

Manual

Área da empresa

ReclameAQUI
WWW.RECLAMEAQUI.COM.BR



ReclameAQUI Manual • Área da empresa

Entenda o funcionamento da área da empresa e gerencie a sua página dentro do Reclame AQUI! Saiba o status da reputação da sua empresa, responda os tickets que entram em sua página, solicite moderação de conteúdo e muito mais!

Área da empresa

Para utilizar as funções da Área da Empresa, acesse o site Reclame AQUI e entre normalmente em sua conta com seu Login e Senha, [clikando aqui](#).

Caso você tenha esquecido sua senha de acesso para a Área da Empresa, [clique aqui](#) para resgatá-la.

ReclameAQUI Cadastre-se

Que bom que você vai usar o Reclame AQUI :)

Insira seus dados para se logar e começar!

Entrar com Facebook

OU

Login

Senha

[Esqueci minha senha](#)

Entrar

- Painel
Reputação
- Tickets
Todas
Não respondidos
Réplicas
Respondidos
Avaliados
Duplicidades
- Configurações
Alterar/Excluir emails
Alterar senha
- Reputação
Compartilhar reputação
- Suporte
FAQ Reclame Aqui
Requisitar suporte
Manual de moderação

Ao entrar na área da empresa, fica disponível, à esquerda da tela, um menu com todas as funcionalidades que você pode utilizar para gerenciar a página da sua empresa no Reclame AQUI. :)

Painel

Em “Painel”, você consegue enxergar o painel de reputação da sua empresa, nos períodos de 6 meses, 12 meses, ano passado, ano retrasado e geral.



Veja quais são as reputações exibidas dentro do site Reclame AQUI.

[Acesse aqui](#)

Reputação - Entenda abaixo como funcionam os períodos exibidos no site:

6 meses: exibe todas as reclamações dos últimos 6 meses, sendo que são apresentadas somente reclamações do mês anterior para trás. As reclamações do mês vigente não são contabilizadas.

12 meses: exibe todas as reclamações dos últimos 12 meses, sendo que são apresentadas somente reclamações do mês anterior para trás. As reclamações do mês vigente não são contabilizadas.

Ano passado: exibe todas as reclamações da empresa do ano passado, de 01 de janeiro até 31 de dezembro.

Ano retrasado: exibe todas as reclamações da empresa do ano retrasado, de 01 de janeiro até 31 de dezembro.

Geral: exibe todas as reclamações da empresa de até 3 anos. As reclamações são contabilizadas do dia atual até 3 anos atrás.

Obs 1: a reputação da empresa é calculada com base nas reclamações avaliadas. Com isso, para que a reputação seja exibida no site, é necessário que a empresa tenha no mínimo 10 reclamações avaliadas.

Obs 2: empresas que não tenham mais de 50% de Índice de Resposta ficam automaticamente com a reputação “Não recomendada”.

Para entender melhor como funcionam os critérios que definem a reputação de uma empresa, [clique aqui](#).

Tickets

No menu “Tickets”, você poderá interagir com os consumidores, respondendo às reclamações que entram em sua página do Reclame AQUI, além de conseguir solicitar a moderação de conteúdo para determinadas situações.

Dentro de cada opção do menu “Tickets”, é possível realizar uma pesquisa avançada pelos filtros de busca, facilitando a localização de uma reclamação ou um consumidor:



The image shows a search filter interface with the following fields:

- Tipo:** A dropdown menu with the text "Selecione".
- Palavras-chave:** A text input field with the placeholder text "Ex.: atraso entrega".
- Estado:** A dropdown menu with the text "Selecione um est".
- Cidade:** A dropdown menu with the text "Selecione uma ci".
- Período:** Two date input fields, each with the placeholder "00/00/0000" and a calendar icon.
- Buttons:** A light blue "limpar" button and a dark blue "filtrar" button.

