



International Organization for Standardization



International Accreditation Forum

Data: 13 de janeiro de 2016

Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001

Linhas de orientação em:

Reclamações de clientes

1. Introdução

A gestão eficaz das reclamações de clientes é uma parte essencial de um sistema de gestão de qualidade, tendo em vista proporcionar retorno de informação quando os resultados de um SGQ não tiverem atingido o objetivo de fornecer “de forma consistente produtos conformes”.

Embora não haja uma única secção na ISO 9001 que seja dedicada ao tratamento das reclamações de clientes, é importante que os auditores estejam cientes das várias secções da norma que se relacionam com este tópico e que lhes permitem avaliar um processo de tratamento das reclamações de uma organização.

As secções da ISO 9001 que, direta ou indiretamente, requerem a gestão eficaz das reclamações de clientes (frequentemente como parte dos requisitos sobre “retorno de informação de clientes”) incluem:

- **Secção 5.1.2** requer que a gestão de topo assegure que “os requisitos dos clientes (...) sejam determinados, compreendidos e satisfeitos de forma consistente;”.
- **Secção 8.2.1 c)** requer que a organização obtenha “retorno de informação dos clientes relativa a produtos e serviços, incluindo reclamações;”.
- **Secção 9.1.2** requer que a organização tenha de “monitorizar a perceção do cliente quanto à medida, em que as suas necessidades e expetativas foram satisfeitas.”. Isto é, na verdade, mais exigente do que apenas responder às reclamações dos clientes, porque, quando devidamente implementada, requer que a organização procure proactivamente o retorno de informação de clientes, ao invés de apenas esperar passivamente e reagir a “reclamações formais” que frequentemente são poucas e ocasionais, porque o “cliente” não pode ser incomodado ou sente que está a perder tempo.
- **Secção 9.1.3** requer que a organização analise e avalie dados e informação adequados relacionados com o grau de satisfação do cliente - mais uma vez, isto deverá ser mais exigente do que apenas responder a reclamações.

- **Secção 9.3** requer que as entradas para a revisão pela gestão incluam “retorno da informação do cliente”, o que necessariamente inclui reclamações do cliente.
- **Secção 10.2.1** define requisitos para rever não conformidades, incluindo as que resultarem de reclamações de clientes, e subsequentemente atuar sobre essas NC para determinar a causa, implementar correções e ações corretivas e verificar a eficácia, etc.

Durante toda a auditoria, o auditor deverá estar alerta para indicações que possam sugerir insatisfação do cliente e que deveriam ter sido abordadas pela organização como parte do processo de tratamento de reclamações do cliente. Boas fontes de tais informações poderão incluir, por exemplo:

- mercadorias devolvidas pelo cliente;
- reclamações em garantia;
- faturas revistas;
- notas de crédito;
- artigos nos meios de comunicação;
- *websites* de consumidores;
- observação direta, ou comunicação com o cliente (por exemplo, numa organização de serviços).

Os auditores também precisam de estar cientes da existência da **ISO 10002 "Gestão da Qualidade - Satisfação do cliente – Linhas de orientação para o tratamento de reclamações nas organizações"** e incentivar os seus clientes a fazer uso desta orientação no desenvolvimento dos seus processos de tratamento de reclamações.

A introdução à ISO 10002 afirma:

“Esta norma proporciona linhas de orientação para o *design* e implementação de um processo eficaz e eficiente de tratamento de reclamações para todos os tipos de atividades comerciais ou não comerciais, incluindo as relativas ao comércio eletrónico.”

O processo de tratamento de reclamações descrito na ISO 10002 pode ser usado como um elemento de um sistema de gestão de qualidade.

A informação obtida através do processo de tratamento de reclamações pode levar a melhorias em produtos e processos e, onde as reclamações sejam adequadamente tratadas, podem proteger e melhorar a reputação da organização (independentemente de seu tamanho, localização e setor).

Um processo eficaz e eficiente de tratamento de reclamações reflete as necessidades tanto das organizações fornecedoras de produtos como das que recebem esses produtos.

A introdução à ISO 10002 afirma ainda:

“A implementação do processo descrito nesta norma pode:

- proporcionar a um reclamante acesso a um processo de tratamento de reclamações que seja aberto e capaz de gerar respostas,

- potenciar a capacidade da organização para resolver reclamações de forma consistente, sistemática e capaz de gerar respostas, satisfazendo o reclamante e a organização,
- potenciar a capacidade da organização para identificar tendências e eliminar causas de reclamações e melhorar as operações da organização,
- ajudar a organização a criar uma abordagem centrada no cliente para a resolução de reclamações e incentivar o pessoal a melhorar as suas aptidões para trabalhar com os clientes, e
- disponibilizar uma base para revisão e análise contínuas do processo de tratamento de reclamações, da resolução de reclamações e das melhorias no processo realizadas”.

