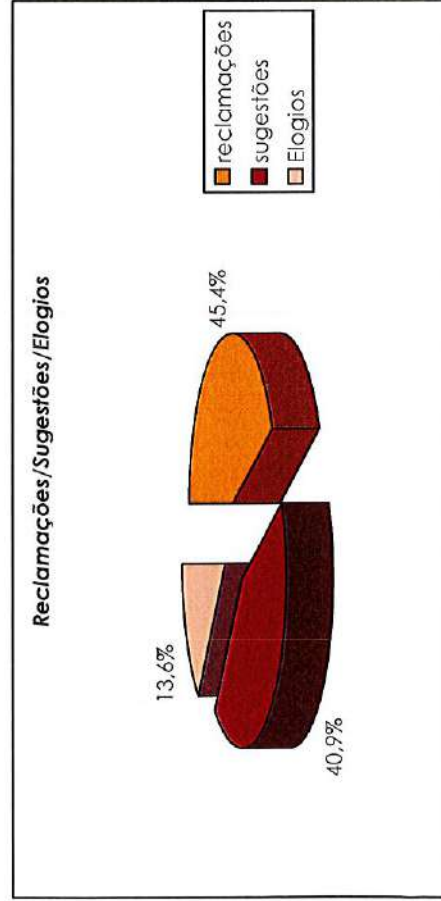


Apresentação de resultados - Reclamações/Sugestões/Elogios 2016

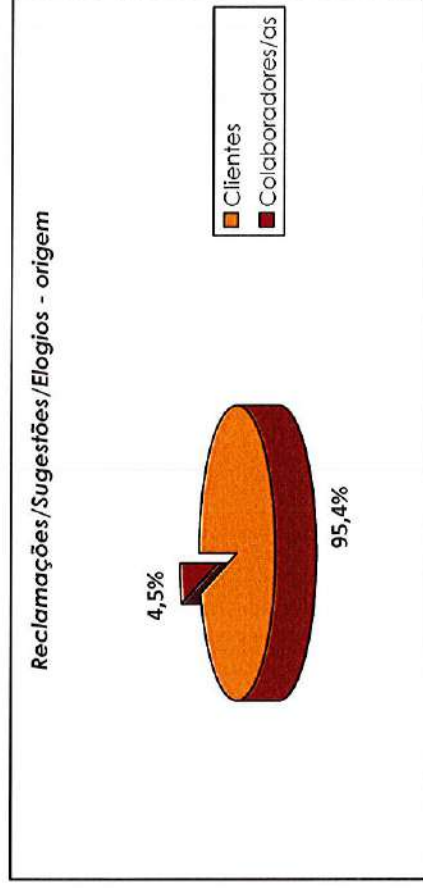
Amostra

Em 2016 foram registadas um total de 22 opiniões:

Nº de Reclamações	Nº de Sugestões	Nº de elogios
10	9	3

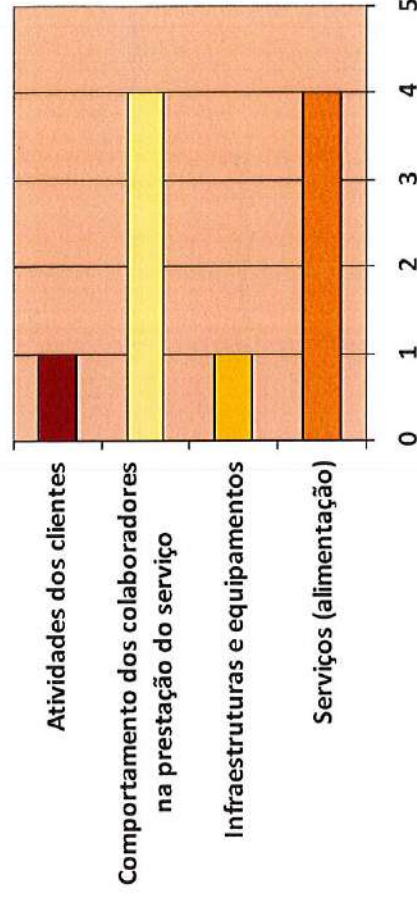


Origem das opiniões



Áreas a que se referem as opiniões apresentadas por clientes

Reclamações:



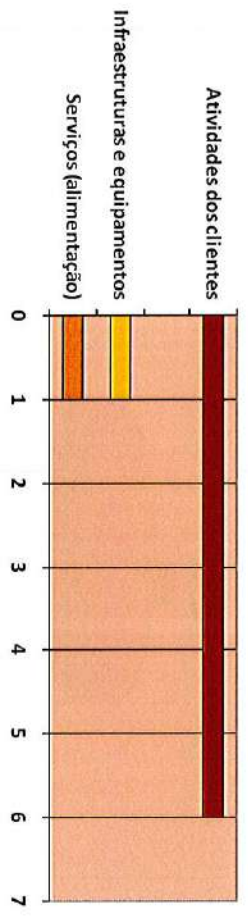
Forma de recolha das opiniões

O total de reclamações, sugestões e elogios tratados foram recolhidos via caixa de reclamações através do boletim próprio para o efeito.

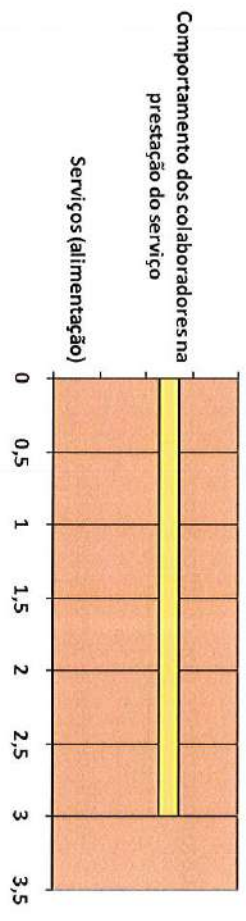
Apresentação de resultados - Reclamações/Sugestões/Elogios 2016



Sugestões

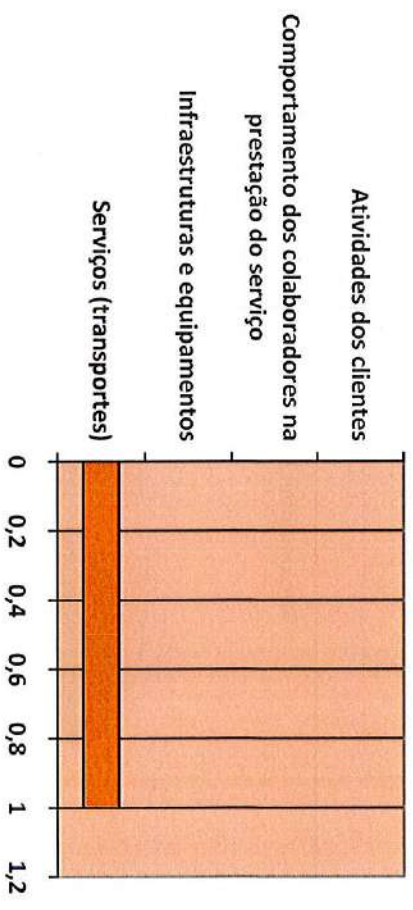


Elogios



Áreas a que se referem as opiniões apresentadas por colaboradores/as

Sugestões



Tempo médio de resposta às opiniões

De acordo com o Procedimento de gestão das reclamações implementado na Cerdidiana todas as reclamações, sugestões e elogios deverão ser encaminhadas e todas as que estiverem identificadas deverão ter uma resposta por escrito. Também de acordo com o procedimento o tempo de resposta deverá ser no máximo de 23 dias úteis.

Em 2016 verificou-se que o tempo médio de resposta às opiniões manifestadas foi de 22 dias úteis.

Apresentação de resultados - Reclamações/Sugestões/Elogios 2016

Tratamento e análise das opiniões

Reclamações:

De um total de 10 reclamações, 3 não foram encaminhadas dado o estado de saúde mental da cliente que as redigiu. No que diz respeito às restantes reclamações as situações apresentadas foram tratadas com eficácia. Quatro delas foram encaminhadas para o Procedimento de tratamento de Não conformidades.