Tipo: escolha se quer buscar por: Reclamação, Consumidor ou ID;

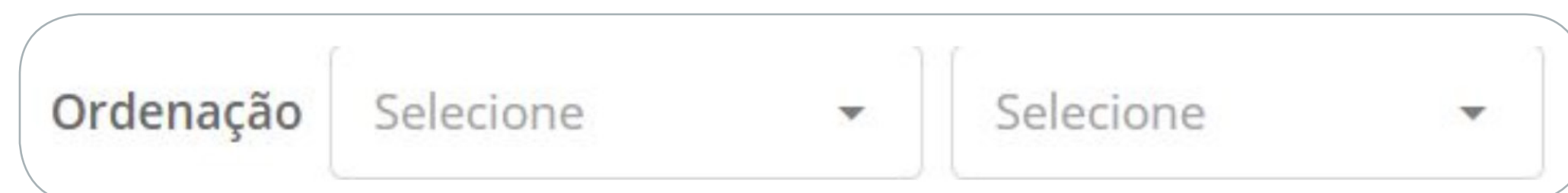
Palavras-chave: escreva o que você está procurando;

Estado: faça uma busca por um dos Estados brasileiros;

Cidade: selecione uma cidade para o Estado que escolheu;

Período: faça uma busca por um período determinado. Inclua a data inicial e final para sua pesquisa.

OBS: Lembre-se de clicar em filtrar para validar a sua pesquisa.



The image shows two dropdown menus for ordering:

- Ordenação:** A dropdown menu with the text "Selecione".
- Selecione:** A second dropdown menu with the text "Selecione".

Ao entrar em um dos menus de Tickets, você também poderá organizar o modo de exibição da página:






- A primeira opção é para exibir por: Reclamação, Consumidor, Data, ID, Cidade ou Estado. A segunda é para colocar em ordem Crescente ou Decrescente.

Como funcionam os tickets?

Os tickets são divididos em: **Todas**, **Não respondidos**, **Réplicas**, **Respondidos**, **Avaliados** e **Duplicidades**. Antes de ver cada uma dessas opções, vamos explicar as principais funcionalidades dentro dos Tickets. :)

The image displays four examples of a ticket card layout. Each card contains the following information: a ticket ID (0040811399), a title ('Minha torneira está enferrujada com nem 1 dia de uso'), the user name (Lucas), the date and time (15/02/2019, 10h46), and the channel (Via Mobile). A 'Responder' button is located on the right side of each card. Below the title, there is a status indicator: a red sad face icon with the text 'Não respondido' (top-left and bottom-left cards), a blue sad face icon with the text 'Respondido' (top-right card), and a blue happy face icon with the text 'Respondido' (bottom-right card). At the bottom right of each card, there are icons for a star and an exclamation mark.

Status: diferente do que é representado na reputação da empresa, que você pode ver o funcionamento [aqui](#), há também carinhas para representar o atual status de uma reclamação, veja:

-  A carinha vermelha significa que a reclamação foi postada, mas ainda não foi respondida;
-  A carinha azul significa que a reclamação foi respondida pela empresa;
-  As setinhas amarelas significam que a reclamação foi respondida pela empresa, mas o reclamante/empresa fez uma réplica após a resposta;
-  A carinha verde significa que o reclamante avaliou dizendo que o problema foi resolvido;
-  A carinha roxa significa que o reclamante avaliou dizendo que o problema não foi resolvido.

Atenção: caso a reclamação não seja respondida pela empresa em até 30 dias, ela poderá ser avaliada pelo consumidor, mesmo sem resposta da empresa. Vale ressaltar que empresas que tenham menos de 50% de Índice de Resposta ficam com esse prazo reduzido para 3 dias. As reclamações avaliadas dessa maneira ficam registradas no menu "Avaliados", e mesmo com a empresa publicando uma consideração final, as reclamações permanecerão como não atendidas publicamente.

Número ID: exibe o código de identificação da reclamação.

Nome do consumidor: exibe o nome do consumidor que publicou a reclamação.

Título da reclamação: exibe o título da reclamação já linkado com o conteúdo dela.

Via: exibe a forma utilizada pelo consumidor para publicar a reclamação.

