

	Instituto Nacional de Saúde	Departamento de Gestão da Qualidade
No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 1 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

Índice

1. Objectivo	2
2. Campo de Aplicação	2
3. Responsabilidade pelo documento	2
4. Definições e Siglas	2
5. Procedimento.....	3
6. Matriz de Responsabilidades.....	8
7. Histórico de Emendas.....	9
8. Referências Bibliográficas	10
9. Anexos.....	11

QUADRO DE ASSINATURAS		
Elaboração	Revisão/Verificação	Aprovação
Nome: Clotilde Nhumaio	Nome: Comissão da Qualidade	Nome: Carla Madeira
Cargo:	Cargo: Membro da Comissão da Qualidade	Cargo: Chefe de Departamento
Data: 07/05/2019	Data: 27/03/2025	Data: 02/04/2025
Visto:	Visto: 	Visto: 
Data da implementação: 03/04/2025		

CÓPIA CONTROLADA

No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 2 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

1. Objectivo

Este procedimento tem como objectivo estabelecer directizes para a gestão eficaz das reclamações recebidas do Instituto Nacional de Saúde, de modo a garantir que qualquer manifestação de insatisfação relacionadas aos serviços prestados sejam registradas, analisadas e tratadas de forma sistemática, transparente e em tempo oportuno, contribuindo para a melhoria contínua da qualidade.

2. Campo de Aplicação

Aplica-se a todas as reclamações recebidas pelo INS seja de cliente, parceiros institucionais, fornecedores ou de outras partes interessadas

3. Responsabilidade pelo documento

O responsável do Sector e o gestor de qualidade devem disponibilizar e assegurar a aplicação deste documento por parte dos técnicos.

4. Definições e Siglas

Definições:

Clientes-são pessoas ou instituições públicas e privadas que solicitam e/ou beneficiam-se dos serviços prestados pelos Sectores do INS, podendo ser pacientes, médicos, hospitais, clínicas, Direcções Provinciais de Saúde, participantes de esquemas de ensaios de aptidão, parceiros, fornecedores entre outros;

Reclamação-é uma demonstração de descontentamento de um indivíduo (Cliente) em relação a um serviço prestado;

Sugestão-é um acto ou efeito de sugerir ou de apresentar uma ideia, opinião ou proposta para que alguém a considere ou aja de acordo com ela. A sugestão pode ser uma recomendação, conselho ou orientação.

Siglas:

DGQ-Departamento de Gestão da Qualidade;

GQ-Gestor de Qualidade;

PNAEQ-Programa Nacional de Avaliação Externa de Qualidade;

RL-Responsável do Laboratório;

RS-Responsável do Sector.

CÓPIA CONTROLADA

No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 3 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

5. Procedimento

a) Recepção de reclamações

Toda manifestação de insatisfação em relacionada aos serviços prestados após serem registadas no livro de reclamações, disponível em cada sector, deve ser encaminhada ao responsável do sector para análise e retroinformação ao cliente.

Caso uma reclamação seja recebida por um sector ao qual não diz respeito, este deve , obrigatoriamente, redireccioná-la ao sector responsável, desde que não se trate de uma reclamação transversal.

As reclamações podem ser recebidas directamente nos laboratórios ou outros sectores, podendo chegar via email, verbalmente, chamada telefónica ou redes sociais (Whatsap, Facebook, Zoom, Teams, etc).

As reclamações verbais, devem ser escritas no livro de reclamações pelo reclamante, para servir de evidência da sua existência, e para permitir um melhor acompanhamento. Para o caso do reclamante não for uma pessoa letrada, a pessoa que recebe essa reclamação deve escrevê-la no livro de reclamações e ler para o reclamante de forma a garantir que seja encaminhada sem distorções.

b) Análise das reclamações

A análise das reclamações deve ser feita por RS, RL e GQ do Sector em causa e, quando necessário com o Departamento de Gestão da Qualidade, tomando-se em consideração a necessidade de acções correctivas ou mudança interna. Deve-se enviar uma nota escrita ou responder no livro de reclamações sobre as medidas correctivas/mudança interna aos clientes.

