

1. OBJETIVO

Definir as metodologias de tratamento de não conformidades, reclamações e sugestões de Clientes e Colaboradores, e implementação de ações corretivas e preventivas.

2. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

Ocorrências: Acontecimentos que constituam desvios ao correto funcionamento dos Serviços;

Não Conformidade: Não satisfação de um requisito especificado;

Correção: Ação para eliminar uma não conformidade detetada;

Ação Corretiva: Ação levada a efeito para eliminar as causas de uma não conformidade, de um defeito ou de outra situação indesejável, de modo a impedir a sua repetição;

Ação Preventiva: Ação levada a efeito para eliminar as causas de potenciais não conformidades, defeitos ou outras situações indesejáveis, de modo a evitar a sua ocorrência.

RNCSR: Relatório de Não Conformidade, Sugestões e Reclamações

3. FLUXOGRAMA DAS ATIVIDADES

Actividades	Descrição	Responsáveis	Registos
<pre> graph TD A([Ocorrência]) -- (1) --> B[Registo de Ocorrências] B --> C[Análise das Ocorrências] C --> D[/Preenchimento do RNCSR/] D -- (2) --> E[Análise do RNCSR] E --> F[Decisão] F --> G[Implementação de ações corretivas e preventivas] G --> H([FIM]) </pre>	<p>Acontecimentos que constituem desvios ao correto funcionamento dos Serviços</p> <p>(1) O relatório de ocorrências é uma ferramenta de registo e controlo do Serviço. (2) Após a ocorrência pode ser preenchido o RNCSR, saltando estes passos.</p>	<p>Colaborador</p> <p>Responsável do Serviço</p> <p>Colaborador Responsável do Serviço</p> <p>Equipa da Qualidade</p> <p>Presidência</p> <p>Equipa da Qualidade</p> <p>Equipa da Qualidade Responsável do Serviço</p>	<p>Relatório de Ocorrências</p> <p>Relatório de Ocorrências</p> <p>RNCSR</p> <p>RNCSR</p> <p>RNCSR</p>

4. IDENTIFICAÇÃO

4.1 Ocorrências

Os Colaboradores que identifiquem ocorrências que constituam desvios ao correto funcionamento dos Serviços deverão registá-las no Relatório de Ocorrências.

Com base na análise das ocorrências de cada Serviço poderão ser preenchidos pelo Responsável do Serviço os respetivos “RNCSR”.

4.2 Não Conformidades

O Colaborador que identifica uma não conformidade pode iniciar, desde logo, o preenchimento do “Relatório de Não Conformidade, Sugestão e Reclamação” (“RNCSR”), onde descreve o ocorrido no campo “Descrição”.

4.3 Sugestões de Colaboradores

Os Colaboradores apresentam também as suas sugestões no “RNCSR”.

4.4 Reclamações e Sugestões de Clientes

O Colaborador que recebe uma reclamação ou sugestão de Clientes, escrita ou verbal, descreve-a no “RNCSR”.

As reclamações podem igualmente ser registadas, pelos Clientes, no Livro de Reclamações ou Requerimentos, sendo transcritas posteriormente pelo Gestor da Qualidade para o “RNCSR”, se considerada passível de implementação de Ação Corretiva.

5. ANÁLISE

O Responsável do Serviço com o colaborador que preencheu o “RNCSR” analisa as causas e define as ações corretivas.

O “RNCSR” é entregue à Equipa da Qualidade que, em conjunto com o Responsável do Serviço, determina a pertinência da realização de ações corretivas ou preventivas. Em função da complexidade da ocorrência poderá ser necessária a participação da Administração ou Presidência.

6. AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS

São definidas as ações a desencadear, responsáveis pela execução das mesmas e prazos de implementação, informando-se os responsáveis pela execução de ações.

6.1 Controlo e Verificação de Ações

A implementação das ações corretivas e preventivas, no que respeita a tarefas a executar e cumprimento dos prazos, é controlada pela Equipa da Qualidade, que avalia igualmente a eficácia das ações.

A não eficácia das ações realizadas implica o preenchimento, de um novo "RNCSR".

7. TRANSMISSÃO DA INFORMAÇÃO AO CLIENTE

No caso de reclamações ou sugestões de Clientes é definido no "RNCSR" o modo como vai ser efetuada a transmissão da informação ao Cliente, quando aplicável, bem como o seu responsável.

Esta informação pode ser efetuada imediatamente por quem receciona a reclamação ou sugestão, desde que possua conhecimentos suficientes para o fazer.

8. RESPONSABILIDADES

Ação	Presidência	Equipa da Qualidade	Responsáveis dos Serviços	Colaboradores
Descrever a situação detectada				●
Identificar e analisar as causas e definir as correções		○	●	●
Determinar a pertinência de ações corretivas ou preventivas		●	○	
Definir ações corretivas ou preventivas, responsáveis e prazos	●	○	○	
Informar os responsáveis pela implementação		●		
Controlar a implementação das ações e avaliar a sua eficácia		●	○	
Definir a transmissão de informação ao Cliente			●	
Codificar os Relatórios		●		

● Responsável ○ Colabora

9. REGISTOS

IDENTIFICAÇÃO	INDEXAÇÃO	RESPONSÁVEL PELO ARQUIVO	TEMPO DE ARQUIVO
Relatório de Não Conformidade, Sugestão e Reclamação	Pasta Não Conformidades	Equipa da Qualidade	3 Anos
Reclamações Escritas	Livro de Reclamações	Responsáveis dos Serviços	Até totalmente preenchido
		DSG- NGEA	Após totalmente preenchido + 5 Anos

REVISÃO	DATA	ALTERAÇÕES
1	23-09-2013	Edição inicial
2	19-12-2013	Revisão da Edição inicial
3	01-06-2016	Revisão após novo regulamento orgânico

ELABORADO	APROVADO
Equipa da Qualidade	Maria Filomena Mendes Gaspar Presidente da ESEL