Botões de ação: são as ações que a empresa pode fazer ao receber a reclamação.

No campo de “Ação”, a empresa pode publicar uma resposta para a reclamação, pedir moderação ou pedir avaliação. Veja:

NÃO CONSIGO ACESSAR MEUS DADOS

Código: ID: Osasco 12/03/19 às 20h39

Patricia 12/03/19 às 20h39

E-mail: CPF: Telefones:

Não consigo acessar os meus dados cadastrais, nem minhas reclamações postadas. Preciso responder uma reclamação postada e não consigo, tentei de diversos computadores e até pelo celular, nunca abriu.

Arquivos enviados pelo consumidor
O consumidor não enviou nenhum arquivo.

Responder

publicar resposta

Responder

Responder reclamação

Ao clicar no botão de responder a reclamação, será exibida a página ao lado. Dessa forma, a empresa poderá interagir com o consumidor, publicando uma resposta para a reclamação dele.

! Solicitar moderação

O site Reclame AQUI tem algumas regras para que a plataforma funcione de maneira correta, principalmente para evitar situações que causem transtornos para consumidores e empresas.

Por conta disso, as empresas podem solicitar moderação de conteúdo para situações que infrinjam os [termos e condições](#) de uso do site Reclame AQUI.

A captura de tela mostra a interface de solicitação de moderação no Reclame AQUI. No topo, há o nome do usuário 'Laercio' e o horário '14/02/19 às 12h19'. Abaixo, há campos para 'E-mail:', 'CPF:' e 'Telefones:'. O conteúdo da reclamação é 'Meu relógio comprou'. Há uma seção para arquivos enviados pelo consumidor, com a mensagem 'O consumidor não enviou nenhum arquivo.'. Abaixo, há um formulário com o campo 'Seu nome' (contendo 'Nome') e um menu suspenso 'Motivo' com as opções: 'Selecione um motivo', 'A reclamação de outra empresa', 'Reclamação em Duplicidade', 'Conteúdo Impróprio', 'Reclamação Infundada', 'Reclamação de Terceiros' e 'Reclamação Trabalhista'. Há também um campo de texto para 'Descreva sua solicitação' e um botão 'Enviar' na base.

Ao solicitar a moderação de conteúdo, é necessário incluir algumas informações:

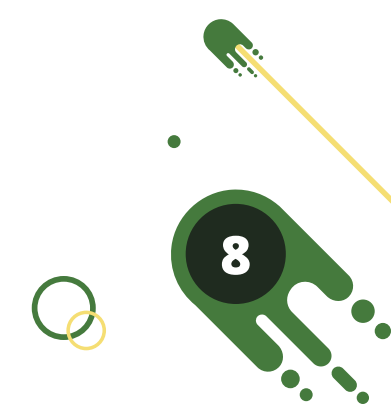
Seu nome: coloque aqui o nome do responsável por solicitar a moderação para o Reclame AQUI

Descreva sua solicitação: aqui você descreve para o Reclame AQUI a justificativa da sua solicitação.

Dica: para agilizar o atendimento dos moderadores, sempre coloque o ID da reclamação em sua justificativa.

Motivo: a moderação de conteúdo é categorizada por alguns motivos. Porém, tais motivos são disponibilizados para a empresa de acordo com determinadas situações vinculadas à reclamação.

Para saber mais sobre cada motivo e suas regras, acesse o [Manual de Moderação de Conteúdo](#).



☆ Solicitar avaliação

Com este botão, as empresas podem enviar um lembrete para o consumidor, solicitando uma avaliação para o atendimento realizado.

Atenção: *essa opção é liberada após 3 dias de publicação da resposta da empresa.*

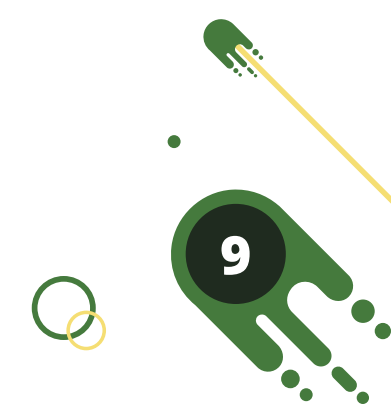
Assim que é enviado o lembrete, é necessário aguardar 15 dias para conseguir mandar a solicitação de avaliação novamente.

