

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código 014.0.5.00.2.010	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	1/8
RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIOS E/OU SUGESTÕES			

1. OBJETIVO

Estabelecer e manter procedimento para o recebimento, tratamento e monitoramento de chamados contendo reclamações, elogios e/ou sugestões.

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as reclamações, elogios e/ou sugestões recebidas no âmbito da Embrapa Mandioca e Fruticultura, sendo executante a área da qualidade e participantes, coordenadores de todas as áreas.

3. REFERÊNCIAS

3.1. Complementares

ABNT NBR ISO 10002. Gestão da Qualidade. Satisfação do Cliente – diretrizes para o tratamento de reclamações nas Organizações. 2005.

3.2. Cruzadas

Procedimento Gerencial para Elaboração e Controle de Documentos (014.0.5.00.2.001).

Procedimento Gerencial para Controle de Ensaios Não Conformes, Medidas Corretivas e Preventivas (014.0.5.00.2.005).

Procedimento Gerencial para Elaboração Instruções de Trabalho (014.0.5.00.2.009).

Instrução de Trabalho para Acesso ao Módulo da Qualidade no SAGU (IT.NDI.001).

Instrução de Trabalho para Emissão de Relatório do Módulo da Qualidade no SAGU (IT.NDI.002).

4. DEFINIÇÕES, SIGLAS E ABREVIATURAS

Para efeito deste documento, são adotadas as seguintes definições:

4.1. Reclamação / Elogio / Sugestão: Qualquer chamado apresentado pelo empregado, colaboradores sobre a não aceitação da identidade ou qualidade do produto ou serviço prestado pela Unidade.

4.2. Reclamante: A pessoa ou entidade elegível a levantar uma expressão de insatisfação através de uma reclamação ou manifestação de elogio ou sugestão.

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código 014.0.5.00.2.010	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	2/8
RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIOS E/OU SUGESTÕES			

4.3. Reclamado: Nomenclatura utilizada para definir pessoa ou setor a que se destina a queixa, elogios, etc.

4.4. Ouvidoria: Processo de interlocução entre o cidadão e a administração, de modo que as suas manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços. A ouvidoria é um promotor de mudanças favorecendo uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades dos colaboradores; de outro, estimula a prestação de serviços de qualidade, capazes de garantir direitos.

5. RESPONSABILIDADE

A matriz RACI tem como objetivo definir os papéis e responsabilidades das entidades envolvidas no Gerenciamento das reclamações, sugestões e elogios, bem como os níveis de comunicação e autoridade, tendo como classificação de envolvimento os indicadores abaixo:

A	Accountability	Contabilização	Qualidade do resultado final e processo
R	Responsibility	Responsabilidade	Correta execução do processo e atividades
C	Consulted	Consultado	Envolvimento através de conhecimento e informações
I	Informed	Informado	Recebimento de informações sobre a execução e qualidade do processo

Atividade	Usuário	CAA	Empregado Resolvedor	Gestor SAGU
Registra o chamado	R	I	I	
Investiga o chamado	I	I	R	
Acompanha o chamado	I	I	I	R
Reporta o chamado para a chefia	I	I, C	I	R
Resolve o chamado	I	I	I	
Encerra o chamado	R	I	I	
Define padrões para o processo		I, C	R	

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código 014.0.5.00.2.010	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	3/8
RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIOS E/OU SUGESTÕES			

6. DESCRIÇÃO

6.1. Recebimento e registro

Os registros dos chamados são realizados no módulo da qualidade no SAGU. Este espaço destina-se para o registro de reclamações, sugestões elogios ou chamados de outras naturezas cujo reclamante julgue não ter sido contemplado nas opções disponibilizadas. Maiores informações, verificar IT.NDI.001.

Desta forma todos os chamados independentes da natureza, são registrados no SAGU, sendo gerado um número de protocolo para acompanhamento. Além disso, a Unidade mantém uma base de dados da qual serão extraídas informações que subsidiarão o aprimoramento da gestão.

Ao tomar ciência do chamado, o empregado responsável pela resolução deverá realizar o aceite e encaminhamentos necessários ou transferir a ocorrência para o ponto focal mais adequado.

Uma vez cadastrados, os chamados devem ser analisados, seguindo o fluxo de atendimento no SAGU descrito na IT.NDI.001.

6.2. Investigação e tratamento

A partir da abertura do chamado e dependendo de sua natureza, é iniciado um procedimento investigativo, sob acompanhamento contínuo de um mediador indicado pela Chefia.

A partir dos resultados dessa investigação preliminar, caso hajam novos fatos, pode ser instaurado procedimento investigativo com caráter mais específico (como, por exemplo, um processo administrativo disciplinar, conforme estabelece as normas da Empresa).

O SAGU não permite receber denúncias anônimas e dar-lhes encaminhamento, devendo essas ser encaminhadas com os elementos mínimos que permitam a apuração dos fatos diretamente para a ouvidoria da Unidade.

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código 014.0.5.00.2.010	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	4/8
RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIOS E/OU SUGESTÕES			

6.3. Solução e fechamento

A partir do recebimento dos chamados, haverá um prazo de 05 dias para uma resposta de encaminhamento e 20 dias para uma resposta conclusiva para as manifestações. A resposta de encaminhamento informa ao 'cliente' (reclamante) acerca da classificação do seu chamado pelo reclamado bem como possíveis encaminhamentos de sua manifestação para o órgão ou o setor competente.

O prazo de 20 dias pode ser prorrogado por mais 10, mediante justificativa. O conceito de resposta conclusiva varia de acordo com a manifestação apresentada.

