




MANUAL DE GESTÃO – REQUISITOS DE PROCESSO
PG 7.9 – RECLAMAÇÕES

Historial de versões

Edição	Revisão	Data	Motivo da Edição/Revisão
1	0	2019.10.01	Transição para a NP EN ISO/IEC 17025:2018

Aprovado por: Alexandra Reynolds

 <p>ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A.</p>	<p>Página: 2 de 3</p>
<p align="center">MANUAL DE GESTÃO – REQUISITOS DE PROCESSO</p> <p align="center">PG 7.9 – RECLAMAÇÕES</p>	<p>Edição: 1</p> <p>Revisão: 0</p> <p>Data: 2019.10.01</p>

1 – Objetivo

Este procedimento estabelece o modo de gestão no que se refere à receção, avaliação e decisão das reclamações provenientes dos clientes e/ou terceiros relativas aos serviços prestados pelo LQA.

2 – Âmbito

Aplica-se a todas as reclamações provenientes dos clientes e/ou terceiros relacionadas com os serviços fornecidos pelo LQA.

3 – Descrição

3.1 – Generalidades

O LQA considera como reclamação qualquer manifestação de insatisfação dos seus clientes e/ou terceiros, quer sejam orais ou escritas, dentro do âmbito dos serviços prestados.

Nas instalações do laboratório, nas viaturas afetas ao SAA e no site da ARM - Laboratório, estão disponíveis o procedimento de tratamento de reclamações e o impresso, IMP 7.9.1 – Reclamação, que possibilita ao cliente e terceiros efetuar uma reclamação escrita.


3.2 – Receção

Qualquer elemento do laboratório pode receber uma reclamação, de forma oral, por escrito ou presencial, devendo a mesma ser registada no impresso IMP 7.9.1 – Reclamação, o qual é numerado sequencialmente, com início no número 1 (um) em cada ano civil, ou ainda, no Livro de Reclamações (Livro Amarelo).

Quando a reclamação é feita no Livro de Reclamações (Livro Amarelo) são cumpridos os requisitos legais e o texto é transcrito para o impresso IMP 7.9.1 – Reclamação, procedendo-se ao seu tratamento (3.3).

As reclamações diretamente endereçadas à ARM serão reenviadas ao LQA para efeitos de registo nos termos anteriores.

Após a receção de uma reclamação, o GQ e o DL analisam e confirmam se a mesma se refere a atividades do laboratório pelas quais é responsável e, em caso afirmativo, procede ao seu tratamento. De seguida, o laboratório acusa a receção da reclamação ao reclamante.

 <p>Laboratório Regional de Controlo de Qualidade da Água ARM - Águas e Resíduos da Madeira, S.A.</p>	<p>Página: 3 de 3</p>
<p align="center">MANUAL DE GESTÃO – REQUISITOS DE PROCESSO PG 7.9 – RECLAMAÇÕES</p>	<p>Edição: 1 Revisão: 0 Data: 2019.10.01</p>

3.3 – Tratamento

As reclamações são objeto de análise por parte do GQ, do DL e dos RT's que anexarão, às mesmas, a investigação, a recolha e verificação da informação de forma a validar a reclamação.

Caso a reclamação tenha fundamento, considera-se como uma não conformidade interna e é tratada de acordo com o descrito nos PG 7.10 –Trabalho Não Conforme e de acordo com o PG 8.7 – Ações Corretivas.

O GQ, o DL e os RT's envolvidos no processo da reclamação elaboram uma proposta de conclusão da reclamação, que será revista e aprovada pelo CA.

O CA endereça aos reclamantes, dentro do prazo legal, a conclusão e o encerramento da reclamação, podendo, no entanto, delegar no DL a informação ao reclamante.