Sempre que a reclamação for transversal, deverá ser o Departamento de Gestão da Qualidade a responder ao Cliente, com conhecimento às partes interessadas e /ou Departamento de Plataformas Tecnológicas em Saúde assim como os Departamento Serviços Laboratoriais de Referência em Saúde Pública.

No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 4 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

c) Recepção e análise das sugestões

Foi implementada uma metodologia para o incentivo de registo de sugestões pelos Clientes. Assim, foi colocado uma caixa de depósito de sugestões junto à porta da Recepção do INS-Sede (**porta 146**).

Sempre que há um registo, o DGQ deve analisá-lo e avaliar a viabilidade para a sua implementação, mesmo que seja definida uma acção correctiva em conjunto.

NOTA: Para os sectores fora do INS-Sede, possuem os respectivos procedimentos para a recepção das reclamações.



Instituto Nacional de Saúde

Departamento de Gestão da
Qualidade

No de Cópias:

Procedimento do Sistema de Qualidade

PSQ-009

Página 5 de 11

Gestão das Reclamações

Revisão: 0.4

d) Mapeamento do processo de gestão de reclamações

Processo	Etapas	O que acontece?	Quem é o responsável?	Que procedimentos são necessários?	Possíveis problemas	Como resolver?
Gestão de Reclamações	1. Recepção das reclamações	<ul style="list-style-type: none"> Qualquer insatisfação em relação aos serviços prestados após ser registada no livro de reclamações, disponível em cada sector, deve ser encaminhada ao responsável do sector para a posterior análise e retroinformação ao cliente; Neste sector, o seu responsável, deve encaminhar para o Laboratório ou outros sectores à que a reclamação diz respeito, sempre que esta não for transversal; Também podem ser recebidas reclamações directamente nos laboratórios ou outros sectores, podendo 	<ul style="list-style-type: none"> Responsavel de cada sector; Pessoa delegada a gerir as reclamações em cada sector; Secretaria; DGQ 	PSQ-009	<ul style="list-style-type: none"> Falta de verificação do livro de registos; Falta de seguimento da reclamação. 	<ul style="list-style-type: none"> Verificação periodica do livro de registo pelo responsável do sector; Treinamento do PSQ-009 a todos os responsáveis dos sectores incluindo seus elementos.

CÓPIA CONTROLADA

No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 6 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

		<p>chegar via email , verbalmente, chamada telefónica ou redes sociais (whatsapp,Facebook,Zoom, Teams, etc);</p> <ul style="list-style-type: none"> • As reclamações verbais, devem ser escritas no livro de reclamações pelo reclamante, para servir de evidência da sua existência, e para permitir um melhor acompanhamento; • Para o caso do reclamante não for uma pessoa letrada, a pessoa que recebe essa reclamação verbal, deve escrevê-la no livro de reclamações e ler para o reclamante de forma a garantir que seja encaminhada sem distorções. 				
	2. Análise das reclamações	<ul style="list-style-type: none"> • A análise das reclamações deve ser feita por RS,RL e GQ do Sector em causa e, quando necessário com o Departamento de Gestão da Qualidade, tomando-se em consideração a necessidade de acções correctivas ou mudança interna. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsavel de cada sector; • Pessoa delegada a gerir as reclamações em cada sector; • Secretaria; • DGQ 	PSQ-010	Falta de seguimento da reclamação	<ul style="list-style-type: none"> • Verificação periodica do livro de registo pelo responsável do sector; • Treinamento do PSQ-009 a todos os responsáveis dos sectores incluindo seus elementos

CÓPIA CONTROLADA

No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 7 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

	<p>3. Feedback ao reclamante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deve-se enviar uma nota escrita ou responder no livro de reclamações sobre as medidas correctivas/mudança interna aos clientes; • Sempre que a reclamação for transversal, deverá ser o DGQ a responder ao Cliente, com conhecimento às partes interessadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsavel de cada sector; • Pessoa delegada a gerir as reclamações em cada sector; • Secretaria; • DGQ 	PSQ-011	<p>Sem contacto do reclamante para dar o feedback</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Instruir a secretaria e recepção para informar aos reclamantes que devem deixar um contacto para feedback; • Treinamento do PSQ-009 a todos os responsáveis dos sectores incluindo seus elementos
--	---	---	---	---------	---	--