Sugestões:

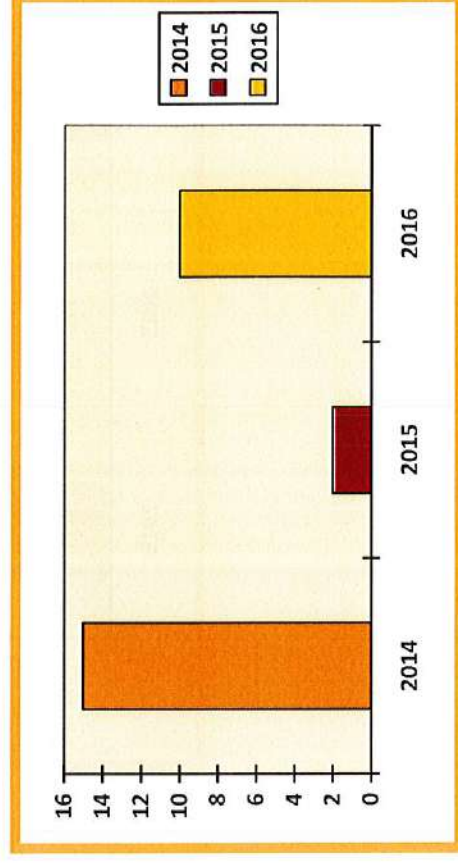
De um total de 9 sugestões apresentadas, 2 não foram colocadas em prática, (uma por razões de segurança e higiene alimentar e outra, relacionada com obras num dos edifícios, ficou registada para ser implementada assim que estejam reunidas as condições que tornem possível essa implementação).

Elogios:

No que diz respeito aos elogios apresentados apenas 1 deles não foi entregue à pessoa elogiada por não estar identificada.

Evolução – Tendências

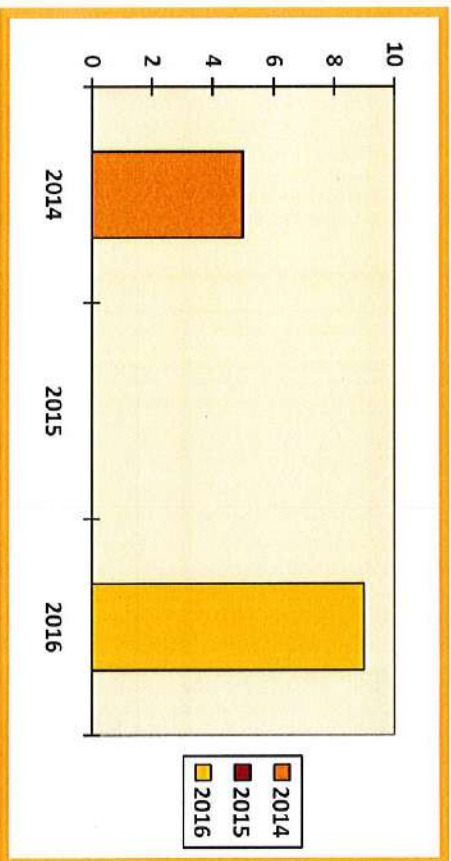
Reclamações



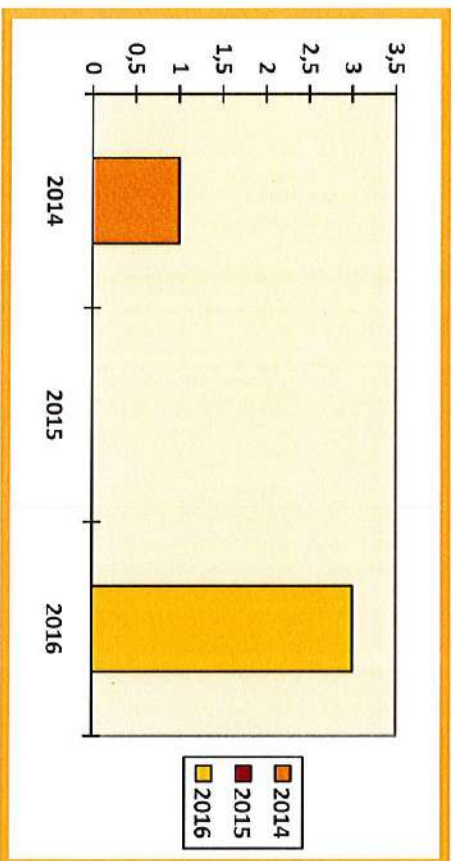
Apresentação de resultados - Reclamações/Sugestões/Elogios 2016



Sugestões



Elogios



<p>Elaborado</p>	
<p>Data</p>	<p>08/02/2017</p>

Desenvolvida por: a Fundação, dedicada a ser
 referência em "qualidade" proporcionando os serviços.