Um chamado e suas ações decorrentes são considerados fechados, quando as ações necessárias já foram implementadas e existindo evidências da mesma. Entre os registros, pode haver:

- Fechamento registrado no SAGU (maiores informações, verificar IT.NDI.001);
- E-mail de notificação de fechamento;
- Documentos elaborados/revisados;
- Outros necessários.

Caberá ao Mediador indicado pela Chefia, acompanhar os chamados atentando para o atendimento dos prazos e quando pertinente para classificação destes (complexidade, gravidade, impactos, implicação na segurança e prioridade).

A resposta conclusiva deve conter a solução definitiva referente à demanda do colaborador. Deve informar o atendimento da demanda ou justificar a impossibilidade de fazê-lo.

Na resolução dos chamados, o relacionamento entre as diversas áreas da Unidade é fator importante, para que a área (empregado) solucionadora possa cumprir os prazos e oferecer um atendimento de qualidade para o colaborador. Indicadores e níveis de serviços internos poderão ser elaborados dentro do processo de resolução da reclamação ou da sugestão.

No caso de elogios e sugestões, o responsável deve realizar uma análise prévia e, se for o caso, requerer a adoção de medidas para que as áreas internas do órgão ou entidade implementem a sugestão ou retornem o agradecimento do elogio para o

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código 014.0.5.00.2.010	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	5/8
RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIOS E/OU SUGESTÕES			

colaborador. Assim, a resposta conclusiva, na sugestão, será aquela que informa o colaborador acerca da análise prévia realizada e dos encaminhamentos requeridos.

Todos os chamados somente serão resolvidos após o correto registro no SAGU, incluindo a sua devida classificação, sendo que o suporte inicial será feito pelo empregado responsável. Todas as ações durante o progresso da reclamação e/ou sugestão, elogio, devem ser sempre registradas / documentadas dentro do sistema. As ações tomadas, durante o processo de investigação da manifestação, bem como a sua resolução, serão registradas/documentadas no histórico de interações.

O empregado (reclamado/supervisor ou Chefias) poderá encerrar o pedido de análise da manifestação com ou sem a anuência do reclamante, caso julgue o pedido improcedente e desde que apresente justificativa plausível e fundamentada. Quando não houver a concordância do reclamante (empregado que abriu a solicitação) com tal ação, este poderá solicitar a reabertura do chamado justificando a medida e, por conseguinte reiniciará o processo da análise.

Salienta-se que havendo impasse neste processo, as Chefias Geral e Adjuntas possuem autoridade para avaliar e decidir pela continuidade ou encerramento de tramitação do processo, não cabendo nesta instância recursos.

Todas as reclamações, sugestões ou elogios são passíveis do processo de auditoria, o qual visa garantir que todas as manifestações são registradas e gerenciadas em conformidade com o procedimento e política.

6.4. Indicadores de desempenho para as reclamações, sugestões e elogios

Os indicadores de desempenho são os principais requisitos para o sucesso do processo de reclamação, sugestões e elogios na Unidade. São os pontos de atenção para o cumprimento da política estabelecida e para que o ciclo de melhoria contínua seja efetivamente executado.

Os indicadores devem ser reportados regularmente e produzem informação histórica que pode ser usada para identificar tendências. Portanto será adotado um plano de medição, incluindo fonte, forma de cálculo, público alvo, periodicidade de reporte e outras informações relevantes para os seguintes indicadores:

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código 014.0.5.00.2.010	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	6/8
RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIOS E/OU SUGESTÕES			

- **Resolução de chamados**
 - Tempo médio para resolução de chamados
 - % chamados resolvidos
- **Satisfação dos Usuários**
 - Satisfação do usuário com o atendimento das reclamações
- **Qualidade dos Serviços**
 - Percentual de redução de chamados reabertos
- **Volume e Produtividade**
 - Volume de reclamações/mês
 - Volume de elogios / sugestões / mês
 - Redução do acúmulo de reclamações não encerradas (backlog)

6.5. Atribuições e atuação do Mediador

Caberá ao Mediador indicado pela Chefia acompanhar os chamados atentando para o atendimento dos prazos e quando pertinente para classificação destes no que concerne à complexidade, gravidade, impactos, implicação na segurança e prioridade, devendo reportar eventos críticos a Chefia.

São ainda atribuições do Mediador, emitir relatórios periódicos para Chefia e/ou quando necessário acerca de medidas mitigatórias ou resolutivas adotadas para os chamados e dados sobre a pesquisa de satisfação do usuário do módulo da qualidade, dentre outras coisas conforme procedimento estabelecido na IT.NDI.002.

7. REGISTROS

Todas as interações entre as partes envolvidas no processo serão registradas e arquivadas no módulo para fins de emissão de relatórios de acompanhamento e avaliação (ver IT.NDI.002).

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código 014.0.5.00.2.010	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	7/8
RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIOS E/OU SUGESTÕES			

8. ANEXOS

Anexo I – Fluxo do processo

9. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Não se aplica ao documento

10. CICLO DE APROVAÇÃO

Responsável	Função	Nome	Assinatura	Data
Elaboração	Pesquisador/ Supervisor do NDI	Gilmar Souza Santos	Conforme documento impresso	/ /
Verificação	Chefe Adjunto de Administração	Pedro Canna Brazil Ramos	Conforme documento impresso	/ /
Aprovação	Chefe Geral	Alberto Duarte Vilarinhos	Conforme documento impresso	/ /

 <i>Mandioca e Fruticultura</i>	Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária <i>Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento</i>	Código 014.0.5.00.2.010	Revisão 00
		Data aprovação	Conforme ciclo de aprovação
		Página	8/8
RECEBIMENTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÃO, ELOGIOS E/OU SUGESTÕES			

ANEXO I - FLUXO DO PROCESSO