CÓPIA CONTROLADA

	<p>Instituto Nacional de Saúde</p>	<p>Departamento de Gestão da Qualidade</p>
<p>No de Cópias:</p>	<p>Procedimento do Sistema de Qualidade</p>	<p>PSQ-009</p>
<p>Página 8 de 11</p>	<p>Gestão das Reclamações</p>	<p>Revisão: 0.4</p>

6. Matriz de Responsabilidades

Actividade	DGQ	RQ/RL/RS	Chefe do Departamento
Recepção de reclamação	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Análise da reclamação	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Resposta ao cliente	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Implementação de uma sugestão	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

CÓPIA CONTROLADA

No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 9 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

7. Histórico de Emendas

Data	Revisão actual	Modificações
09/2019	0.1	<ul style="list-style-type: none"> Colocou-se à obrigatoriedade de os reclamantes serem informados do resultado do tratamento das reclamações no ponto 5b.
02/2021	0.2	<ul style="list-style-type: none"> Reformulou-se o ponto 5 no que concerne a reclamações verbais de modo a alinhar com o Manual da Qualidade ponto 6.
28/7/2022	0.3	<ul style="list-style-type: none"> Mudança de Laboratório para Sector para incorporar todas as áreas do INS; Acréscimo de siglas e significados; Acrescimento no procedimento de recepção e análise de reclamações para acomodar o PNAEQ.
Outubro de 2024	0.4	<ul style="list-style-type: none"> No quadro de aprovação colocamos o nome de Carla Madeira como chefe de Departamento; No ponto 5 relacionado com o procedimento, colocamos o mapeamento de processo para acomodar a actualização da da norma NP EN ISO 15189:2024; Actualizamos que o registo de reclamação e a resposta ao cliente também pode ser feito pelo Responsável do Sector Nas referências bibliográficas, actualizamos as normas NP EN ISO 15189:2024 e NP EN ISO/IEC 17043:2024 respectivamente.
Março de 2025	0.5	<ul style="list-style-type: none"> Reformulamos os objectivos no ponto 1 para poder incorporar mais clareza; No ponto 2- redefinimos o “campo de aplicação” para poder clarificar o campo de aplicação de todas as reclamações recebidas pelo INS ; Redefinimos a definição dos objectivos no ponto 4; No ponto 5a) reformulamos o texto para se tornar mais compreensível; 5b-Acrescentado a frase“de Gestão” Correcções ortográficas e melhoria textual.

No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 10 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

8. Referências Bibliográficas

NM ISO 9001:2015	Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos
NP EN ISO 15 189:2024	Laboratórios Clínicos – Requisitos Particulares da Qualidade e Competência
NP EN ISO/IEC17025:2018	Requisitos gerais de Competência para Laboratórios de ensaio e calibração
NP EN ISO/IEC 17043:2024	Avaliação da Conformidade-Requisitos gerais para ensaios de Proficiência
OGC 004	Guia para aplicação da ISO 15189

No de Cópias:	Procedimento do Sistema de Qualidade	PSQ-009
Página 11 de 11	Gestão das Reclamações	Revisão: 0.5

9. Anexos

Identificação	Indexação	Local de Arquivo	Pasta	Responsável pelo Arquivo	Tempo de Arquivo
Registo de reclamação	1,2	Laboratórios/ DGQ/Sectores	Livro de reclamações /pasta adequada	RS/RL/ DGQ	4 anos
Resposta ao cliente	1,2	Laboratórios/ DGQ/Sectores	Livro de reclamações /pasta adequada	RS/RL/ DGQ	4 anos
INDEXAÇÃO 1. Por nº crescente 2. Por data crescente 3. Por nº documento crescente NA- Não Aplicável					