

Homologado por:

Professor Doutor Carvalho Madivato  
Director Geral



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES, ACÇÕES CORRECTIVAS E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

Data: 10.10.2023
Código: QL-PR-002
N.º de Revisão: A0

Elaborado por:  Dra. Ázira Massingarela Gestora da Qualidade
Aprovado pelo Conselho Directivo  Dra. Gizela Mondlane O Secretário



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

### 1. Objetivo e Âmbito

Este procedimento tem como objectivo instituir metodologias para determinar a não conformidade, perceber as reclamações e empreender acções correctivas e/ou oportunidades de melhoria por forma a garantir a conformidade dos serviços prestados, eliminar as não conformidades detectadas e garantir que as mesmas são sanadas de forma eficaz e em tempo útil, considerando as oportunidades que possam contribuir para a melhoria e eficácia do Sistema de Gestão da Qualidade da SOPREL/ISCTEM.

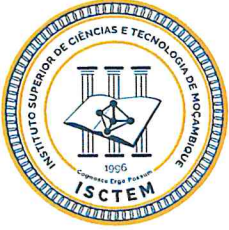
O procedimento é aplicável a todas as reclamações, não conformidades, acções correctivas e oportunidades de melhoria identificadas na SOPREL/ISCTEM provenientes de Partes Interessadas internas ou externas.

### 2. Documentos de Referências

- QL-FR-011-Plano de Melhoria
- NM ISO 9001:2015;

### 3. Abreviaturas

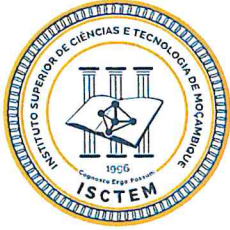
- AC - Acção Correctiva;
- ISCTEM – Instituto Superior de Ciências e Tecnologia de Moçambique;
- NC - Não Conformidade;
- OM – Oportunidade de Melhoria;
- PAC - Plano de Acção Correctiva;
- SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade;
- SOPREL – Sociedade Promotora de Ensino e Serviços.



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

### 4. Termos e Definições

- **Ação Correctiva (AC)** – Acção levada a cabo para eliminar a causa de uma não conformidade detectada ou de outra situação indesejada com o fim de evitar a sua recorrência;
- **Conformidade** – Satisfação de um requisito;
- **Correcção** - Acção para eliminar uma não conformidade detectada;
- **Livro de Reclamações** - O livro de registo de reclamações dos estudantes e/ou outras partes interessadas junto da SOPREL/ ISCTEM;
- **Melhoria** - Toda a alteração para aperfeiçoar uma actividade, um procedimento ou um processo;
- **Não Conformidade (NC)** – Não satisfação de um requisito;
- **Oportunidade de Melhoria (OM)** – Actividade recorrente com vista a incrementar a probabilidade de atingir a satisfação dos clientes e de outras partes interessadas;
- **Produto/Serviço Não Conforme** – Produto/Serviço que não corresponde as especificações que lhe deram origem;
- **Requisito** – Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória;
- **Reclamação** – Expressão de insatisfação apresentada pela parte interessada contra a SOPREL/ ISCTEM durante a prestação de serviços, ou com o próprio processo de tratamento de reclamações, relativamente a qual é esperada, explícita ou implicitamente, uma resposta ou resolução;
- **Sugestão** - aquilo que se propõe ou se aconselha;
- **Tratamento das reclamações** - o conjunto de procedimentos adoptados para sanar qualquer irregularidade, incluindo a resposta ao reclamante.



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

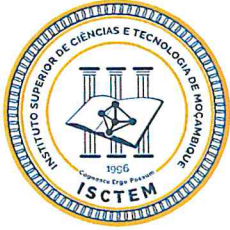
### 5. Reclamação, Sugestão e Não Conformidade

A SOPREL/ISCTEM dispõe de um serviço de tratamento de reclamações, sugestões e não conformidades, dotado de autonomia orgânica e funcional em relação as áreas de actuação.

