

O presente documento é uma versão resumida do procedimento relativo a Queixas e Reclamações (P-821), que a Solera disponibiliza a qualquer pessoa, empresa, entidade, organismo, etc., através do seu website.

1.- OBJETO.

O objeto deste procedimento é descrever a forma como são geridas as queixas e reclamações de produtos dos nossos clientes, bem como a gestão das devoluções de material destes.

2.- ÂMBITO.

Este procedimento aplica-se a todos os processos relacionados com a gestão das reclamações e queixas dos nossos clientes sobre produtos ou serviços.

Este procedimento não se aplica às reclamações sobre questões de índole ambiental, de sustentabilidade económica e/ou contra os direitos humanos fundamentais, pois este tipo de reclamações é tratado através do procedimento do Canal de Ética, que pode ser acedido diretamente a partir do nosso website (<https://www.psolera.com/es/canal-etico>).

3.- DESCRIÇÃO.

3.1.- RECLAMAÇÕES.

Na Solera, uma reclamação é uma ação de um cliente em consequência de uma não conformidade específica (ou seja, um incumprimento de uma característica definida no contrato) de um produto ou serviço. Exemplos: “Encomendei 40 unidades da Ref. XX e recebi 25”, “As caixas Ref. XX da encomenda XXXX chegaram sem um dos parafusos”, “Na etiqueta da caixa de referência XX, está escrita outra referência que não é a encomendada”, etc.

As reclamações de clientes podem ocorrer por diferentes razões. Na Solera, estes motivos são agrupados em: Agência errada, pacotes cruzados, duplicação de encomendas, material defeituoso, etc. A lista completa dos motivos de reclamação pode ser consultada no registo informático das reclamações, na aplicação informática CRM.

3.2.- QUEJAS.

Na Solera, uma queixa é uma manifestação de um cliente que ocorre quando, apesar de os requisitos serem cumpridos, o produto ou serviço não corresponde às expectativas de qualidade, preço ou prazo esperadas pelo cliente. Exemplos: “Esta ficha é difícil de enroskar”, “é mais caro do que o da concorrência”, “não fui bem atendido quando fiz o meu pedido”, “as caixas estão danificadas”, etc.

As queixas de clientes podem ocorrer por diferentes razões. Na Solera, estes motivos são agrupados em: queixas por prazo, por preço, por produto e queixas pelo representante. Estas razões de queixa podem ser encontradas no registo informático das queixas, na aplicação informática CRM.

3.3.- COMUNICAÇÕES.

Tanto as Queixas como as Reclamações podem chegar à Solera através de chamadas telefónicas ou e-mails dos nossos clientes, dos nossos próprios delegados comerciais, das visitas dos nossos clientes à fábrica ou das visitas dos nossos diferentes responsáveis (comercial, marketing, técnico) aos nossos clientes. Estas comunicações são canalizadas para os departamentos Comercial, Exportação ou Técnico (SAT), que são responsáveis pela gestão das queixas e reclamações.

Além disso, a Solera estabeleceu um canal de comunicação de queixas e reclamações através do nosso website (<https://www.psolera.com/es/contacto/quejas-reclamaciones>). Este canal oferece a qualquer pessoa a possibilidade de comunicar uma reclamação ou queixa sobre qualquer um dos nossos produtos ou serviços diretamente à Solera. Indicamos também as recomendações habituais para que a comunicação seja o mais eficaz possível, facilitando o envio de fotografias ou outros ficheiros com as provas necessárias para acompanhar a reclamação ou queixa, o que nos ajudará a tornar mais eficaz a gestão e a resolução da reclamação.

Uma vez gerada a reclamação, a Solera emite um aviso de receção, informando, assim, o cliente de que recebemos a sua reclamação, que começámos a trabalhar numa solução adequada o mais rapidamente possível e que estabelecemos um prazo de resposta. Posteriormente, será considerada, se necessário, a prorrogação deste prazo para a resolução da incidência, que será igualmente comunicada ao cliente.

Em todas as comunicações com os nossos clientes ou quaisquer outras partes interessadas e, mais ainda, quando estes apresentam uma reclamação ou queixa, a Solera tenta sempre:

- demonstrar uma atitude de escuta ativa, a fim de responder às preocupações dos nossos clientes.
- garantir que as queixas e reclamações são tratadas de forma justa e equitativa (não discriminatória).
- esforçar-se por obter uma resolução rápida e eficiente e, se for considerado adequado, explicar as medidas que estão a ser tomadas para evitar problemas futuros.
- garantir que as soluções que apresentamos são éticas e não comprometem os valores da empresa.

3.4.- REGISTO.

Existem dois métodos de registo na aplicação informática CRM em função da complexidade da resolução das queixas e reclamações:

. - As reclamações são registadas através dos TICKETS quando a sua resolução é uma gestão rápida e concreta, como, por exemplo, enviar gratuitamente um material que não foi enviado corretamente, ou que foi enviado em quantidade diferente da solicitada, ou, por exemplo, fazer uma nota de crédito de um material que não foi enviado, ou que foi enviado com defeito, etc.

. - As queixas e reclamações são registadas através dos CASOS quando a sua resolução implica uma análise mais extensa, ou a intervenção de outros departamentos, ou que a responsabilidade da resolução recaia sobre outros responsáveis que não o Dep. Comercial, etc., como por exemplo, a revisão de alguns materiais no armazém após um cliente reclamar que um produto não está conforme, ou uma análise de preços ou descontos aplicados a um cliente de forma errada, etc.

A aplicação informática CRM é de utilização simples e intuitiva e, tanto no registo dos tickets como no dos casos, basta preencher os campos adequados, dando especial atenção aos dados dos clientes, ao motivo da reclamação e à resolução mais adequada. Esta aplicação também permite a inserção de mensagens de e-mail que podem ser trocadas entre a Solera e os clientes, de modo que todas as gestões relacionadas ficarão refletidas em cada registo.

3.5.- ANÁLISE DAS QUEIXAS E RECLAMAÇÕES.

O pessoal da Solera, que gere qualquer queixa ou reclamação, analisa semanalmente as que estão ativas, para que o registo da sua resolução seja o mais rápido e eficiente possível.

O Dep. Técnico procede a uma análise mensal das queixas e reclamações para apresentar os dados dessa análise nas reuniões do CSI (Comité de Sistema Integrado). Com base nestas revisões, os diferentes responsáveis são consultados, caso existam informações relevantes para tomar uma decisão, o que é registado na ata da mesma reunião.

A Solera tem um forte compromisso com a melhoria contínua e estas análises das reclamações e queixas podem ser utilizadas como oportunidades para melhorar os nossos produtos, serviços e processos internos.

