



**COLEAD**


# POLÍTICA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES DO COLEAD

---

**Número da versão: 0.1**  
DOC\_021\_CIM





	<b>Política de Gestão de Reclamações</b>			<b>DOC_021_CIM</b>			
				0	V 0.1	PT	2/6
	Crea: 21/03/2022	Rev : 28/02/2024	Aplicável :	Documento de referência			

## INTRODUÇÃO

Enquanto associação profissional, o COLEAD está empenhado em melhorar continuamente os seus serviços e a satisfação dos seus parceiros-beneficiários.

Não obstante o desejo de prestar serviços de elevada qualidade, podem surgir problemas e serem apresentadas reclamações. É importante que os parceiros-beneficiários os formandos e todas as partes interessadas tenham a possibilidade de apresentar as suas reclamações.

Este facto confirma-se no âmbito da abordagem de qualidade adotada para o Sistema de Gestão da Formação (SGF) do COLEAD.

Na sua política de qualidade, o COLEAD compromete-se a promover a mais alta qualidade possível dos seus serviços de formação e a melhorar continuamente a satisfação dos formandos e demais partes interessadas. O processo de tratamento das reclamações está diretamente relacionado à satisfação dos formandos e das outras partes interessadas, sendo um dos elementos-chave do desempenho do SGF. O feedback pode contribuir para a melhoria contínua dos serviços de formação do COLEAD.

## PRINCÍPIOS PARA O TRATAMENTO DE UMA RECLAMAÇÃO

### Definições

Uma **reclamação** é definida como uma declaração feita por escrito ou por qualquer meio rastreável, com o intuito de reivindicar um direito ou solicitar algo que lhe é devido. A reclamação é o ato pelo qual qualquer parte interessada expressa a sua insatisfação em relação ao serviço oferecido ou prestado pelo COLEAD.

Um pedido de serviço, de informação, de esclarecimento ou de aconselhamento **não constitui uma reclamação**.

### A reclamação é um direito

Uma reclamação representa uma oportunidade para aprender com os seus erros. O reclamante deve ser considerado como um parceiro, e não como um adversário. O pessoal é responsável por registar cada reclamação e tratá-la com urgência.

O sistema de reclamações é acessível e gratuito.



## O COLEAD está aberto a todas as reclamações

Todas as reclamações são levadas a sério e com respeito pela pessoa que as apresenta.

Todas as reclamações recebidas são registadas e tratadas de forma rápida e razoável. São rapidamente adotadas medidas de resolução.

Todas as reclamações analisadas e tratadas serão utilizadas para melhorar o SGF e todos os serviços do COLEAD.

## TRATAMENTO DE UMA RECLAMAÇÃO

### Onde apresentar uma reclamação

Os reclamantes são convidados a utilizar o **formulário fornecido para** expressar a sua insatisfação. O formulário de reclamação está disponível online no site do COLEAD, na secção "Contacte-nos" (<https://www.colead.link/pt/contatar/>).

A utilização do formulário online é a forma mais segura e rápida de enviar uma reclamação ao COLEAD.

No caso excepcional de o reclamante não conseguir aceder ao formulário online, o pedido pode ser apresentado em papel normal e enviado ao COLEAD pelo correio para o seguinte endereço

#### **COLEAD**

Silversquare Triomphe 15/23,  
Av. Arnaud Fraiteur,  
1050 Bruxelas  
Bélgica

Em todos os casos, o pedido deve incluir pelo menos:

- Apelido e nome próprio da pessoa que apresenta o pedido (o reclamante)
- Endereço eletrónico do reclamante
- Endereço postal (se enviado por correio)
- Nome da organização a que a pessoa pertence (se for pertinente)  
Referência à atividade, serviço ou domínio objeto da reclamação
- Motivo(s) da reclamação



## Etapas do tratamento de uma reclamação



1. O gestor de reclamações **recebe e regista a reclamação**. Para assegurar o correto processamento do pedido, é crucial ter todas as informações necessárias. O gestor de reclamações verifica se o pedido está completo e atribui-lhe uma referência única.

2. O reclamante recebe um **aviso de receção** no prazo de 10 dias úteis, a menos que uma resposta seja recebida entretanto. Este aviso inclui o número de referência da reclamação e o responsável pelo tratamento da mesma.

3. O responsável pelo **tratamento** das reclamações inicia o processamento da **reclamação, buscando dar uma resposta adequada o mais rápido possível**. Organiza a análise das causas e identifica acções imediatas e/ou correctivas, podendo recorrer a outros departamentos ou divisões para ajudar a resolver o problema.

4. No final da análise, são propostas e validadas uma ou várias **soluções**.

5. O reclamante é **informado** da decisão tomada ou da acção proposta em resposta à sua reclamação.

Se aceitar a solução proposta, a reclamação é encerrada e a solução implementada.

O gestor de reclamações certifica-se de que o reclamante está **satisfeito**.

6. Se o reclamante não ficar satisfeito com a resposta, tem o direito de justificar o seu desacordo. O pedido fica então "em aberto" e, se possível, é proposta uma solução **alternativa**.

7. O gestor de reclamações implementa acções correctivas, em colaboração com o gestor de qualidade.

Estabelece e monitora os indicadores relacionados às reclamações para **melhorar** os processos e procedimentos do SGF e de todos os serviços do COLEAD.



## Confidencialidade

A menos que o reclamante discorde previamente e por escrito, todas as reclamações são mantidas confidenciais. A confidencialidade dos dados pessoais é respeitada e todo o procedimento de reclamação está em conformidade com as disposições legais (na Europa, o regulamento RGPD).

## MELHORIA CONTÍNUA

De acordo com o princípio da melhoria contínua, as reclamações apresentadas devem ter um impacto positivo no funcionamento dos serviços do COLEAD e, nomeadamente, do seu SGF. Trata-se de uma forma de melhorar a qualidade de forma duradoura.

É por isso que :

- **Todos os pedidos recebidos são analisados**, reconhecendo que eles estão longe de ser uniformes. Cada contribuição é avaliada com base no seu conteúdo e na intenção do reclamante. Isso permite reconhecer diferentes tipos de reclamações e definir o nível de prioridade para implementar as medidas necessárias.
- Para garantir que **a melhoria abranja também o tratamento das reclamações**, este é regularmente avaliado e monitorizado para evitar desvios negativos.
- De um modo mais geral, **as reclamações representam uma fonte valiosa de dados para a melhoria contínua dos serviços do COLEAD, especialmente do seu SGF**. Esses dados são, portanto, utilizados para identificar os meios de melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo COLEAD.



GROWING PEOPLE

---

**COLEAD**

3, Avenue du Viaduc – Bât B3A - CP 90761 – 94550 Chevilly Larue – França  
network@colead.link | www.colead.link