É muito importante que os auditores tenham conhecimento da ISO 10002 e das suas linhas de orientação e que usem esse conhecimento durante as auditorias. No entanto, a ISO 10002 não especifica nenhum requisito, apenas fornece linhas de orientação; conseqüentemente, não é possível para um auditor identificar quaisquer não conformidades contra estas recomendações.

2. Esboço da ISO 10002

A ISO 10002 aborda os seguintes tópicos

- Princípios orientadores
 - Visibilidade
 - Acessibilidade
 - Capacidade de resposta
 - Objetividade
 - Encargos
 - Confidencialidade
 - Abordagem focada no cliente
 - Prestação de contas
 - Melhoria contínua
- Estrutura de tratamento de reclamações
 - Compromisso
 - Política
 - Responsabilidade e autoridade
- Planeamento e *design*
 - Objetivos
 - Atividades
 - Recursos
- Operacionalização do processo de tratamento de reclamações
 - Comunicação
 - Receção das reclamações

- Rastreamento das reclamações
- Confirmação das reclamações
- Avaliação inicial das reclamações
- Investigação das reclamações
- Resposta às reclamações
- Comunicação da decisão
- Encerramento das reclamações
- Manutenção e melhoria
 - Recolha de informação
 - Análise e avaliação das reclamações
 - Satisfação com o processo de tratamento de reclamações
 - Monitorização do processo de tratamento de reclamações
 - Auditoria ao processo de tratamento de reclamações
 - Revisão pela gestão do processo de tratamento de reclamações
 - Melhoria contínua

Inclui também os seguintes anexos informativos

- Linhas de orientação para pequenas empresas
- Formulário para reclamante
- Objetividade
- Formulário de seguimento das reclamações
- Respostas
- Fluxograma de remissão a um nível superior
- Monitorização continua
- Auditoria

3. Auditoria ao processo de tratamento de reclamações

Os auditores deverão ser capazes de verificar que uma organização estabeleceu um **processo** eficaz de gestão de reclamações documentado.

A ISO 10002 recomenda que, ao analisar o desempenho do processo de tratamento de reclamações, o auditor deverá avaliar:

- a conformidade dos processos de tratamento de reclamações com a política e os objetivos da organização,
- em que medida o processo de tratamento de reclamações é seguido,
- a capacidade do atual processo de tratamento de reclamações para atingir objetivos,
- pontos fortes e fracos do processo de tratamento de reclamações,
- resultados de auditorias internas ao processo de tratamento de reclamações,

- oportunidades de melhoria no processo de tratamento de reclamações e nos seus resultados,
- os resultados da revisão pela gestão deverão incluir:
 - decisões e ações relacionadas com a melhoria da eficácia e da eficiência do processo de tratamento de reclamações,
 - propostas sobre decisões de melhoria de produtos e serviços,
 - ações relacionadas com necessidades de recursos identificadas (p. ex. planos de formação), usadas para identificar oportunidades de melhoria.

NOTA: O Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001 publicou um artigo sobre auditoria ao “Retorno de informação do cliente”, que também inclui algumas orientações sobre reclamações de clientes.

Para mais informação sobre o *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*, por favor ver o artigo: *Introdução ao Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001*.

O *feedback* dos utilizadores será usado pelo *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* para determinar se deverão ser desenvolvidos documentos de orientação adicionais ou se os documentos atuais deverão ser revistos.

Comentários sobre artigos ou apresentações podem ser enviados para o seguinte endereço de correio eletrónico: charles.corrie@bsi-group.com.

Os outros artigos e apresentações podem ser descarregados das páginas eletrónicas:

www.iaf.nu

www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup

Advertência

Este artigo não foi sujeito a um processo de endosso pela Organização Internacional de Normalização (ISO), pelo Comité Técnico 176 da ISO, ou pelo Fórum Internacional de Acreditação (IAF).

A informação nele contida está disponível para fins de formação e de comunicação. O *Grupo de Práticas de Auditoria ISO 9001* não assume a responsabilidade por quaisquer erros, omissões ou outras responsabilidades que possam surgir pela disponibilização ou uso subsequente desta informação.