	<b>Procedimento</b>	Código <b>PD02.PG01</b>
	<b>Gestão de Reclamações/Sugestões</b>	Revisão 01

### 1. Objectivo

Clarificar e desenvolver a metodologia de tratamento de reclamações/sugestões aos serviços do CRIFZ.

### 2. Âmbito

Aplica-se a todas as atividades e serviços da Instituição.

### 3. Responsabilidades

- ✓ Responsável da Qualidade

### 4. Modo de Proceder

#### 4.1 Tratamento e registo das reclamações / sugestões

A receção e tratamento das sugestões e das reclamações, como instrumento de institucionalização de audição e aferição da qualidade dos serviços prestados pelo CRIFZ, concretizar-se-á nos seguintes termos:


- Tratamento e registo das reclamações;
- Verificação diária da existência de reclamações/ sugestões e opiniões nas caixas disponíveis.
- As sugestões e opiniões rececionadas serão objeto de registo nos Serviços Administrativos, onde será criado um Dossier atribuindo uma sequência de números a cada reclamação/sugestão.
- Após o registo, deverá ser adotado o seguinte procedimento:

Entrega imediata da sugestão ou reclamação á Coordenação Técnica.

Caso o assunto diga respeito a alguma das diferentes Respostas /Estrutura/Departamento, a sugestão ou reclamação será enviada ao Diretor Técnico/Responsável Financeiro, Administrativa e RH, que averigua o exposto e informa a Direção, com a maior brevidade possível (que não deverá exceder, em regra, 5 dias úteis), sobre o ponto da situação e procedimentos em curso para implementação das medidas de melhoria sugeridas, nomeadamente ações corretivas e preventivas.

Todas as reclamações deverão ser despachadas pela Direção, após informação e tratamento da reclamação pelo responsável a que o assunto se refira.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado		Aprovado	
A Responsável da Qualidade	Data: 02/07/2014	A Direção	Data: 09/07/2014
			Página 1 de 3

	<b>Procedimento</b>	Código <b>PD02.PG01</b>
	<b>Gestão de Reclamações/Sugestões</b>	Revisão 01

Nos casos em que se conclua pela necessidade de alongar o prazo de resposta, deve o serviço dar informação intercalar das decisões tomadas ou do ponto da situação sobre as averiguações e procedimentos em curso.

Toda a tramitação das sugestões e opiniões, os respectivos anexos e os despachos que recaiam sobre as mesmas, deverão ser registadas nos Serviços Administrativos; devendo, igualmente, ser efectuadas as ligações ao ofício de resposta, assim como o devido arquivamento, a fim de permitir o tratamento estatístico (nº de reclamações, tipo de reclamações, forma como as reclamações foram tratadas) e outro que se mostre necessário.

O CRIFZ instituiu uma Política de Sugestões e Reclamações de forma a garantir o tratamento uniforme de situações desta natureza, da qual fazem parte integrante os seguintes princípios:

Analisar todas as situações com rigor;

Comunicar a resposta com a maior brevidade possível, que não deverá exceder, em regra 15 dias úteis, ou efectuar um ponto de situação sobre a sugestão ou reclamação, nos casos em que não seja possível garantir a resposta dentro daquele prazo.

Manter o sugestionador ou reclamante informado sobre a evolução do assunto até à sua resolução, por contacto telefónico, e-mail ou carta;


A resposta poderá ser efectuada por, e-mail, carta ou reunião.

#### **4.2 Metodologia de receção das sugestões e reclamações**

Poderão ser apresentadas sugestões e reclamações, por escrito, através de correio, fax, e-mail, site ([www.crifz.pt](http://www.crifz.pt)) caixas de sugestões disponíveis nos locais de atendimento/recepção, ou utilizando o Livro de Reclamações disponível na Sede e Unidade Residencial da Instituição.

As sugestões e as reclamações deverão ser redigidas, de forma clara, objectiva e concisa, descrevendo os factos que motivam a sugestão ou a reclamação e, se possível, indicando/sugerindo a solução ou acção correctiva considerada oportuna, poderá ser utilizado o impresso próprio para registo da mesma.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado		Aprovado	
A Responsável da Qualidade	Data: 02/07/2014	A Direção	Data: 09/07/2014
			Página 2 de 3

	<b>Procedimento</b>	Código <b>PD02.PG01</b>
	<b>Gestão de Reclamações/Sugestões</b>	Revisão 01

Para que as sugestões ou reclamações sejam consideradas, tratadas e respondidas, é indispensável a identificação do reclamante, com nome e o contacto para resposta.

Os documentos que cheguem ao CRIFZ sem identificação e/ou sem forma de contacto com o respectivo autor, não poderão ser considerados para efeitos de tratamento e resposta.

Após a receção da reclamação/sugestão deverá ser aberta a ficha de não conformidade no caso de reclamação ou de ação de melhoria no caso de sugestão.

Sempre que solicitado pelo sugestionante/reclamante, deverão ser emitidos recibos comprovativos da recepção de sugestões ou reclamações, os quais poderão ser fotocópia das mesmas contendo a data e assinatura do colaborador receptor. No caso das reclamações efectuadas no Livro de Reclamações, deverá ser sempre entregue ao reclamante o duplicado da reclamação, respeitando a legislação em vigor.

#### **4.3 Divulgação**

Anualmente o número de reclamações e respectivo tratamento será divulgado no relatório de revisão e publicado no site juntamente com os resultados dos inquéritos de satisfação.

#### **5. Documentos Associados**

IMP01.PD02.PG01 - Folha de reclamação e sugestão

IMP06.PD03.PG01 - Ficha de não conformidade

#### **6. Proteção e Recuperação**

Os colaboradores envolvidos no processo estão obrigados a respeitar o princípio de confidencialidade, de acordo com o código de ética da instituição e declaração de confidencialidade.

Cópia não controlada quando impresso			
Elaborado		Aprovado	
A Responsável da Qualidade	Data: 02/07/2014	A Direção	Data: 09/07/2014
			Página 3 de 3