

Relatório de Reclamação/NC/Sugestão

1. Identificação		
Fase 1 – Quem detecta/ recebe	<input type="checkbox"/> Reclamação N.º ___/___ Processo: _____ <input type="checkbox"/> Aluno: _____ <input type="checkbox"/> Enc. Educação: _____ <input type="checkbox"/> Local de Estágio: _____ <input type="checkbox"/> Outros: _____ Contacto: _____	<input type="checkbox"/> Detecção de NC Interna N.º ___/___ Processo: _____ <input type="checkbox"/> Auditoria Interna <input type="checkbox"/> Vila Verde <input type="checkbox"/> Amares <input type="checkbox"/> Espaço/Local: _____ <input type="checkbox"/> Equipamento: _____ <input type="checkbox"/> Aluno: _____ <input type="checkbox"/> Funcionário: _____ <input type="checkbox"/> Fornecedor: _____ <input type="checkbox"/> Formador: _____ <input type="checkbox"/> Outro: _____
	Descrição do problema:	
	Data:	Rúbrica:
	2. Decisão Imediata	
Fase 2 – Gestor de Processo	Correcção:	
	Data:	Rúbrica:
3. Análise da causa		
Fase 3 – GQ/ Gestor Processo	Acções correctivas <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
	Data:	Rúbrica:

Relatório de Reclamação/NC/Sugestão

4. Acções Correctivas				
	Acção	Responsável	Data limite	Resultado Esperado / data para avaliação eficácia
Fase 4 – GQ/ Gestor Processo				

5. Avaliação da Eficácia				
	Acção nº (numerar acções pto 4)	Responsável	Data	Resposta Esperada vs Real
Fase 5 – GQ/ Gestor Processo				

6. Resposta ao Cliente (Preencher no caso de Reclamação)	
Fase 6 – GQ/ Gestor Processo	



Relatório de Reclamação/NC/Sugestão

Data: Escola Profissional AMAR TERRA VERDE	Rúbrica:
Meio de resposta ao cliente:	
<input type="checkbox"/> Fax N.º _____ / ____ / ____ / ____ E-mail data ____ / ____ / ____ Outro: _____	