

Norma Geral

Numeração: NG 0008
Código: CO.10
Data entrada em vigor: 2007-12-13
Assunto: **Análise e Tratamento de Reclamações**

0. Introdução

A análise e o tratamento das reclamações relativas ao serviço prestado pela CARRIS assumem uma importância cada vez maior. Por um lado, permitem o conhecimento de ocorrências que, de outro modo, nem sempre seria viável, possibilitando a implementação de acções correctivas e/ou preventivas, tendo em vista a melhoria contínua do serviço, no âmbito da qualidade da sua prestação e do desempenho ambiental da organização. Por outro, constituem uma oportunidade de um contacto personalizado com o cliente ou outras partes interessadas, permitindo o esclarecimento pela CARRIS dos aspectos que motivaram a reclamação.

Assim, é fundamental que a metodologia de apreciação e tratamento das reclamações esteja devidamente definida e haja uma estreita ligação horizontal entre os Órgãos da CARRIS envolvidos.

1. Objectivo

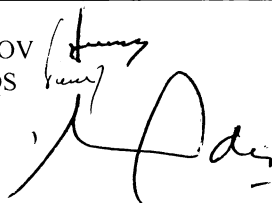
A presente norma visa:

- Definir uma metodologia de análise e tratamento das reclamações relativas ao serviço prestado pela CARRIS, designadamente no que se refere aos procedimentos a adoptar;
- Definir as competências dos diversos Órgãos envolvidos e prazos de resposta a cumprir.

2. Campo de Aplicação

A presente norma aplica-se sempre que haja necessidade de tratar uma reclamação efectuada por um cliente ou outra parte interessada.

Concebido por: PROV
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2007-12-10
Página: 1 de 8

NG 0008

3. Referências Normativas

As referências normativas da presente norma são as seguintes:

NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e vocabulário;

NP EN ISO 14001:2004 + Emenda 2006 – Sistemas de gestão ambiental. Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização;

NG 0001 – Documentos de Regulamentação Interna;

NG 0002 – Controlo da Documentação dos Sistemas de Gestão da Qualidade, Segurança e Ambiente;

NG 0005 – Não Conformidades, Acções Correctivas e Acções Preventivas;

NG 0013:1999 – Ocorrências de Exploração – Conceitos e Definições.

4. Definições

Para efeitos da presente norma, consideram-se as seguintes definições:

Acção Correctiva – acção para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejável.

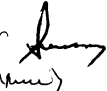


Acção Preventiva – acção para eliminar a causa de uma potencial não conformidade ou de outra potencial situação indesejável.

Correcção – acção para eliminar uma não conformidade detectada.

Não conformidade – não satisfação de um requisito.

Parte interessada – pessoa ou grupo com interesse no desempenho do sucesso da organização (clientes, accionistas, colaboradores, fornecedores, outras entidades e sociedade em geral).

Reclamação – acto ou efeito de exigir o cumprimento de um serviço previamente estabelecido.

Concebido por: PROV 
 Verificado por: GQS 
 Homologado por: CA 

Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
 Edição: 3ª de 2007-12-10
 Página: 2 de 8

NG 0008

Nota: Poderão constituir objecto de reclamação, entre outros, os seguintes:

- Incumprimento de horários e / ou veículos insuficientes;
- Estado de condição do veículo ou instalações;
- Informação insuficiente / desactualizada;
- Tarifário e aplicação de multas;
- Comportamento incorrecto do pessoal;
- Ocorrências em exploração com clientes ou outros que possam implicar reparo.

Requisito – necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.

5. Procedimentos

5.1. Recepção de reclamações

As reclamações podem ser recebidas através dos seguintes suportes:

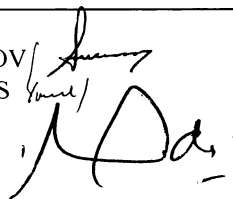
- Contacto presencial** – contacto directo com o Provedor do Cliente;
- Contacto via telefone** – o receptor deve encaminhar a chamada para o Provedor do Cliente;
- Correspondência** – através de carta ou fax; a recepção é feita na Correspondência que endossa a reclamação ao Provedor do Cliente.
- Correio electrónico (e-mail);**
- Livro de Reclamações** – disponíveis nas diversas instalações da Empresa.

As reclamações de qualquer parte interessada são enviadas pelos receptores para o Provedor do Cliente.

No caso de a reclamação envolver acidentes ou incidentes, ou configure outra situação, nomeadamente de contencioso, é reencaminhada de imediato para a Direcção Financeira – área de

Concebido por: PROV
 Verificado por: GQS
 Homologado por: CA

Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
 Edição: 3ª de 2007-12-10
 Página: 3 de 8



NG 0008

sinistros ou para o Gabinete de Apoio Jurídico e Contencioso que, respectivamente, promovem e coordenam todo o processo de análise, acompanhamento e ligação com a parte interessada.