Toda a sugestão ou reclamação recebida deve seguir os seguintes passos:

- O registo das reclamações, sugestões e não conformidades será efectuado no *link* “reclamações.isctem.ac.mz”;
- Este link poderá ser utilizado pelos estudantes e outras partes interessadas da SOPREL/ISCTEM. Não serão aceites reclamações, sugestões que sejam apresentadas por telefone ou outro meio não indicado.
- A parte interessada deve inserir as credenciais de *login* da sua conta da institucional da *Microsoft* e clicar em entrar para prosseguir. Aqueles que não tem conta institucional, deverão registar-se na plataforma de modo a ter acesso ao sistema.
- Para registar uma reclamação, sugestão e não conformidade, a parte interessada deve clicar o botão com o título do assunto, de seguida clicar o botão “criar” que levará a tela para criação da reclamação, sugestão e ou não conformidade, devendo indicar o título, o detalhe e inserir os campos para submeter ficheiros. Para efeitos de privacidade ou protecção, a parte interessada pode escolher a opção anónima para que a sua identidade não seja pública;
- A parte interessada pode visualizar o histórico das reclamações e não conformidades anteriores havendo e também as reclamações direccionadas a si querendo este saber (aplicável ao pessoal técnico e administrativo). Caso queira efectuar alguma alteração na reclamação, sugestão e não conformidade, poderá fazê-lo, devendo clicar no botão "Editar" e preencher novamente os campos necessários.





## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

### 5.1 Outros utilizadores com privilégios

- Caso tenha privilégios elevados, poderá visualizar todas as reclamações, sugestões e não conformidades do sistema, assim como no menu de *feedbacks* e também fechar as reclamações e não conformidades.
- O utilizador autenticado com privilégios pode adicionar um *feedback* para uma reclamação ou não conformidade existente, devendo clicar na reclamação ou não conformidade desejada e, em seguida, clicar no botão "Adicionar *Feedback*". É recomendado que o feedback seja o mais descritivo possível, a fim de ajudar a equipa responsável a entender melhor a situação e buscar uma solução adequada.

## 6. TRATAMENTO DA RECLAMAÇÃO E SUGESTÃO

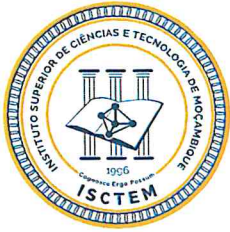
### 6.1 Recepção e registo

As reclamações registadas na plataforma serão encaminhadas a pessoas específicas dependendo do sujeito da reclamação que devem confirmar ao reclamante a recepção da reclamação em 48 horas:

- i. Reclamação de estudantes relacionadas com outros estudantes, corpo docente, secretariado da coordenação dos cursos, leccionação, investigação e outras questões académicas, entre outros aspectos relacionados com a comunidades ISCTEMIANA:

Neste caso as reclamações serão encaminhadas ao Provedor de Estudantes que irá analisar a reclamação e encaminhar à Direcção Pedagógica e a Direcção da Escola responsável para tratamento, com o conhecimento do Secretário Geral, Direcção Geral e do Responsável da Qualidade.





## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

- ii. Reclamações de Estudantes relacionadas aos serviços, instalações e condições das infraestruturas:

A Provedora irá receber a reclamação e encaminhar ao Director do Campus, Zeladora e a Direcção Pedagógica para tratamento, com o conhecimento do Secretário Geral, Direcção Geral e do Responsável da Qualidade.

- iii. Reclamação de trabalhadores relacionados à outros trabalhadores:

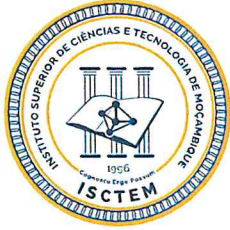
Neste caso as reclamações serão recebidas pelo Secretário Geral e encaminhadas a Direcção de Recursos Humanos para tratamento, com conhecimento da Direcção Geral e do Responsável da Qualidade.

- iv. Reclamação de trabalhadores relacionados aos Chefes dos Sectores e Departamentos de Serviços:

As reclamações serão recebidas pelo Secretário Geral e encaminhadas a Direcção de Recursos Humanos para tratamento, com o conhecimento da Direcção Geral e do Responsável da Qualidade.

- v. Reclamação de estudantes, docentes, investigadores, trabalhadores relacionados com a Direcção Máxima do ISCTEM (Director Geral, Secretário Geral):

Neste caso as reclamações são encaminhadas ao Conselho de Administração da SOPREL para análise e o devido tratamento, com conhecimento do Responsável da Qualidade.



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

- vi. **Reclamação de Estudantes, Docentes, Investigadores relacionados com os Coordenadores dos Cursos e Centros:**

As reclamações serão recebidas pelos Directores das Escolas e encaminhadas à Direcção Pedagógica e Direcção de Recursos Humanos para análise e o devido tratamento, com conhecimento do Secretário Geral, Direcção Geral e do Responsável da Qualidade.

