

## Relatório de Reclamação/NC/Sugestão

1. Identificação		
Fase 1 – Quem detecta/ recebe	<b>Reclamação N.º</b> ____/____ <b>Processo:</b> _____ Aluno: _____ Enc. Educação: _____ Local de Estágio: _____ Outros: _____ <b>Contacto:</b> _____	<b>Detecção de NC Interna N.º</b> ____/____ <b>Processo:</b> _____ Auditoria Interna Vila Verde Amares Espaço/Local: _____ Equipamento: _____ Aluno: _____ Funcionário: _____ Fornecedor: _____ Formador: _____ Outro: _____
	<b>Descrição do problema:</b>	
	<b>Data:</b>	<b>Rúbrica:</b>

2. Decisão Imediata	
Fase 2 – Gestor de Processo	<b>Correcção:</b>
<b>Data:</b>	<b>Rúbrica:</b>

3. Análise da causa	
Fase 3 – GQ/ Gestor Processo	
	<b>Acções correctivas</b> <b>Sim</b> <b>Não</b>
	<b>Data:</b> _____ <b>Rúbrica:</b> _____



Escola Profissional  
**AMAR TERRA VERDE**

## 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	
<b>Data:</b>	<b>Rúbrica:</b>
<b>Meio de resposta ao cliente:</b>	
Fax N.º _____ / ____ / ____ / ____ E-mail data ____ / ____ / ____ Outro: _____	