5.2. Análise e Tratamento de Reclamações

5.2.1. Todas as reclamações recebidas, independentemente do modo como foram formalizadas, devem ser registadas, pelo Provedor do Cliente, na respectiva aplicação informática.

5.2.2. No Provedor do Cliente é elaborado o registo descritivo da reclamação e efectuada a respectiva análise.

5.2.3. Após breve análise do seu conteúdo e caso seja considerada pertinente, o Provedor do Cliente, consoante o tipo de reclamação, envia-a aos Órgãos da CARRIS com capacidade e competência para prestar os esclarecimentos necessários e julgados suficientes. No caso da reclamação não ser considerada pertinente procede ao arquivamento da mesma.

5.2.4. Os Órgãos intervenientes no processo procedem às averiguações detalhadas focadas na respectiva reclamação e ao apuramento de eventuais responsabilidades.

5.2.5. Após as averiguações, estes Órgãos dão conhecimento do resultado das mesmas ao Provedor do Cliente através do impresso de Registo de Averiguações (Anexo II), que prepara e envia a resposta formal da CARRIS à parte interessada, preferencialmente, no prazo máximo de 8 dias úteis.

5.2.6. A análise das situações objecto de reclamação compete aos nela implicados, a quem caberá definir ou propor as acções correctivas ou preventivas consideradas adequadas.

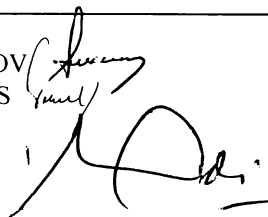
5.3. Resposta à parte interessada

O Provedor do Cliente é responsável pela resposta dada à parte interessada que efectuou a reclamação, utilizando o mesmo tipo de suporte que foi usado na recepção da reclamação.

Exceptua-se o caso de a reclamação ter sido recebida via telefone, sendo a resposta feita por carta, fax ou e-mail.

No caso de reclamações reencaminhadas para a Direcção Financeira – área de sinistros ou para o Gabinete de Apoio Jurídico e Contencioso, é o respectivo órgão que procede ao seu registo, prepara e envia resposta à parte interessada reclamante.

Concebido por: PROV
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2007-12-10
Página: 4 de 8

NG 0008

5.4. Relatório mensal

O tratamento das reclamações recebidas é feito pelo Provedor do Cliente e deverá reflectir a eficácia de comunicação com a parte interessada relativamente ao serviço prestado, a receptividade de sugestões ou críticas por parte da parte interessada, bem como à necessidade de monitorização do processo mantendo registos actualizados sobre o mesmo.

Os dados gerados como resultado dessa monitorização são tratados mensalmente e permitem analisar a sua evolução e comparar com períodos homólogos anteriores, sendo divulgados junto das áreas intervenientes no processo de produção do serviço ou outras áreas que sejam consideradas como potenciais indutoras de melhoria da qualidade da prestação do serviço e do desempenho ambiental da organização.

Os relatórios mensais devem conter, entre outras, as seguintes informações, devidamente segmentadas por motivos ou causas:

- Reclamações relativas ao serviço;
- Queixas de pessoal;
- Pedidos e sugestões;
- Elogios ao pessoal ou ao serviço.

Para além destas informações, deve ser registada a quantidade, tipo de reclamações recebidas bem como a quantidade de reclamações respondidas e respectivo prazo de resposta.




6. Disposições Finais e Transitórias

Esta norma revoga e substitui a NG 0008, 2ª Edição, de 2005-10-27, e todas as disposições contrárias em vigor.

Esta norma integra o Processo de Comunicação, Vendas e Apoio ao Cliente.

7. Anexos

Anexo I – Fluxograma da Actividade de Análise e Tratamento de Reclamações.

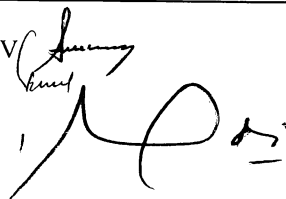
Concebido por: PROV 
Verificado por: GQS 
Homologado por: CA 

Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2007-12-10
Página: 5 de 8

NG 0008

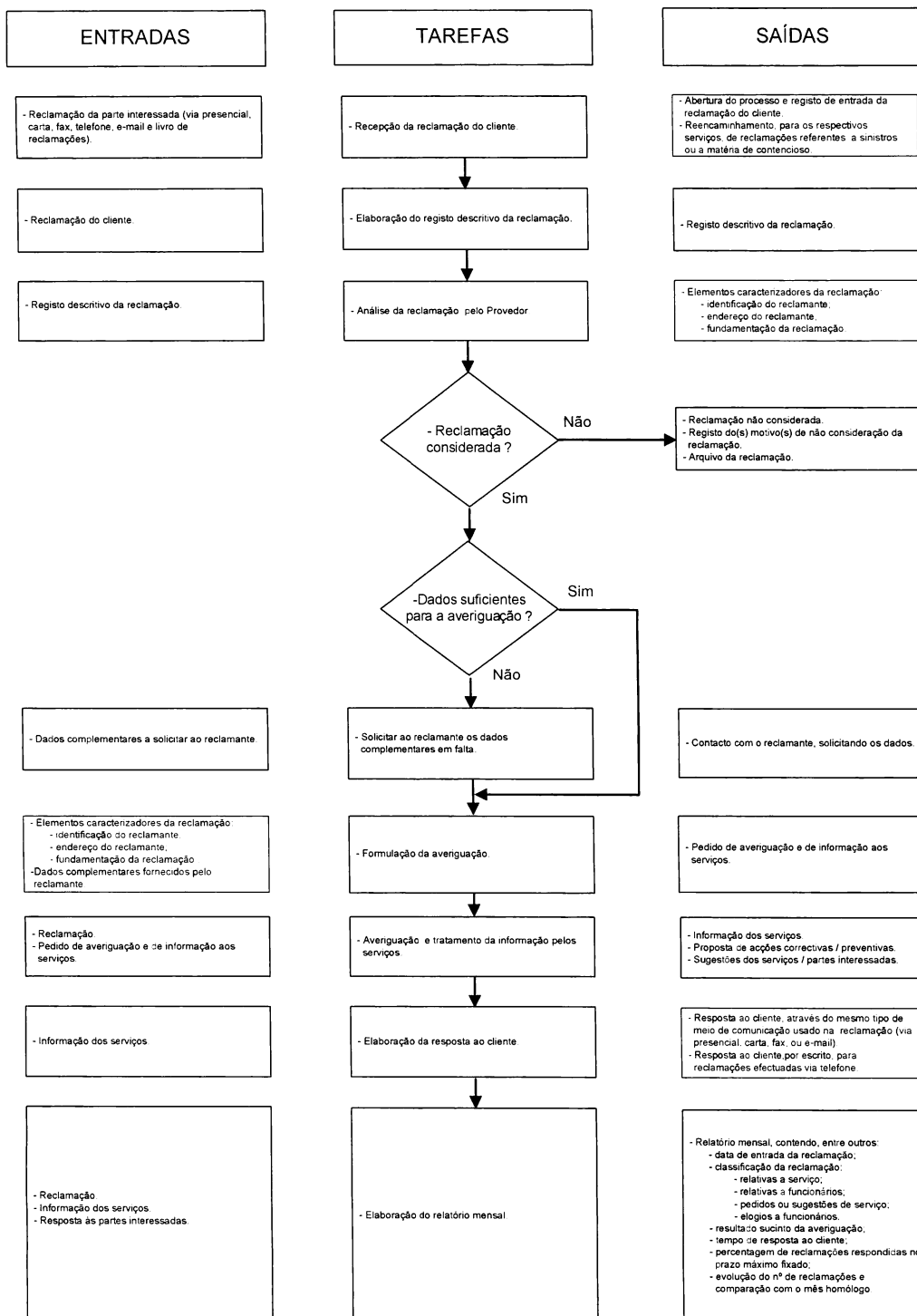
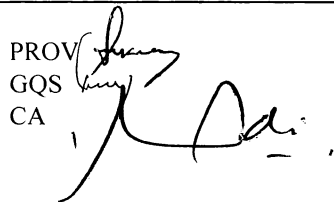
Anexo II – Registo de Averiguações.

Concebido por: PROV
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2007-12-10
Página: 6 de 8

Anexo I – Fluxograma da Actividade de Análise e Tratamento de Reclamações

NG 0008

Anexo II – Registo de Averiguações

carris 

Processo N.º:

Data:

A: Provedor do Cliente
Assunto: Reclamação

De:

Responsabilidade da CARRIS?

Sim

Não

Indeterminado

Causa: _____

Justificação:

Acção realizada (caso aplicável):

• Acção Correctiva (AC)?

Sim

Não

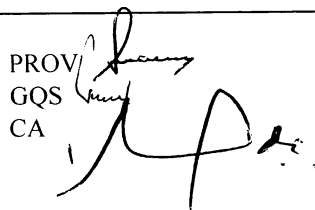
Se Sim:

AC n.º _____

Nota: Após conclusão da acção solicita-se envio de cópia do Relatório da Acção Correctiva Mod.GQS/020/1.

Mod.PROV/002/1

Concebido por: PROV
Verificado por: GQS
Homologado por: CA



Distribuição: Órgãos de 1ª Linha
Edição: 3ª de 2007-12-10
Página: 8 de 8