

Procedimento para Gestão de Ocorrências

1. ÂMBITO

O presente documento tem como objetivo apresentar a metodologia que o Museu Futebol Clube do Porto e o Estádio do Dragão se comprometem a implementar para o tratamento de sugestões, reclamações, oportunidades de melhoria e riscos/oportunidades recebidas no âmbito da certificação do Museu Futebol Clube do Porto e Estádio do Dragão pela norma EDS.

Este procedimento aplica-se a todas as ocorrências submetidas à Equipa de Gestão que tenham sido promovidas por entidades, parceiros, colaboradores ou visitantes. Foi desenvolvido com a instrução de trabalho I" T.02.05 – Tratamento de Ocorrências”, desenvolvida no âmbito das certificações da Porto Estádios pelas normas ISO 9001 e 14001.

Nota: As “Não conformidades” e “Possíveis Não conformidades” são alvo de um procedimento próprio (ver documento FCP12_00).

2. PRINCÍPIOS DA POLÍTICA DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

A linha orientadora definida pela Equipa de Gestão, para a gestão de sugestões e reclamações que lhes sejam submetidas, assenta no tratamento das mesmas de forma profissional e célere, e o compromisso de uma análise justa e equitativa. A análise das sugestões e reclamações é fundamental para a Equipa de Gestão e os seus parceiros, tendo em vista a melhoria contínua.

Aplica-se neste âmbito a legislação em vigor.

3. CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE OCORRÊNCIAS

As sugestões e reclamações são apresentadas por escrito, utilizando um dos seguintes canais:

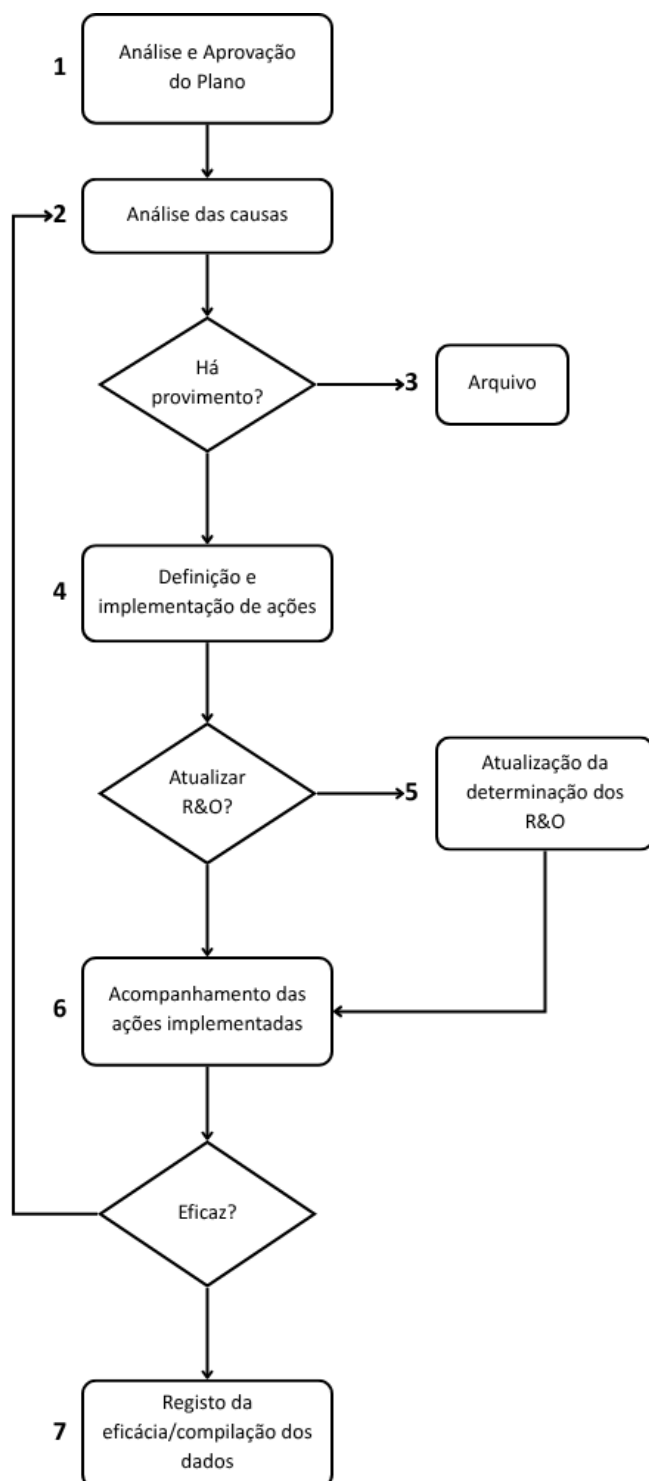
- O formulário disponível no website do processo de certificação, no seguinte link: <https://sustentabilidade.tourfcporto.com/sugestoes-comentarios-elogios-reclamacoes/>
- Livro de Reclamações disponível em formato físico e no website do FC Porto: <https://www.fcporto.pt/pt>
- O email do Coordenador da Equipa de Gestão: mafalda.magalhaes@fcporto.pt