- vii. **Reclamação de Estudantes, Docentes, Investigadores, Trabalhadores relacionados com os Directores de Serviços, Director Académico**

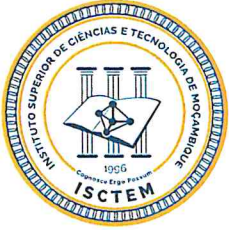
As reclamações serão recebidas pelo Director Geral e encaminhadas ao Conselho Directivo para análise e o devido tratamento, com conhecimento do Secretário Geral e do Responsável da Qualidade.

- viii. **Reclamação de Fornecedores, relacionados com o Responsável do Aprovisionamento**

As reclamações serão recebidas pelo Director da DISA e encaminhadas à DISA para análise e o devido tratamento, com conhecimento do Secretário Geral e do Responsável da Qualidade.

### **6.2 Investigação, Tratamento e Fecho**

- Após receber as reclamações, as pessoas designadas devem analisar a mesma e definir se a reclamação tem fundamento ou não, caso não tenha fundamento deve-se responder e explicar ao reclamante. Caso o reclamante aceite a explicação, o gestor deve inserir no sistema as razões que mostram o motivo da não aceitação e fechar a reclamação.



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

- No caso da reclamação ser aceite, o titular do órgão deve resolver as questões que cabem dentro das suas atribuições. Não sendo possível, deve em articulação com demais órgãos de governação do ISCTEM, designar uma equipa de investigação.
- As pessoas designadas para a recepção das reclamações serão responsáveis por inserir e permitir os acessos na plataforma, ao titular do órgão para o tratamento e também aos membros da equipa de investigação que serão notificados automaticamente por email. A notificação irá conter toda informação disponível na plataforma, relacionada com a reclamação recebida.
- O sistema vai alertar as Partes sobre as reclamações abertas não resolvidas.

### Responsabilidades do titular do órgão e da equipe de investigação

- Reanalisar a reclamação para melhor compreensão da mesma;
- Recolher toda informação que será relevante para o melhor tratamento da reclamação recebida, realizando entrevistas as pessoas envolvidas, verificando registos gerados na actividades relacionadas com a reclamação;
- Inserir toda a informação colhida, incluindo documentos, na plataforma de gestão de reclamações;
- Analisar a causa raiz da reclamação para melhor definição da acção correctiva e evitar a recorrência de reclamações.
- A análise da causa raiz será realizada com base na metodologia dos 5 Porquês que consiste em perguntar 5 vezes o porquê de um problema ou defeito ter ocorrido, a fim de descobrir a sua causa raiz.
- Para melhor compreensão de outras metodologias de análise de causa aceder a: <https://www.tableau.com/pt-br/learn/articles/root-cause-analysis>
- Definir acções correctivas tendo em conta a causa raiz identificada.
- Inserir as acções correctivas na plataforma e incluir as responsabilidades e prazos.



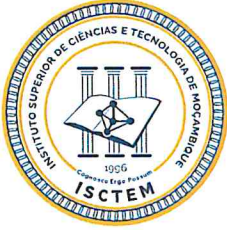


## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

- Após a inserção das acções correctivas na plataforma, os responsáveis por implementar as causas serão notificados por email incluindo o Provedor e o Responsável da Qualidade;
- O Provedor e o Responsável da Qualidade seguem com o acompanhamento da implementação das acções definidas, avaliação da eficácia das acções;
- Dependendo do resultado da avaliação da eficácia das acções correctivas, o Provedor deverá:
  - i. Confirmar o fecho do processo de tratamento da reclamação na plataforma se for satisfatório. Neste momento o reclamante será notificado sobre o fecho e as acções implementadas para o tratamento;
  - ii. Caso não seja eficaz, registar na plataforma a não eficácia das acções definidas. Neste momento a equipe de investigação responsável pela reclamação será notificada da não eficácia, devendo também comunicar a Direcção.
- Após receber a notificação da não eficácia das acções correctivas definidas a equipe de investigação deve seguir todo o ciclo desde a análise de causa e todas outras etapas subsequentes, mantendo todos registos na plataforma.
- A plataforma irá manter um registo de todas as reclamações recebidas, os registos e correspondências geradas no processo de investigação e tratamento.