Já foi solicitada a avaliação dessa reclamação. Limite de 15 dias para a próxima solicitação


[voltar para Tickets](#)

Dica: *use este botão somente quando entender que o problema do consumidor foi resolvido, pois a probabilidade dele avaliar bem aumenta nessas situações.*

Vale ressaltar que ao encaminhar o lembrete, o consumidor recebe um e-mail automático do Reclame AQUI, solicitando a avaliação da reclamação feita para sua empresa.



Submenus - Tickets:

 Tickets	
Todas	• Todas: exibe todos os tickets que foram registrados para sua empresa no Reclame AQUI. Com isso, dentro dessa opção existem reclamações respondidas, não respondidas, em réplica e avaliadas.
Não respondidos	• Não respondidos: esta opção exibe todas as reclamações que ainda não foram respondidas pela empresa.
Réplicas	• Réplicas: aqui você encontra as reclamações já respondidas pela sua empresa, que estão em réplica, ou seja, que possuem resposta também dos clientes. <i>Obs: a reclamação só é encerrada quando o consumidor faz a avaliação final.</i>
Respondidos	• Respondidos: neste menu, você encontra as reclamações que foram respondidas pela empresa, mas que ainda estão sem retorno ou sem avaliação do consumidor.
Avaliados	• Avaliados: em avaliados, são exibidas todas as reclamações que já foram avaliadas pelos consumidores.
Duplicidades	• Duplicidades: nesta opção, você encontra um registro de consumidores que já publicaram mais de uma reclamação para a sua empresa. Com isso, em duplicidades, fica mais fácil identificar quais reclamações de um mesmo consumidor são iguais.

Obs: Vale ressaltar que em “Duplicidades” são exibidas todas as reclamações de um mesmo consumidor, porém não necessariamente elas podem ser moderadas pelo motivo de duplicidade. Entenda melhor acessando o [Manual de Moderação](#).

Tickets / Duplicidades

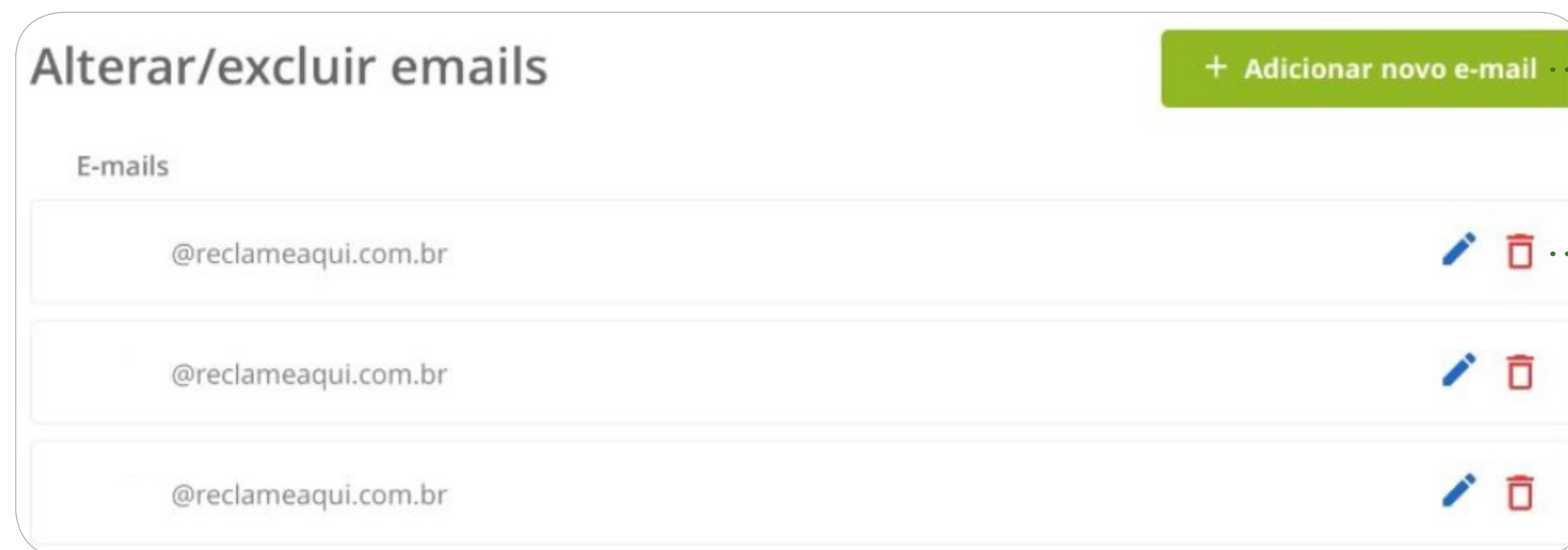
> Raissa	São Paulo, SP	35
> João	Aparecida de Goiânia, GO	29