4. PROCESSO

A metodologia descrita nos passos seguintes foi definida com base no documento IT.02.05 – Tratamento de Ocorrências.

- 1. Detecção e registo da ocorrência** – Todas as sugestões ou reclamações recebidas serão encaminhadas de imediato para o Coordenador da Equipa de Gestão, que acusará a receção das mesmas. O Coordenador da Equipa de Gestão, ou alguém por si nomeado, efetuará o registo de todas as sugestões e/ou reclamações, no documento GIF.016 – Mapa de controlo e registo de ocorrências.
- 2. Análise de causas** – Em conjunto com outros colaboradores, o Coordenador da Equipa de Gestão deve analisar a ocorrência, com o objetivo de identificar claramente as causas que a geraram e determinar se são necessárias ações corretivas. Qualquer reclamação deverá ser tratada com a maior brevidade possível, devendo estar resolvida em norma no prazo máximo de 15 dias.
- 3. Arquivo** – Caso não haja provimento, a ocorrência é assinalada com “Sem Provimento” e é arquivada.
- 4. Definição e implementação de ações** – O Coordenador da Equipa de Gestão deve definir ações corretivas, prazos e responsáveis, de modo a assegurar que as estão implementadas. O Coordenador da Equipa de Gestão, ou alguém por si nomeado, deverá também comunicar, por email, o reclamante sobre a decisão tomada.
- 5. Atualização do Pensamento Baseado nos Riscos e Oportunidades** – Quando necessário, deve atualizar-se a determinação dos riscos e oportunidades efetuadas no planeamento, ou seja, deve verificar-se qual o impacto das ações a implementar sobre os R&O determinados. Documentos afetos: GIF.016 – Mapa de controlo e registo de ocorrências; GIF.116 – Pensamento Baseado no Risco e Oportunidades.
- 6. Acompanhamento da ocorrência** – Periodicamente e sempre que aplicável, o Coordenador da Equipa de Gestão, ou alguém por si nomeado, deve efetuar um *follow up* da reclamação ou sugestão.
- 7. Registo, arquivo e análise de dados / análise da eficácia** – Todos os elementos associados ao processo de uma sugestão ou reclamação deverão ser arquivados em formato digital, numa pasta devidamente identificada para o efeito. Com base nas informações recolhidas, a Equipa

de Gestão produzirá anualmente um relatório com uma análise global das sugestões e reclamações, que será disponibilizado publicamente. Devem ser reportadas as ações não eficazes para as reuniões de revisão do sistema. Os registos são feitos no documento GIF.016 – Mapa de controlo e registo de ocorrências.



5. REVISÃO E APROVAÇÃO

Este procedimento será revisto com uma periodicidade trianual, sendo o Coordenador da Equipa de Gestão responsável pela implementação da sua revisão e aprovação.

Revisão	Data	Descrição alterações
00	02-06-2025	Versão inicial do documento