

GESTÃO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES – 2018

Enquadramento:

A ASCUDT existe para satisfazer necessidades e expectativas dos seus clientes e/ou significativos, bem como, das outras partes interessadas, através de processos de trabalho que começam por identificar clara e pormenorizadamente essas necessidades e expectativas e que asseguram a sua satisfação, de forma eficaz e eficiente.

A satisfação dos clientes é a principal preocupação da ASCUDT, pelo que, pretende-se melhorar constantemente a qualidade e eficiência dos serviços que prestamos.

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 2018, tratadas de acordo com o procedimento em vigor:

Parte Interessada	Elogio	Reclamação Legítima	Reclamação Não Legítima	Sugestão Legítima	Sugestão Não Legítima	Nº Total
Cliente	1	1	2	1	1	6
Colaborador	6	0	4	32	18	60
Familiar	1	0	0	1	5	7
Stakeholders	0	0	0	1	1	2
Anónimo	52	0	36	1	29	119

Tipo	Legítima	Não Legítima
Reclamações	1 (-3/2017)	42 (+9/2017)
Sugestões	36 (-19/2017)	54 (-15/2017)
Elogios	60 (+51/2017)	---

Análise Global/Linhas Conclusivas:

Da análise dos registos das reclamações/sugestões/elogios, assinalados ao longo do ano de 2018, podemos concluir que:

Reclamações

- Relativamente a reclamações, evidencia-se um aumento de +6 face ao ano transacto, das quais 1 foram consideradas legítimas e 42 não legítimas;
- 100% das reclamações foram devidamente tratadas e 1 deu origem a plano de melhoria;
- A parte interessada que se salienta nesta vertente, são os colaboradores.

Sugestões

- No âmbito das sugestões, destaca-se um decréscimo de -34, comparativamente a 2017, onde prevalecem os colaboradores, como sugestores ativos e promotores da melhoria contínua;
- 100% das sugestões foram avaliadas como legítimas, originaram a abertura de boletins de melhorias.

Elogios

- Os elogios totalizam-se em 60, +51 que no último ano.

Conclui-se um total de 193 registos de reclamações, sugestões e elogios (+23/2017).

De salientar que os registos anónimos deveriam identificar a parte interessada, pois aliada às reclamações e sugestões, anonimamente, constata-se através do relatório de avaliação de satisfação das partes interessadas:

- Sugestões: +1 colaboradores; +22 clientes; +4 familiares;
- Reclamações: +3 clientes; +1 familiares;
- Elogios: +1 familiares; +1 fornecedores.

Esta situação deve ser suprida, de forma a serem alcançadas as metas previstas.

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 ação: 100%

Percentagem de informação registada, devidamente identificada a parte interessada: 100%

Para além destas ações, deve existir maior sensibilização para a inserção de todas as sugestões, reclamações e elogios, advindas de relatórios e outros documentos, fazendo-se cumprir assim a instrução de trabalho existentes para o efeito.

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 GQ a 06-02-2019 e aprovado pela DS a 06-02-2019.