Configurações

Em “Configurações”, você consegue excluir ou alterar e-mails e trocar a senha de acesso para a Área da Empresa. É sempre importante manter os e-mails atualizados, pois a partir deles a sua empresa receberá **as notificações de reclamações publicadas, além de outros informativos do Reclame AQUI.**

• Alterar/excluir emails

Para alterar ou excluir um e-mail na Área da Empresa é bem simples. Confira!



The screenshot displays a user interface for managing company emails. At the top left, the title "Alterar/excluir emails" is shown. To the right of the title is a green button labeled "+ Adicionar novo e-mail". Below the title, there is a section labeled "E-mails" containing a list of three email addresses, each represented by a white card with the text "@reclameaqui.com.br". To the right of each card are two small icons: a blue pencil for editing and a red trash can for deleting. Dotted lines connect these icons to the explanatory text on the right.

• Para incluir um e-mail, clique no botão verde “+ Adicionar novo e-mail”. Desse modo, inclua o novo e-mail e salve a alteração.

• Para excluir um e-mail, basta clicar no botão vermelho “Excluir”. Automaticamente o e-mail é deletado da Área da Empresa.

Obs: É possível incluir até 3 e-mails no cadastro da empresa no Reclame AQUI.

• Alterar senha

Para alterar a senha, basta digitar a senha atual e depois incluir e confirmar uma nova senha.

Alteração de senha

Digite sua senha

Digite sua nova senha

Confirme a senha digitada

[alterar](#)

Clique em “alterar” para salvar as alterações.


Reputação

• Compartilhar reputação

Em “Compartilhar reputação”, você poderá compartilhar o código html do status atual de sua reputação diretamente no site da sua empresa!

Muitos consumidores pesquisam a reputação de uma empresa antes de fechar negócio com ela! Ao compartilhar a sua reputação, o consumidor terá ainda mais confiança em sua marca e isso poderá gerar oportunidade de novos negócios! :)

Selo de reputação (94x124px)



Destaque somente a reputação da empresa em seu site.

As informações são atualizadas automaticamente, sem a necessidade de alterar o código toda hora. :)

Li e concordo em não alterar as informações de acordo com os [Termos de Uso](#).

Aceitar

É importante destacar a necessidade de concordar com os termos de uso do Reclame AQUI para o compartilhamento da reputação em outros meios de divulgação da empresa.

Após aceitar os termos, ficará disponível o código para ser inserido nos sites da sua empresa. :)

Para inserir a reputação em uma página da internet copie e cole o código em um campo HTML de seu site.

```
<div id='reputation-ra'></div><script width='94'  
height='124' type='text/javascript' id='ra-embed-  
reputation' src='https://s3.amazonaws.com/raichu-  
beta/selos/bundle.js' data-  
id='MTLlxMTV6dG9iVXRnLXRIY2Ez' data-env='prod'
```

Copiar

Suporte

Neste menu, você encontrará o FAQ do Reclame AQUI, Manual de Moderação e um link para sua empresa entrar em contato com a equipe de atendimento do Reclame AQUI. :)

• FAQ Reclame AQUI

Se a sua empresa estiver com alguma dúvida sobre o funcionamento do Reclame AQUI, ela poderá acessar o FAQ do Reclame AQUI, que possui um conteúdo didático, com vídeos e textos explicativos sobre tudo o que envolve o site.

