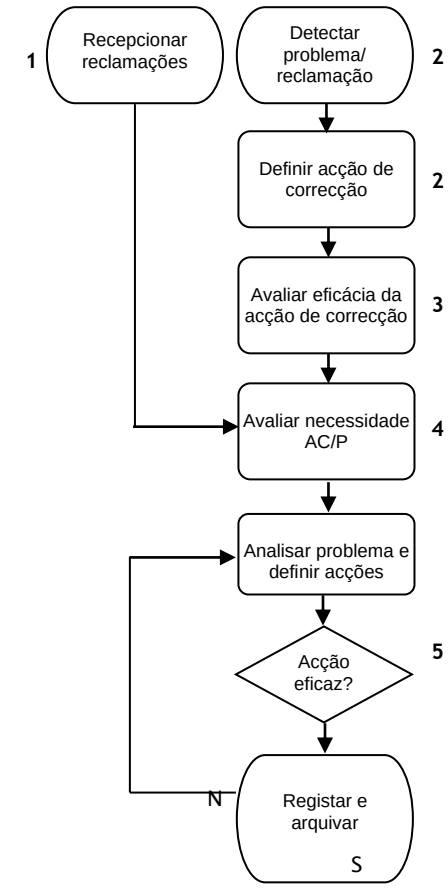
APLICAÇÃO: Este procedimento aplica-se à resolução de problemas (não conformidades reais e potenciais, e reclamações) e implementação de acções de correcção, correctivas e preventivas.

MODO OPERATÓRIO:



Descrição	Responsável	Registos
1. Recepcionar reclamações (apresentadas pessoalmente ou por carta, fax, e-mail), registo informático na pasta pública, encaminhar ao GQ. O registo, encaminhamento e tratamento pelo Gabinete do Cidadão, estão definidos no **P.GS.07-Tratamento de Exposições**.	Gabinete cidadão	Livro de Reclamações; e-mail; carta; fax
2. Detectar o problema, definir a acção de correcção a implementar para o resolver, responsáveis e prazo (excepto no caso de reclamações).	Colaborador/ Resp. Serviço	GS-001-Plano de Melhorias
3. Avaliar a eficácia da acção de correcção, depois de implementada, no GQ.	Colaborador/ Resp. Serviço	GS-001-Plano de Melhorias
4. Averiguar a necessidade de definir acção correctiva/preventiva. No caso de reclamações, definir a resposta a dar ao cliente.	GQ	GS-001-Plano de Melhorias
5. Analisar o problema, identificar as causas e registar no "Plano de Melhorias" correspondente: - a melhoria, - as acções a implementar, - os resultados esperados, - os responsável(eis) pela implementação, - o prazo.	GQ	GS-001-Plano de Melhorias
6. Na data de conclusão prevista, avaliar o cumprimento do prazo, a eficácia da(s) acção(ões) implementada(s) e registar no Plano de Melhorias No caso de acção não ter sido eficaz, analisar novamente o problema (voltar ao ponto 5.).	GQ	GS-001-Plano de Melhorias

ABREVIATURAS: GQ – Grupo da Qualidade;

HISTÓRICO DO DOCUMENTO

Data	Revisão	Descrição da Alteração
30-10-2007	01	Versão Inicial do Documento
16-01-2015	02	Revisão do documento
04-03-2016	03	Revisão do documento na nomenclatura do P.GS.07 e eliminação GS-003-Ficha de Resolução de Problemas