

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES – 2017

Enquadramento:

A ASCUDT considera que ao deter clientes satisfeitos, a instituição potenciará a lealdade e a fidelização por parte dos mesmos e, consequentemente, consolida a estabilidade da organização no que diz respeito ao leque dos produtos e serviços que pode oferecer.

Além disso, ter os clientes satisfeitos também ajuda no reforço dos níveis de motivação junto dos próprios colaboradores da instituição que prestam o serviço, com as inerentes implicações positivas na sua própria rentabilidade.

Atualmente, considera-se que as pessoas que prestam serviços numa instituição são o seu recurso mais valioso, tal como a motivação dos colaboradores assume uma grande importância para o clima organizacional.

Por essa razão e, também, porque em mercados competitivos o papel da “escuta activa” é cada vez mais importante, os indivíduos devem ser ouvidos sobre os cuidados prestados e as suas opiniões e preferências devem ser devidamente respeitadas, visando satisfazer as suas legítimas necessidades.

Neste contexto, importa destacar o papel da Gestão das Reclamações e Sugestões, e a importante contribuição que estas podem dar a este nível, uma vez que se trata de um domínio capaz de fornecer inputs de gestão sempre reais e atualizados à instituição.

Um processo de tratamento de reclamações/sugestões eficaz e eficiente tem uma larga amplitude, porque reflete as necessidades e expectativas tanto da ASCUDT, como de todas as partes interessadas.

Toda a informação obtida através deste processo deverá conduzir a melhorias ao nível dos serviços/produtos e dos processos, da mesma forma que, quando corretamente tratada, poderá contribuir igualmente para a melhoria da própria reputação e imagem da instituição.

As reclamações/sugestões constituem uma forma de incluir os utilizadores em todos os processos, evoluindo no sentido de permitir aos mesmos um maior acesso às formas possíveis de manifestação. Neste âmbito do procedimento de gestão de sugestões e reclamações implementado nesta Instituição (ITG.13.01) registaram-se as seguintes reclamações/sugestões no ano de 2017, tratadas de acordo com o procedimento em vigor:

TIPO	LEGÍTIMAS	NÃO LEGÍTIMAS
Reclamações	4 (-3/2016=7)	33 (+23/2016=10)
Sugestões	45 (+1/2016=44)	69 (+35/2016=34)
Elogios	9 (sem referência)	0 (sem referência)

Análise Global:

Da análise dos registos das sugestões / reclamações / elogios, assinalados ao longo do ano de 2017, podemos concluir que:

- Houve acréscimo das reclamações registadas, relativamente a 2016 (+20), bem como do número de sugestões registadas, comparativamente ao ano transato (+36). Relativamente ao registo de elogios (9), não existe termo de comparação, pois só foram implementados no início de 2017;
- Registou-se um decréscimo de reclamações legítimas (-3) e um aumento de sugestões legítimas (+1 relativamente a 2016);
- Assinala-se um aumento das reclamações não legítimas (+23 que em 2016), bem como das sugestões não legítimas (+35 que em 2016);
- A parte interessada que registou mais reclamações foi o Colaborador (16), seguida do Cliente (8). Das 16 reclamações registadas pelo colaborador, apenas 1 foi considerada legítima. Considerou-se 1 reclamação legítima, entre as 8 registadas pelo Cliente;
- As reclamações legítimas, são na sua maioria, relativas à confeção e quantidade das refeições (à semelhança do ano 2016);
- As reclamações não legítimas devem-se em grande parte, à confeção e quantidade das refeições, seguidas da organização da gala da ASCUDT;
- Entre as partes interessadas, a que registou mais sugestões foi o Colaborador (75), sendo que 41 foram consideradas legítimas;
- A maioria das sugestões legítimas (22) refere-se a alterações de procedimentos na execução das tarefas inerentes ao funcionamento dos serviços da instituição;
- Nas sugestões não legítimas, destacam-se as relativas à alteração de procedimentos na execução das tarefas funcionais da instituição;
- As reclamações legítimas (4) deram origem a 3 planos de ação, constatando-se assim que 1 reclamação não teve o tratamento adequado (situação a ser colmatada);
- Analisando as 45 sugestões legítimas, verifica-se que 2 não deram origem a nenhum tipo de ação, tendo as restantes originado 43 planos de ação de melhoria (34), corretiva (7) e preventiva (2);
- A parte interessada que registou a maioria dos elogios foi o colaborador (6);
- Entre os elogios registados destacam-se os relativos aos eventos (4);
- Relativamente às questões identificadas no relatório de 2016, como falhas a colmatar no tratamento das reclamações, verificou-se que:
 - Todas as reclamações identificadas foram informadas acerca da resposta (falha colmatada a 100%);
 - Todos os diagnósticos avaliam a legitimidade ou não da reclamação, sendo que a maioria fundamenta a decisão (falha colmatada a 100%);
 - 3 das 4 reclamações legítimas, foram alvo de plano de melhoria (falha colmatada a 75%);
- Relativamente às questões identificadas no relatório de 2016, como falhas a colmatar no tratamento das sugestões, verificou-se que:
 - Todos os diagnósticos avaliam a legitimidade ou não da sugestão, fundamentando a decisão (falha colmatada a 100%);
 - Das 45 sugestões legítimas, 2 não originaram planos de melhoria (falha colmatada a 96%);
 - Entre as 45 sugestões legítimas, 2 não se tentaram implementar (falha colmatada a 96%);

- Sugere-se que ao longo do ano 2018, as questões que não foram colmatadas a 100% no ano transato, sejam objeto de melhoria.

Linhas Conclusivas/Plano de Ação:

Todas as reclamações/sugestões/elogios mencionados foram objeto de análise e tratamento no prazo máximo de 1 mês após o seu registo, procedendo-se neste período à comunicação do resultado à parte interessada. O meio usado para comunicar o resultado depende da gravidade da situação, sendo que em caso de registos anónimos, a comunicação é feita através dos relatórios de análise dos questionários, disponíveis para consulta no site da instituição.

É de salientar a pertinência de todas as reclamações/sugestões legítimas/pertinentes originarem planos de ação; os incidentes críticos só devem ser registados se efetivamente a sugestão for implementada.

Indicadores: Percentagem de reclamações legítimas com plano de acção: 100%

Percentagem de sugestões pertinentes com plano de acção: 100%

Percentagem de sugestões pertinentes, implementadas, que originaram registo incidente crítico positivo: 100%

Desta forma, cumprem-se os indicadores 26 e 27 do referencial da norma Equass 2018:

“A organização tem um sistema de gestão das reclamações acessível que regista e responde a reclamações das pessoas servidas, compradores e outras partes interessadas relevantes.

26: A organização tem implementado um sistema de gestão de reclamações acessível.

34: O sistema de gestão de reclamações responde a todas as reclamações”.

Gestão de reclamações e sugestões elaborada pela CP a 11-01-2018, complementado e verificado pela GQ a 15-01-2018 e aprovado pela DS a 16-01-2018.