Acesse: [FAQ Reclame AQUI](#)



• Requisitar suporte

Caso a sua empresa tenha alguma dúvida sobre o funcionamento do site ou queira algum suporte em relação à Área da Empresa, o Reclame AQUI disponibiliza um atendimento para consumidores e empresas. :)

*Os atendimentos são feitos de **segunda a sexta feira, das 08:30 às 17:30.***

*Caso queira entrar em contato por telefone, **ligue para: (11) 2627-5008.***

Acesse: [Suporte Reclame AQUI](#)

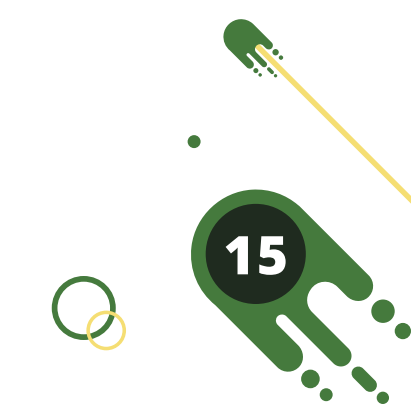
Manual de Moderação

Com o Manual de Moderação, você tem todas as informações sobre o funcionamento da moderação de conteúdo do Reclame AQUI.

Pelo manual, você entenderá:

- Quais são os tipos de moderação;
- Os prazos para o atendimento de cada moderação;
- As regras de funcionamento de cada tipo de moderação;
- Em quais momentos a moderação de conteúdo pode ser solicitada;
- Entre outros esclarecimentos.

Acesse: [Manual de Moderação](#)



Conheça a Brand Page

Crie mais engajamento e oportunidade de novos negócios por meio das visitas e visualizações da sua página dentro do Reclame AQUI! :)

The screenshot displays the ReclameAQUI Brand Page interface. At the top, there's a green header with the ReclameAQUI logo and a search bar. Below the header, a large green banner features a '18 milhões' badge and text stating 'Vem fazer parte dos 18 milhões de consumidores que pesquisam e reclamam todos os dias das mais de 250 mil empresas cadastradas no nosso site!'. The main content area includes a profile section for 'ReclameAQUI' with a 'Reputação de ReclameAQUI' score of 8.4/10, a 'Sobre' section with a video thumbnail, and a 'Precisa de ajuda?' section with 'Reclamar' and 'Chat online' buttons. The reputation section shows a score of 8.4/10 and a 'Reputação de ReclameAQUI' table with columns for '6 meses', '12 meses', '2018', '2017', 'Geral', and 'Evolução'. The 'Sobre' section includes a video thumbnail and text: 'A gente é a maior referência em reputação de empresas no Brasil, e ajudamos milhões de consumidores a construir uma relação de confiança com as marcas. Prazer, somos o Reclame AQUI. :)'. The 'Precisa de ajuda?' section has a 'Reclamar' button and a 'Chat online' button. The 'Menu' section lists 'Reputação', 'Reclamações', 'Avisos', and 'Dúvidas Frequentes'. The 'Reputação de ReclameAQUI' table shows the following data:

Reclamações	Respondidas	Não respondidas	Avaliadas
1329	1329	0	613

Com a RA Brand Page, a sua marca ganha mais destaque dentro do Reclame AQUI!

Veja algumas vantagens para quem usa a Brand Page:

- Capa personalizada;
- Vídeo institucional;
- Descrição institucional;
- Botões Call-to-Action;
- RA Analytics;

E muito mais!

Veja aqui como contratar a Brand Page do Reclame AQUI



ReclameAQUI

WWW.RECLAMEAQUI.COM.BR