



BALANÇO FINAL DO MÓDULO

Formando/a:	Francisco Reis
Ação:	Técnico Auxiliar de Farmácia nº 6 - NSPRO
Módulo:	7266 – Gestão e tratamento de reclamações
Formador/a:	Cristina Vasconcelos
Data:	25/09/2023

Objetivos

- Definir o conceito de reclamação
- Identificar as tipologias de reclamações
- Caracterizar as diferentes fases de uma reclamação
- Elaborar metodologias para gerir e tratar reclamações para situações concretas
- Identificar o tipo de erros a evitar no tratamento de reclamações
- Identificar as diferentes tipologias de clientes e os modos de actuar
- Sistematizar informação relativa às reclamações, propondo planos de melhoria
- Aplicar a legislação relativa à área de reclamações

Conteúdos

- Reclamação
 - Definição
 - Tipos de reclamação
 - Razões de reclamação dos clientes e perceção de sinais de descontentamento
 - Modos de comunicação das reclamações
 - Etapas de uma reclamação.
- Sistema de gestão e tratamento das reclamações
 - Metodologia base
 - Tratamento da Reclamação
 - Gestão atempada
 - Tipo de erros a evitar
 - Tratamento da informação e plano de melhoria
- Livro de reclamações
 - Legislação aplicável
- Fidelização dos clientes
 - Práticas potenciadoras da satisfação do cliente.
 - Comunicação verbal e não-verbal
 - Assertividade e empatia



- Tipos de clientes e adaptação aos seus comportamentos
- Técnicas para controlar e reduzir conflitos
- Opinião do cliente.
- Argumentação e afirmação
- Gestão do stress em situações de crise

A UFCD - Gestão e tratamento de reclamações, ministrada pela formadora Cristina Vasconcelos, proporcionou-me uma valiosa compreensão sobre a importância e o processo envolvido na gestão e tratamento de reclamações no contexto do trabalho como técnico auxiliar de Farmácia. Durante o curso, foram abordados vários temas relevantes que contribuíram para o meu desenvolvimento profissional nessa área específica.

Em primeiro lugar, aprendi a definir o conceito de reclamação. Uma reclamação pode ser entendida como uma manifestação de insatisfação por parte de um cliente relativamente a um produto ou serviço fornecido. Essa definição ampla permitiu-me compreender que as reclamações podem ocorrer em diversos contextos e setores, incluindo a área farmacêutica.

Além disso, foi-me apresentada uma visão abrangente das tipologias de reclamações que podem surgir. Compreendi que as reclamações podem variar desde problemas relacionados à qualidade dos produtos, erros de dispensação, demora no atendimento, questões de comunicação até reclamações mais complexas, como falhas graves no serviço. Essa classificação permitiu-me desenvolver uma melhor compreensão das diferentes situações que posso enfrentar como técnico auxiliar de Farmácia.

Outro aspeto essencial abordado no curso foi a caracterização das diferentes fases de uma reclamação. Aprendi que o processo de reclamação geralmente inclui a identificação da reclamação, o registo adequado das informações relevantes, a investigação da causa raiz, a resolução do problema e o acompanhamento pós-revolução para garantir a satisfação do cliente. Essas etapas forneceram uma estrutura clara para lidar eficazmente com as reclamações e garantir uma resolução adequada.

Uma parte significativa do curso foi dedicada à elaboração de metodologias para gerir e tratar reclamações em situações concretas. Foi-me apresentado um conjunto de técnicas e abordagens que podem ser aplicadas para resolver reclamações de forma eficaz. A importância da empatia, comunicação clara e respeitosa, pro atividade na resolução de problemas e a busca de soluções justas foram alguns dos pontos-chave destacados durante o curso.

Além disso, foi-me transmitido conhecimento sobre os erros a evitar no tratamento de reclamações. Compreendi que a falta de atenção, a falta de comunicação, a negligência no acompanhamento e a falta de empatia são alguns dos erros mais comuns que devemos evitar ao lidar com reclamações. Essas informações foram inestimáveis, pois me ajudaram a estar ciente dos possíveis obstáculos e a abordar as reclamações de forma adequada.

O curso também me proporcionou uma visão abrangente das diferentes tipologias de clientes e os modos de atuar com cada um deles. Aprendi que os clientes podem variar em termos de personalidade, comportamento e expectativas. Portanto, adaptar a abordagem consoante o tipo de cliente é essencial para garantir uma resolução positiva da reclamação. A capacidade de ouvir ativamente, mostrar empatia e fornecer soluções personalizadas tornou-se uma prioridade na minha atuação como técnico auxiliar de Farmácia.

Outro aspeto importante do curso foi a sistematização de informações relativas às reclamações, com a proposta de planos de melhoria. Aprendi a importância de registar todas as reclamações, analisar os dados e



identificar padrões para implementar ações corretivas. Essa abordagem baseada em dados e melhoria contínua permitirá que eu contribua para o aperfeiçoamento dos processos e serviços da farmácia, proporcionando uma experiência melhor para os clientes.

Por fim, o curso também me proporcionou um entendimento sobre a legislação relativa à área de reclamações. Foi-me transmitido conhecimento sobre os direitos dos clientes, as regulamentações pertinentes e as obrigações legais das empresas relativamente ao tratamento de reclamações. Esse conhecimento legal é fundamental para garantir que as reclamações sejam tratadas segundo os padrões éticos e legais.

Em resumo, esta UFCD foi uma experiência enriquecedora para mim como futuro técnico auxiliar de Farmácia. Através dos diferentes temas abordados, adquiri conhecimentos valiosos sobre o conceito de reclamação, as tipologias de reclamações, as fases de uma reclamação, metodologias para gerir e tratar reclamações, erros a evitar, tipologias de clientes, sistematização de informações e a aplicação da legislação pertinente. Essa formação preparou-me para enfrentar os desafios que possam surgir no meu trabalho, capacitando-me para oferecer um serviço de qualidade, melhorar a satisfação do cliente e contribuir para a melhoria contínua da farmácia.

Agradeço à formadora Cristina Vasconcelos, todo o empenho demonstrado para que as sessões decorressem de uma forma entusiasmante, fazendo com que conseguíssemos adquirir de uma forma mais simples esta informação que considero de extrema importância.

Palavras-Chave: Gestão e tratamento de reclamações, Erros a evitar, Tipologias de clientes, Satisfação do cliente, Serviço de qualidade.