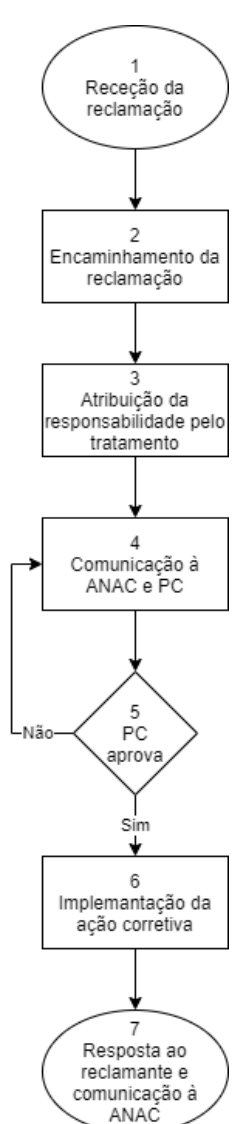


Objetivo: Definir a metodologia a seguir para o tratamento das reclamações no Aeródromo Municipal de Bragança.

Âmbito: Aplica-se ao tratamento das reclamações.

Modo de Proceder:

Atividades (fluxograma)	Descrição	Documentação Registos	Responsável
 <pre> graph TD 1([1 Receção da reclamação]) --> 2[2 Encaminhamento da reclamação] 2 --> 3[3 Atribuição da responsabilidade pelo tratamento] 3 --> 4[4 Comunicação à ANAC e PC] 4 --> 5{5 PC aprova} 5 -- Não --> 4 5 -- Sim --> 6[6 Implementação da ação corretiva] 6 --> 7([7 Resposta ao reclamante e comunicação à ANAC]) </pre>	1 – Qualquer colaborador pode rececionar uma reclamação de um utente. A Reclamação pode chegar à Organização através dos seguintes meios: • Livro de Reclamações; • Livro de Reclamações Online; • Email; • Presencial (informal) As reclamações informais devem ser comunicadas ao DA de forma a poder avaliar a pertinência de a registar.	PO.26-IM.15 - Exposição ou reclamação Livro de reclamações	Qualquer colaborador; DA
	2 – O colaborador que rececionou a reclamação encaminha-a para DA. O DA dá entrada no Expediente, é encaminhado ao GR e PC.	PO.26-IM.15 - Exposição ou reclamação	DA; GR; PC Qualquer colaborador
	3 – O DA identifica o(s) colaborador(es) a quem atribui a responsabilidade de resolução. Esta equipa deve sempre conter o DA que trata a reclamação de forma semelhante ao tratamento de uma Não Conformidade.	PS.01-PR.05 - Não conformidades, Ações Corretivas e Melhorias	DA; qualquer colaborador
	4 – O DA envia reclamação para a ANAC via email e para o PC via email. O email ao PC deve ser enviado com a reclamação, medidas de correção e medias corretivas a implementar.	Email	DA
	5 – O PC aprova as medidas a aplicar.	Email	PC; DA
	6 – O tratamento segue o PO.26-PR.04 - Ocorrências, Não conformidades e Melhorias.	PO.26-PR.04 - Ocorrências, Não conformidades e Melhorias	DA Restantes colaboradores identificados
	7 - O DA responde ao reclamante indicando a forma de correção da situação, bem como as medidas corretivas identificadas, ou a justificação para a ausência destas. Efetua comunicação semelhante à ANAC.	Ofício Mail Fax	DA

Siglas: PC: Presidente da Câmara; DA; Diretor do Aeródromo; GSO: Gestor de Segurança Operacional; OA: Operador de AFIS; QC: Qualquer Colaborador; GR: Gestor de Reclamações