

RG

PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

OBJECTIVO: Definir regras e atribuir responsabilidades na actividade de gestão de reclamações da HighScore, Lda..

CAMPO DE APLICAÇÃO: Actividade Formativa da HighScore, Lda.

RESPONSABILIDADES:

ACTIVIDADES	RESPONSABILIDADES
Registo de reclamações	Administrativa da Highscore, Lda. (Catarina Rainha)
Análise e tratamento das reclamações	Resp. Formação + Coordenadora Pedagógica + Delegado curso
Respostas às reclamações	Coordenadora Pedagógica

DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO:

Reclamação: Toda e qualquer insatisfação que seja transmitida directamente de um formando, formador ou cliente

