

1. OBJETIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

Tratamento de sugestões/reclamações recebidas.

2. PROCEDIMENTO

Procedimentos	Responsável
1. Recolhe as sugestões/reclamações oralmente ou por escrito.	Todos os colaboradores
2. Verifica semanalmente a Caixa de Sugestões/Reclamações e o Livro de Reclamações.	Direção Técnica
3. Comunica à Direção Técnica, preferencialmente, ou ao Gestor da Qualidade, o conteúdo da sugestão/reclamação.	Todos os colaboradores
4. Regista a reclamação no G13 – Gestão de sugestões e reclamações.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
5. Analisa a sugestão/reclamação, decidindo sobre a necessidade de implementação de ações para o seu tratamento.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
6. 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.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
7. Implementa as ações adotadas.	Responsável definido por Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
8. Avalia e regista os resultados das ações implementadas, considerando os objectivos de melhoria previstos e alcançados.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
9. Regista a decisão de implementar (ou não) novo plano de melhoria.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
10. Informa o reclamante 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.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade
11. Publica, anualmente, os resultados no site.	Direção Técnica ou Gestor da Qualidade