

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES – 2015

A ASCUDT preocupa-se com o nível da qualidade do serviço prestado e das condições de acolhimento que disponibiliza. Dado que as falhas são inevitáveis, principalmente quando se trata de serviços, devido à sua natureza e características únicas, uma das formas de diferenciação organizacional e de demonstração de preocupação com os stakeholders é levar a cabo um bom serviço de recuperação após uma falha. Esta situação é muito importante principalmente se a parte interessada verbalizar a sua insatisfação, pois uma boa gestão e tratamento de reclamações permite à instituição reverter este estado.

Para melhor responder às necessidades de todas as partes interessadas, a ASCUDT dá a conhecer as suas sugestões ou reclamações sobre os nossos produtos e serviços, nomeadamente através dos seguintes meios: site, presencial, questionários e formulário.

No âmbito do procedimento de gestão de sugestões e reclamações implementado nesta Instituição (ITG.13.01) registaram-se as seguintes reclamações/sugestões no ano de 2015, tratadas de acordo com o procedimento em vigor:

TIPO	LEGÍTIMAS	NÃO LEGÍTIMAS
Reclamações	16 (+6/2014)	8 (=0/2014)
Sugestões	56 (+32/2014)	28 (+21/2014)

Todas as reclamações e sugestões foram analisadas, avaliadas (decidindo sobre a necessidade de implementação de ações de correção, corretivas ou de melhoria), tratadas e devidamente comunicadas ao reclamante/sugestor, por meio adequado à gravidade, no prazo máximo de 1 mês após a sua receção (este prazo deve ser devidamente cumprido).

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 quantidade, preparação, confeção e apresentação das refeições, desaparecimento de roupa, conflitos interpessoais no seio dos clientes e ruídos institucionais.

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.

De realçar que as sugestões pertinentes são alvo de incidentes críticos positivos para o colaborador, e são devidamente registados.

Desta forma, cumprem-se os indicadores 33 e 34 do referencial da norma Equass:

“A organização tem um sistema de gestão das reclamações acessível, que regista a avaliação dos clientes, compradores e outras partes interessadas sobre o seu desempenho.

33: A organização tem um sistema de gestão das reclamações documentado que assegura um tratamento adequado e objetivo das mesmas.

34: A organização demonstra anualmente transparência dos resultados no sistema de gestão de reclamações”.

Gestão de reclamações e sugestões elaborada pela GQ e aprovado pela DS a 22-01-2016.