

O tratamento das reclamações, se abordado pelas empresas de um modo sério, e integrado na sua própria cultura, pode constituir uma **ferramenta de gestão importante** ao nível da imagem corporativa e da fidelização de Clientes. Mais do que isso, a análise das suas causas dá quase sempre origem à definição de acções internas de melhoria, que contribuem para o aperfeiçoamento contínuo das actividades que compõem os processos que identificam o modelo de negócio da empresa.

Gerir uma reclamação é uma **oportunidade real de melhoria** e reflexão no enfoque da actividade exercida, mas é sobretudo um momento único para o fortalecimento da relação com os Clientes e conhecimento das suas expectativas, o que se traduz em **ganhos de eficácia** e satisfação das suas necessidades.

## OBJECTIVOS GERAIS

- Adquirir e desenvolver competências no âmbito da gestão e resolução de reclamações perspectivando a sua importância no desempenho das empresas.

## OBJECTIVOS ESPECÍFICOS

- Adoptar uma atitude de colaboração interna na resolução de problemas nas diferentes áreas da empresa, como forma de prestação de um serviço de qualidade elevada.

## DESTINATÁRIOS

- Chefias Intermédias e Directas de empresas de Moldes e Plásticos com responsabilidades na área da Qualidade.
- Departamento Comercial, Apoio ao Cliente e Serviço Pós-Venda;

## CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

- Análise de um processo genérico de reclamações. Necessidade de evidências e de registos.
- A NP EN ISO 10002:2005 – um guia para tratamento de reclamações.
- Comunicação interna e externa num caso de reclamação.
- Abordagem de casos de reclamações mais habituais em PME Moldes e Plásticos.
- Condução de um processo de reclamação-tipo, em exercício prático com os formandos.
- Fecho de uma reclamação. Seguimento das correcções/acções correctivas (8D Report) propostas pela entidade a quem se reclamou.
- Manutenção e melhoria contínua.

## METODOLOGIA

- Vertente teórica, com recurso a casos práticos; exposição e interactividade; técnicas de discussão, debate.

## FORMADOR

- **Eng. Pedro Brandão**

Licenciatura em Engenharia Química e posterior Especialização em Química Macromolecular e Química Textil e Polímeros, pela FEUP. Após ter sido Director de Produção de uma empresa de cabos eléctricos e telecomunicações, exerceu, por vários anos, uma actividade multidisciplinar numa sociedade que representa, em Portugal, várias empresas internacionais no domínio das matérias primas plásticas, bem como de máquinas e equipamentos para a sua transformação.

É Consultor Técnico especializado em plásticos e moldes, sistemas de gestão da qualidade e de auditorias de ISO 9001.

Pertence à bolsa de auditores de Sistemas de Gestão da Qualidade ISO 9001-2008 (como auditor técnico de empresas dos sectores plásticos e moldes) da empresa QSCB (Quality Systems Certification Bureau). É Formador, desde 2003, em algumas das mais conceituadas PME do ramo industrial.

## DURAÇÃO, DATAS, HORÁRIO E LOCAL DE REALIZAÇÃO

- **8 Horas**
- 11 de Novembro de 2009
- Laboral: 09h00- 13h00 | 14h00-18h00
- CEFAMOL (Marinha Grande – Av. D. Dinis, 17)

## CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO E CRITÉRIOS DE SELECÇÃO

Associados da CEFAMOL = **125€**                      Não Associados = **150€**  
(valores isentos de IVA, ao abrigo do art. 9º, n.º 11 do CIVA)

Inclui Certificado de Frequência de Formação Profissional, documentação de apoio, coffee-breaks.

- O número mínimo de participantes é de 10 formandos. A CEFAMOL reserva-se o direito de cancelar a acção caso o número de participantes seja inferior ao número estabelecido;
- Esta acção destina-se, preferencialmente, a profissionais de empresas associadas da CEFAMOL;
- A realização da acção de formação está sujeita a confirmação, a efectuar após o prazo de inscrição;
- Após o processo de selecção e antes do início da acção, a CEFAMOL contactará os participantes seleccionados, para confirmar a sua presença na formação. De igual modo, todos os candidatos não seleccionados serão igualmente informados via e-mail.

### PRAZO DE INSCRIÇÃO:

- Até **22 de Outubro de 2009**, mediante devolução da Ficha de Inscrição (em anexo), por fax (244-575159) ou e-mail ([formacao@cefamol.pt](mailto:formacao@cefamol.pt)). O pagamento da inscrição, quando efectuado por cheque, deverá ser à ordem da CEFAMOL. **A inscrição só é considerada válida após o pagamento.**

### CANCELAMENTO DE INSCRIÇÕES:

- Serão aceites as desistências até à data limite de inscrição, reembolsando a totalidade do pagamento efectuado.
- As desistências que ocorrerem após terminado o prazo de inscrição, obrigam o pagamento integral. Contudo, as empresas poderão indicar uma substituição para a desistência verificada.
- Em caso de cancelamento / adiamento das acções de formação, a CEFAMOL compromete-se a devolver a importância cobrada.

### CRITÉRIOS DE SELECÇÃO:

- Activos do Sector de Moldes, Ferramentas Especiais e Plásticos;
- Prioridade a colaboradores de empresas associadas da CEFAMOL, com situação devidamente regularizada, nomeadamente, não ter pagamentos em atraso relativamente a outras acções de formação;
- Análise dos dados da Ficha de Inscrição e requisitos solicitados – perfil dos destinatários;
- Ordem cronológica de chegada das Inscrições.