

## Gestão de Elogios, Reclamações e Sugestões 2020

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	0	1	4	5
Colaborador	41	1	2	47	14	105
Familiar	0	0	1	0	2	3
Financiador	0	0	0	0	0	0
Fornecedor	15	0	0	0	1	16
Parceiro	1	0	0	0	2	3
Comunidade	18	0	0	0	2	20
<b>Total:</b>	<b>75</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>48</b>	<b>25</b>	<b>152</b>
<b>Desvio (2019)</b>	<b>-13</b>	<b>-8</b>	<b>-8</b>	<b>-4</b>	<b>-22</b>	<b>-55</b>

Resumidamente,

Tipo	Legítima	Não Legítima
Elogio	75 (-13/2019)	
Reclamação	1 (-8/2019)	3 (-8/2019)
Sugestão	48 (-4/2019)	25 (-22/2019)

Da análise dos registos das reclamações/sugestões/elogios, assinalados ao longo do ano de 2020, conclui-se:

- 75 elogios registados (-13 que o ano anterior);
- 4 reclamações (devidamente tratadas), das quais 1 é legítima, referente à participação dos colaboradores no dia de São Valentim e deu abertura a boletim de melhoria (-8 que em 2019) e 3 não legítimas (-8 que em 2019). Tal como já anteriormente destacado, são os colaboradores que evidenciam mais reclamações.
- 73 sugestões (registadas, tratadas e comunicadas), das quais 48 (-4 que o ano anterior) são pertinentes para a organização e 25 não (-22 que em 2019). A parte interessada que se destaca são os colaboradores (tal como anteriormente), com a soma de 61 sugestões.

Das 48 sugestões pertinentes, 43 deram abertura a boletins de melhoria, e 5 deveriam ter dado, não estando em conformidade com o procedimento.

Num total de 152 registos de elogios, reclamações e sugestões (-55/2019), os registos foram devidamente analisados e tratados, no prazo definido em instrução, procedendo-se neste período à comunicação do resultado à parte interessada.

### Linhas Conclusivas/Plano de Ação (recomendação):

A taxa de eficácia do procedimento é de **92,76%** (-2,24%/2019).

Tal como no ano transacto referido, é importante todos os registos advindos da Direção de Serviços serem analisados e tratados pela Direção.

Todas as análises pertinentes devem originar a abertura de planos de acção de melhoria.

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

*Indicador 2020: Taxa de sugestões pertinentes com boletins de melhoria associados=100%.*

Elaboração	Verificação/Aprovação
Data/Responsável	Data/Responsável
14-12-2020/Gestora da Qualidade	14-12-2020/Diretora de Serviços