

<b>APPR</b>	<b>Norma de Orientação</b>	<b>05.11.21</b>
		<b>Versão 00</b>
<b>NO.09 – Tratamento de reclamações</b>		<b>Pág. 1 de 2</b>

## 1. Objectivo e âmbito

A presente norma tem como objectivo definir o modo de recepção e tratamento das eventuais reclamações que a actividade da Marina ou Porto de recreio possa originar, seja de clientes, partes interessadas ou outra entidade ou cidadão.

É aplicável a todas as situações que originem reclamações ou manifestação de desagrado. Devem ser devidamente analisadas pois conduzem à insatisfação dos clientes, partes interessadas e/ou comunidade e sugerem falhas no sistema de gestão da Marina ou Porto de Recreio

## 2. Responsabilidades

	<b>DIR</b>	<b>DQA</b>	<b>DX</b>	<b>RC</b>
Gestão da NO.09		R		
Recepção da reclamação				R
Abertura do processo da reclamação	I	R		P
Análise e tratamento da reclamação	P	R	R	P
Resposta ao cliente	I		R	
Decisão de desencadear acções correctivas e/ou preventivas	I	I	R	
Tratamento estatístico dos registos	I	R	I	

R - Responsável      P - Participa      I - Informado

DIR – Direcção de topo (Gerente, Administrador)

DQA – Director da Qualidade e Ambiente

DX – Determinado Departamento

RC – Recepcionista

## 3. Requisitos

### 3.1. Recepção

As reclamações são recepcionadas pelos colaboradores da recepção. As reclamações podem ser recebidas por telefone ou forma escrita

Se a reclamação for oral, deverá ser preenchido o impresso onde se identifica o reclamante, a natureza, o local e data da reclamação e quem o recebeu. Se for escrita será preenchido o mesmo impresso e anexado o documento recebido. As reclamações são comunicadas ao DQA.

### 3.2. Tratamento

O DX fará a análise da situação, procurará as causas que lhe deram origem e os respectivos responsáveis directos. Após esta análise o responsável do departamento directamente relacionado com a reclamação, irá desencadear as medidas consideradas adequadas por forma a corrigir a situação. A decisão das acções a desenvolver para tratamento da reclamação deve assegurar a confiança e fidelização do cliente.

<b>APPR</b>	<b>Norma de Orientação</b>	<b>05.11.21</b>
		<b>Versão 00</b>
<b>NO.09 – Tratamento de reclamações</b>		<b>Pág. 2 de 2</b>

Qualquer reclamação deve ser tratada o mais rápido possível de modo a minimizar a insatisfação do cliente.

Em qualquer reclamação recepcionada o DX informa o cliente, por escrito, da decisão da Marina ou Porto de Peçreio, no prazo máximo de 8 dias úteis.

### **3.3. Seguimento**

No caso de a reclamação ser procedente, o DX deverá registar essa ocorrência como não conformidade dos serviços e deverão ser tomadas acções correctivas adequadas para essa situação.

## **4. Monitorização e controlo**

Devem ser definidos pontos de controlo e monitorização e estabelecidos indicadores que permitam evidenciar o desempenho do processo de tratamento das reclamações.

Por exemplo:

- Número de reclamações;
- Taxa de resposta;
- Número de não conformidades;