

Gestão de Elogios, Reclamações e Sugestões 2019

A ASCUDT promove uma cultura de missão e de responsabilidade social e corporativa, a todos os níveis da estrutura e baseia a sua intervenção em metodologias de inclusão e participação, na proximidade e personalização do atendimento, na prevenção de litígios e na célere e imparcial gestão de conflitos, com um objectivo único, prestar um serviço de qualidade. A gestão de elogios, reclamações e sugestões (ITG.13.01) é encarada pela organização como uma ferramenta essencial para melhorar o desempenho dos serviços, um meio de prevenção de litígios, e uma forma de participação associativa, mantendo recíprocas relações de confiança.

Parte Interessada	Elogio	Reclamação		Sugestão		Nº Total (Participação)
		Legítima	Não Legítima	Legítima	Não Legítima	
Cliente	0	0	6	0	7	13
Colaborador	84	8	5	50	37	184
Familiar	1	0	0	0	3	4
Financiador	0	0	0	0	0	0
Fornecedor	1	0	0	1	0	2
Parceiro	0	0	0	0	0	0
Comunidade	2	1	0	1	0	4
Anónimo	0	0	0	0	0	0
Total:	88	9	11	52	47	207

Resumidamente,

Tipo	Legítima	Não Legítima
Elogio	88 (+28/2018)	
Reclamação	9 (+8/2018)	11 (-31/2018)
Sugestão	51 (+15/2018)	47 (-7/2018)

Da análise dos registos das reclamações/sugestões/elogios, assinalados ao longo do ano de 2019, podemos concluir que:

Elogios

- Os elogios totalizam-se em 88, +28 que no ano transacto.

Reclamações

- Num total de 43 registos, evidencia-se um aumento de +8 reclamações legítimas (1 refeições e 7 evento do dia do trabalhador), comparativamente ao ano transacto, e -31 de reclamações não legítimas.
- 100% das reclamações foram devidamente tratadas e 9 deram origem a planos de melhoria;
- A parte interessada que se salienta nesta vertente, são os colaboradores.

Sugestões

- Em 99 sugestões registadas, 51 (+15 que em 2018) foram classificadas como legítimas e 47 (-7) não legítimas.
- A parte interessada destacada são os colaboradores.
- 100% das sugestões, avaliadas como legítimas, originaram a abertura de boletins de melhorias (49 boletins).

Conclui-se um total de 207 registos de elogios, reclamações e sugestões (+14/2018), alvo 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.

Taxa de eficácia do procedimento: 95%.

Plano de Ação (recomendação):

É importante todos os registos advindos da Direção de Serviços serem analisados e tratados pela Direção. Para além desta ação, 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.

Indicador 2020: Taxa de elogios, reclamações e sugestões da direcção de serviços (analisada pela direcção)=100%.

Gestão elaborada pela GQ a 08-01-2020 e aprovado pela DS a 10-01-2020.