

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Tratamento de sugestões/reclamações recebidas.

2. PROCEDIMENTO

Procedimentos	Responsável
1. Verifica semanalmente a Caixa de Sugestões/Reclamações e o Livro de Reclamações.	Serviços Administrativos; Gestão da Qualidade
2. Recolhe as sugestões/reclamações oralmente ou por escrito.	Todos os colaboradores
3. Comunica à Gestão da Qualidade ou Coordenação Técnica o conteúdo da sugestão/reclamação.	Todos os colaboradores
4. Regista a reclamação/sugestão no G13 – Gestão de sugestões e reclamações.	Todos os colaboradores
5. Analisa a legitimidade da reclamação/sugestão.	Gestão da Qualidade Direção
6. Caso a sugestão/reclamação tenha tido origem no livro de reclamações deverá seguir os procedimentos do mesmo Analisa a sugestão/reclamação, decidindo sobre a necessidade de implementação de ações para o seu tratamento.	Gestão da Qualidade ou Coordenação Técnica e caso necessário a Direção
7. Define: a) ações de correção, de modo a eliminar tão urgentemente quanto necessário a não conformidade; b) ações corretivas, de modo a eliminar as causas da não conformidade verificada; c) ações preventivas, de modo a eliminar as causas da não conformidade potencial.	Gestão da Qualidade ou Coordenação Técnica e caso necessário a Direção
8. Implementa as ações adotadas.	Responsável definido pela Gestão da Qualidade ou Coordenação Técnica
9. Avalia e regista os resultados das ações implementadas, considerando os objectivos de melhoria previstos e alcançados.	Gestão da Qualidade ou Coordenação Técnica e caso necessário a Direção
10. Regista a decisão de implementar (ou não) novo plano de melhoria.	Gestão da Qualidade ou Coordenação Técnica
11. Informa o reclamante/sugestor dos resultados do tratamento da sua sugestão/reclamação, por meio adequado à gravidade, no prazo máximo de 1 mês após a receção da sugestão/reclamação. Relativamente às sugestões/reclamações anónimas, será afixada nos placards do CAO a informação de que foram tratadas as sugestões/reclamações não identificadas, sendo que, para conhecimento do tratamento implementado deverá ser contactada a Direção de Serviços ou Coordenação Técnica.	Gestão da Qualidade ou Coordenação Técnica
12. Publica, anualmente, os resultados, conforme previsto no Plano de Comunicação Organizacional.	Gestão da Qualidade ou Coordenação Técnica