
 <p>cercidiana Cooperativa para a educação, reabilitação e inserção dos cidadãos inadaptados de Évora, CRL</p>	 <p>Assurance in Social Services</p>	<p>Cercidiana, Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL</p> <p>Gestão de Reclamações/Sugestões/Elogios PD01</p>
--	--	--

1 – Âmbito



Tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos

2 – Procedimento

Procedimentos	Responsáveis
<p>1. Partilha as reclamações/sugestões e elogios oralmente ou por escrito. Preferencialmente deverão ser utilizadas as caixas de Reclamações/Sugestões/Elogios que se encontram na entrada dos edifícios onde funcionam os serviços da Cercidiana preenchendo o Boletim Mod.CD.0081.02.</p>	<p>Todas as partes interessadas</p>
<p>2. Incentiva os/as clientes, significativos e outras partes interessadas a apresentar por escrito qualquer reclamação/sugestão e/ou elogio utilizando o Boletim Mod.CD.0081.02. que se encontra junto das caixas de sugestões/reclamações/elogios.</p>	<p>Qualquer colaborador/a</p>
<p>3. Comunica de imediato ao/à Gestor/a da Qualidade o registo de reclamação no Livro de reclamações.</p>	<p>Qualquer colaborador/a</p>
<p>4. Verifica semanalmente a caixa de sugestões/reclamações /elogios e no caso de existir algum boletim deverá entregá-lo ao/à Gestor/a da Qualidade.</p>	<p>Diretor/a Técnico/a (CAO e Lar) e Responsável Pedagógico/a da Formação</p>
<p>5. Analisa as sugestões/reclamações/elogios averiguando a situação junto dos intervenientes e decidindo sobre a necessidade de encaminhamento para Diretores/as técnicos/as, Coordenadores/as, Responsável pedagógico/a da Formação Profissional e Direção.</p>	<p>Gestor/a da Qualidade</p>
<p>6. Analisa as sugestões/reclamações/elogios decidindo sobre a necessidade de implementação de ações para o seu</p>	<p>Gestor/a da Qualidade, Diretores/as Técnicos/as,</p>

Mod.CD.0238.00



Missão: Prestar serviços de qualidade nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores satisfaçam as necessidades dos nossos clientes

 	<p>Cercidiana, Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL</p>	<p>Gestão de Reclamações/Sugestões/Elogios PD01</p>
---	---	--


<p>tratamento preenchendo o Boletim de melhoria Mod.CD.088.01.</p>	<p>Coordenadores/as, Responsável Pedagógico/a da formação, Direção</p>
<p>7. Define:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ações de Correção: Ações para eliminar os efeitos de uma Não Conformidade ou de outra situação indesejável • Ações Corretivas (AC's): Ações para eliminar a Causa de uma Não conformidade ou de outra situação indesejável • Ações Preventivas (AP's): ações para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade ou outra potencial situação indesejável 	<p>Gestor/a da Qualidade, Diretores/as Técnicos/as, Coordenadores/as, Responsável Pedagógico/a da formação, Direção</p>
<p>8. Implementa as ações adotadas</p>	<p>Gestor/a da Qualidade, Diretores/as Técnicos/as, Coordenadores/as, Responsável Pedagógico/a da formação, Direção</p>
<p>9. Regista e avalia a eficácia das ações implementadas e os seus resultados no Boletim de melhoria Mod.CD.088.01.</p>	<p>Gestor/a da Qualidade, Diretores/as Técnicos/as, Coordenadores/as, Responsável Pedagógico/a da formação, Direção</p>
<p>10. Regista a decisão de implementar novas ações de melhoria no Boletim de melhoria Mod.CD.088.01 no caso de se verificar que as anteriores não foram eficazes.</p>	<p>Gestor/a da Qualidade, Diretores/as Técnicos/as, Coordenadores/as, Responsável Pedagógico/a da formação, Direção</p>
<p>11. Quando a Sugestão/reclamação/elogio é identificado</p>	<p>Gestor/a da Qualidade</p>

Mod.CD.0238.00

Missão: Prestar serviços de qualidade nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores satisfaçam as necessidades dos nossos clientes



 <p>cercidiana Cooperativa para a educação, reabilitação e inserção de cidadãos inadaptados de Évora, CRL</p>  <p>Assurance in Social Services</p>	<p>Cercidiana, Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL</p>	<p>Gestão de Reclamações/Sugestões/Elogios PD01</p>
--	---	--

<p>informa por escrito o/a autor/a da mesma sobre o resultado do seu tratamento no prazo máximo de 23 dias após a sua receção.</p>	
<p>12. Afixa trimestralmente o impresso Resultados do tratamento de Reclamações/Sugestões/Elogios Mod.CD.0124.01, nos placards dos edifícios da Organização.</p>	<p>Gestor/a da Qualidade</p>
<p>13. Divulga anualmente o Relatório de Sugestões/ reclamações e elogios de acordo com o estabelecido no Plano de comunicação.</p>	<p>Gestor/a da Qualidade/ Direção</p>

<p>Aprovado Direção</p>	
 <p>Amélia Fenecho Cabeira</p>	<p>Data 17 / 7 / 2017</p>

Mod.CD.0238.00

Missão: Prestar serviços de qualidade nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores satisfaçam as necessidades dos nossos clientes

 	<p>Cercidiana, Cooperativa para a Educação, Reabilitação e Inserção dos Cidadãos Inadaptados de Évora, CRL</p>	<p>Gestão de Reclamações/Sugestões/Elogios PD01</p>
---	---	--

Mod.CD.0238.00

Missão: Prestar serviços de qualidade nas áreas da Habilitação, Reabilitação e Inserção que, de forma sustentada e a partir de processos inovadores satisfaçam as necessidades dos nossos clientes