

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES - 2014

A ASCUDT preocupa-se com o nível da qualidade do serviço prestado e das condições de acolhimento que disponibiliza.

Para melhor responder às necessidades de todas as partes interessadas, poderá dar-nos conhecimento das suas sugestões ou reclamações sobre os nossos produtos e serviços, através dos vários meios disponíveis (email, presencial, telefónico, site, formulário).

No âmbito do procedimento de gestão de sugestões e reclamações implementado nesta Instituição (ITG.13.01) registaram – se na ASCUDT as seguintes reclamações/sugestões no ano de 2014 que foram tratadas de acordo com o procedimento em vigor:

TIPO	LEGÍTIMAS	NÃO LEGÍTIMAS
Reclamações	10 (+1/2013)	8 (+6/2013)
Sugestões	24 (+12/2013)	7 (-3/2013)

Todas as reclamações e sugestões foram analisadas, avaliadas (decidindo sobre a necessidade de implementação de ações de correção, corretivas ou preventivas), tratadas e devidamente comunicadas ao reclamante/sugestor, por meio adequado à gravidade, no prazo máximo de 1 mês após a sua receção (evidenciam-se algum descuido no prazo de tratamento de algumas sugestões/reclamações).

Relativamente às reclamações/sugestões anónimas, o tratamento das mesmas foi divulgado no dossier de assuntos a tratar (tendo em conta que este foi um canal mais eficaz do que o placard definido na IT).

Destaca-se que as reclamações legítimas relacionam-se nomeadamente com o serviço de distribuição e tratamento de roupa; níveis de ruído das instalações e actualização de ementas no website institucional.

Tendo sempre em vista a melhoria contínua apelamos às partes interessadas que formalizem eventuais situações que não cumpram o acordado e continuem a manifestar a sua opinião sempre que acharem importante.

Gestão de reclamações e sugestões elaborada pela GQ a 15-01-2015.