caso, o reclamante tem o direito a um retorno rápido. Este procedimento é responsabilidade da gerência, que deverá encontrar a melhor maneira de atender o cliente nas suas dúvidas ou necessidades.

4.2.2. Dúvida quanto ao fundamento da reclamação:

- a) Nesta situação a gerência reúne-se com as partes responsáveis pela geração da reclamação, avaliam criticamente e definem a legitimidade da mesma.

Obs.: Se a gerência ou um grupo de colaboradores definir a RECLAMAÇÃO como NÃO PROCEDENTE, proceder conforme item 4.2.1 a).

4.2.3. Reclamação Procedente:

- a) A gerência reúne-se com as partes responsáveis pela geração da reclamação e preparam um plano de ação baseado em ferramentas da qualidade. Abrir registro de **Tratamento de Não Conformidades e Constatação de Melhorias (RG 5123)**.
- b) Verifica se a ação foi executada eficazmente e dentro do prazo estabelecido:
 - em caso positivo fecha o formulário marcando com “X” o espaço referente a ação corretiva efetivada, assina e data o documento.
 - em caso negativo fecha o formulário marcando com “X” a opção Ação corretiva não efetivada, e abre um novo **RG 5123**.

Obs.: Quando a direção ou o grupo define a RECLAMAÇÃO como PROCEDENTE, e a correção e/ou ação corretiva é efetivada, o cliente é contatado, é fornecida a solução para o problema, repondo ou minimizando ao máximo o prejuízo causado involuntariamente pelo laboratório e a gerência desculpa-se formalmente.

4.3. Pesquisa de Satisfação

Previamente à realização das reuniões de Análise Crítica pela Gerência, coletar dados referentes a registros ou quaisquer outros documentos relacionados ao Atendimento ao Cliente, tais como, PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.

Respostas “Pouco Satisfeito” e/ou “Insatisfeito” assim como o comentário livre da Pesquisa de Satisfação do Cliente, quando negativo, registrar como oportunidade de melhoria e/ou reclamação e analisar criticamente.

A pesquisa de satisfação dos clientes é realizada bianualmente, através do envio do link para responder as perguntas estabelecidas na avaliação (Formulários Google). Após concluído o período de avaliação, uma circular com os resultados obtidos é emitida. O resultado da pesquisa de satisfação é avaliado, também, através das metas estabelecidas na matriz de indicadores de desempenho.

5. SITUAÇÃO DE REVISÃO: Ver original disponível na Administração.