### 7. TRATAMENTO DA NÃO CONFORMIDADE:

A SOPREL/ ISCTEM garante a gestão de não conformidades (NC), de forma imparcial. Quando ocorre uma não conformidade, incluindo as que resultarem de reclamações, a SOPREL/ ISCTEM deve:



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

- **Identificar a NC**

Qualquer colaborador da SOPREL/ ISCTEM pode:

- i. Identificar a Não conformidade (NC) interna através do *link*;
- ii. A NC pode ser detectada durante a realização das actividades académicas, no decorrer de uma auditoria interna ou externa ou por via de uma reclamação de um estudante ou outra parte interessada.

- **Registar Não Conformidades**

O registo da NC é feito na Plataforma. Estas serão recebidas pelo Provedor e encaminhadas ao Responsável da área, com conhecimento do Responsável de Qualidade, do Secretário Geral e da Direcção Geral.

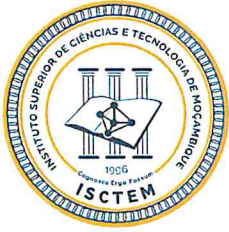
- **Definição e Implementação da Correção**

Tratando-se de NC o Responsável da área deve considerar uma das seguintes acções:

- i. **Corrigir** - deve imediatamente tomar uma acção de forma a corrigir o problema, informando o estudante e/ou parte interessada, através da plataforma, caso a situação o afecte.
- ii. **Suspensão;**

- **Analisar as causas**

- i. O Responsável da área tem a responsabilidade de identificar/ investigar as possíveis causas que estiveram na origem da NC e definir uma acção correctiva com vista a eliminar a NC.
- ii. A análise da causa raiz será realizada com base na metodologia dos 5 Porquês, que consiste em perguntar 5 vezes o porquê de um problema ou defeito ter ocorrido, a fim de descobrir a sua a causa raiz.



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

- **Definição / Implementação da Acção Correctiva**

Com base na causa identificada, o Responsável da área/ envolvidos devem definir as acções correctivas e garantir a implementação definindo e comunicando aos responsáveis e respectivos prazos.

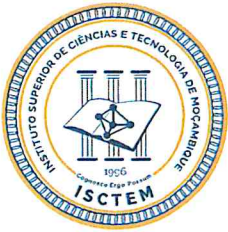
- **Avaliação da eficácia e fecho**

Dependendo do resultado da avaliação da eficácia das acções correctivas, o Responsável da Qualidade deverá:

- i. Confirmar o fecho do processo de tratamento da NC e comentar na plataforma a informação que deve ser comunicada às áreas de interesse.
- ii. Comunicar aos responsáveis pela implementação das acções a não eficácia das acções implementadas. Seguir com o ciclo desde a análise de causa e todas outras etapas subsequentes, mantendo todos registos na plataforma.

### 8. IDENTIFICAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE OPORTUNIDADES DE MELHORIA

- Identificação da oportunidade de melhoria e comunicar ao Responsável da Área e o Responsável da Qualidade.
- Análise e validação da OM pelo responsável da área identificada e comunicar ao Responsável Qualidade.
- Implementação da oportunidade de melhoria identificada.
- Avaliação da OM por forma a verificar a sua eficácia e colher evidências da sua implementação.



## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E NÃO CONFORMIDADE, ACÇÕES CORRECTIVA E OPORTUNIDADE DE MELHORIA

### CONTROLO DE REVISÕES

Revisão Nº	Alterações Efectuadas	Data	Validação		
			ELABORADO POR:		APROVADO POR:
A0	1ª Edição	10 de Outubro 2023	Dra. Massingarela Gestora da Qualidade	Ázira	Conselho Directivo

### PRIVACIDADE

Este documento é público e estará sempre disponível na pasta partilhada ou na pasta do SGQ para consulta. Não deve ser editado ou alterado sem o consentimento prévio.

### CASOS OMISSOS

As excepções não previstas neste documento deverão ser definidas e aprovadas pelo Conselho Directivo, a partir da avaliação e recomendação do Responsável da Qualidade.

### ENTRADA EM VIGOR

O presente Procedimento de Gestão de Reclamação, Não Conformidade, Acção Correctiva e Oportunidade de Melhoria, entra em vigor logo após o visto legal do Director Geral.

Maputo, aos 10 de Outubro de 2023

O Director Geral  
  


Professor Doutor Carvalho Madivate