



# Gestão de Não Conformidades e Reclamações

Documento de Apoio ao Manual da Qualidade



## Gestão de Não Conformidades e Reclamações

### 1. Objetivo

Garantir que as não conformidades e as reclamações relacionadas com o Sistema Integrado de Garantia da Qualidade (SIGEQ) da FMH estão devidamente controladas e definir claramente as responsabilidades pela sua gestão.

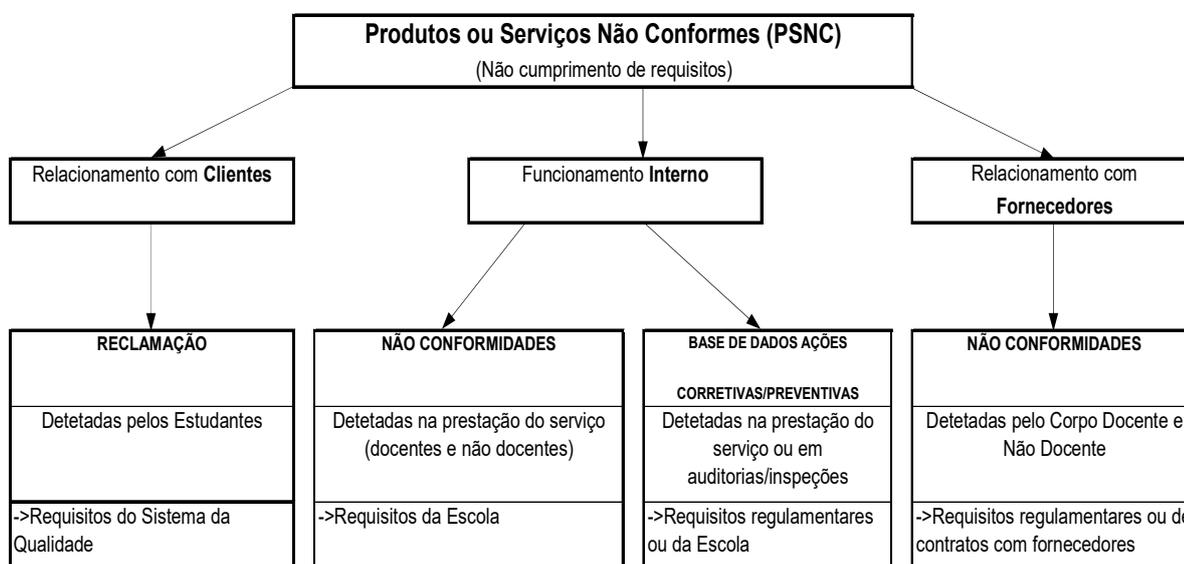
### 2. Âmbito

Aplicável a todas as não conformidades, reclamações registadas no âmbito do SIGEQ.

### 3. Modo de Proceder

#### Não conformidades

A análise e o tratamento a que o produto ou serviço não conforme é sujeito depende da categoria onde este se insere, podendo esquetizar-se da seguinte forma:



#### Reclamações

Existem três âmbitos de reclamação. A reclamação de cariz administrativo, a reclamação sobre questões pedagógicas e a reclamação de âmbito científico.

As reclamações administrativas são tratadas através dos sistemas de gestão documental ou IOS tickets. É realizada a análise da reclamação e suas causas, com definição das ações para resolução do problema, implementação e acompanhamento da sua evolução até estarem concluídas. Sempre que pertinente, a Direção Executiva pode ser chamada a pronunciar-se.

As reclamações sobre questões pedagógicas são sempre tratadas pelo Conselho Pedagógico e as reclamações de âmbito científico pelo Conselho Científico.

Após a análise, e logo que possível, deve contactar-se o reclamante com a resposta definitiva ou, não sendo possível, informar que a reclamação está a ser analisada e qual a data prevista para a resposta definitiva.

#### 4. Registos

Registo de Não Conformidades e Reclamações.

#### 5. Documentos Relacionados

Procedimento de Gestão das Ações Corretivas.