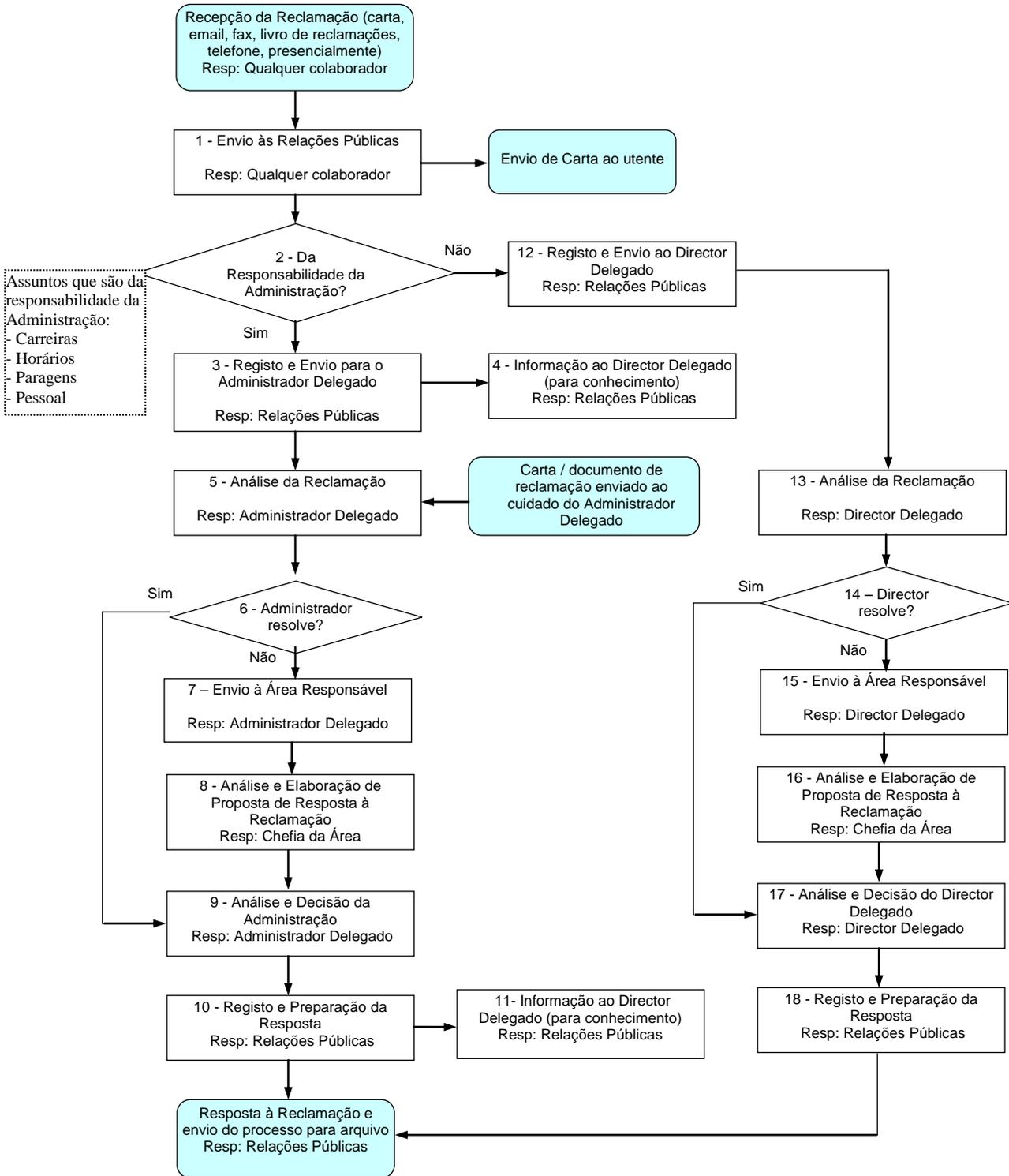


# Anexo IV

## Tratamento de Reclamações



## **Descrição:**

1 – As reclamações podem ser recebidas por carta, email, fax, livro de reclamações, telefone ou presencialmente, com registo no Livro de Reclamações ou no Imp 06-07 (Reclamações/Sugestões), sendo encaminhadas para as Relações Públicas. Após a recepção da reclamação é enviada uma comunicação tipo informando o reclamante que foi iniciado o tratamento da reclamação. As reclamações dirigidas ao Administrador Delegado são-lhe entregues directamente e tratadas de acordo com o descrito no ponto 5.

2 - As Relações Públicas analisam o teor da reclamação e dirigem-na ao Administrador Delegado ou ao Director Delegado. São tratadas pelo Administrador Delegado as reclamações referentes a Carreiras, Horários, Paragens e Pessoal.

3 e 4 – A reclamação é registada num ficheiro Excel (Imp 06-08) e enviada ao Administrador Delegado. É enviada cópia da reclamação ao Director Delegado para que tenha conhecimento.

5, 6 e 7 – O Administrador Delegado analisa a reclamação e decide se trata do assunto pessoalmente ou se remete para uma das Chefias de Divisão.

8 – A Chefia de Divisão analisa a reclamação, investiga a sua fundamentação e elabora uma proposta de resposta à reclamação, que remete ao Administrador Delegado. Se considerar adequado a Chefia de Divisão inicia uma acção correctiva.

9 – O Administrador Delegado analisa a proposta de resposta e decide sobre a resposta a dar ao reclamante, resultando na aprovação da mesma ou na sua reformulação. A decisão é enviada às Relações Públicas para informação ao reclamante.

10 e 11 – As Relações Públicas registam, em ficheiro Excel a resposta à reclamação, preparam o seu envio ao reclamante e enviam o processo para arquivo na Área respectiva. É enviada cópia da resposta à reclamação ao Director Delegado para conhecimento.

12 – A reclamação é registada num ficheiro Excel (Imp 06-08) e enviada ao Director Delegado.

13, 14 e 15 – O Director Delegado analisa a reclamação e decide se trata do assunto pessoalmente ou se remete para uma das Chefias de Divisão.

16 – A Chefia de Divisão analisa a reclamação, investiga a sua fundamentação e elabora uma proposta de resposta à reclamação, que remete ao Director Delegado. Se considerar adequado a Chefia de Divisão inicia uma acção correctiva.

17 – O Director Delegado analisa a proposta de resposta e decide sobre a resposta a dar ao reclamante, resultando na aprovação da mesma ou na sua reformulação. A decisão é enviada às Relações Públicas para informação ao reclamante.

18 – As Relações Públicas registam, em ficheiro Excel a resposta à reclamação, preparam o seu envio ao reclamante e enviam o processo para arquivo na Área respectiva.