



**CERCIGUI**  
Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do  
Concelho de Guimarães, CRL.

**GESTÃO DE  
SUGESTÕES E  
RECLAMAÇÕES**  
ITG 13.01 (V1)

## 1. Âmbito

Tratamento de sugestões e reclamações recebidas.

## 2. Procedimento

Procedimentos	Responsável
1. Partilha as sugestões/reclamações oralmente ou por escrito. Preferencialmente, as sugestões/reclamações devem ser registadas em documento próprio, que se encontra junto das caixas de sugestões e reclamações ou no site da organização.	Todas as partes interessadas
2. Reforça, junto do sugestor/reclamante a importância do registo da sugestão/reclamação, em documento próprio, que se encontra junto das caixas de sugestões e reclamações ou no site da organização.	Qualquer colaborador
3. Comunica de imediato, ao Gestor da qualidade, o registo de reclamação no Livro de reclamações.	Qualquer colaborador
4. Verifica semanalmente a Caixa de Sugestões/Reclamações. Verifica diariamente o mail do site, que recebe as sugestões e reclamações.	Gestor da Qualidade ou alguém a quem delega
5. Analisa as sugestões/reclamações, decidindo sobre a necessidade de encaminhamento para Diretores Técnicos / Responsáveis de serviço / Direção. Caso não encaminhe, ou estas tenham origem em reuniões da Equipa da qualidade, regista a reclamação no <b>G13</b> – Gestão de sugestões e reclamações.	Gestor da Qualidade
6. No campo “Assuntos pendentes” de cada registo de reunião, refere a existência da quantidade de sugestões e ações de melhoria a tratar. Encaminha o registo para o respetivo Diretor técnico / Responsável de serviço.	Colaborador responsável por registo de reunião
7. Regista a sugestão/reclamação no <b>G13</b> – Gestão de sugestões e reclamações quando esta tem origem em: - reuniões; - questionários a clientes e famílias da resposta social; questionários a fornecedores de serviços; - encaminhamento do Gestor da Qualidade (questionários a colaboradores, da resposta social ou serviço; questionários a parceiros e financiadores; caixa de sugestões/reclamações; site, ou outros).	Diretores Técnicos / Responsáveis de serviço / Direção
8. Analisa a sugestão/reclamação, decidindo sobre a necessidade de implementação de ações para o seu tratamento.	Diretores Técnicos / Responsáveis de serviço / Direção / Gestor da Qualidade



**CERCIGUI**  
Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do  
Concelho de Guimarães, CRL.

**GESTÃO DE  
SUGESTÕES E  
RECLAMAÇÕES**  
ITG 13.01 (V1)

<p><b>9. Define:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>a)</b> ações de correção, de modo a eliminar tão urgentemente quanto necessário a não conformidade;</li><li><b>b)</b> ações corretivas, de modo a eliminar as causas da não conformidade verificada;</li><li><b>c)</b> ações preventivas, de modo a eliminar as causas da não conformidade potencial.</li></ul>	Diretores Técnicos / Responsáveis de serviço / Direção / Gestor da Qualidade
<p><b>10. Implementa as ações adotadas.</b></p>	Diretores Técnicos / Responsáveis de serviço / Direção / Gestor da Qualidade
<p><b>11. Regista e avalia as ações implementadas e os seus resultados, no processo G03, considerando os objetivos de melhoria previstos e alcançados.</b></p>	Diretores Técnicos / Responsáveis de serviço / Direção / Gestor da Qualidade
<p><b>12. Regista a decisão de implementar (ou não) um novo plano de melhoria.</b></p>	Diretores Técnicos / Responsáveis de serviço / Direção / Gestor da Qualidade
<p><b>13. Quando a sugestão/reclamação é identificada, informa o autor da mesma sobre o resultado do seu tratamento, por meio adequado, no prazo máximo de um mês após a receção da sugestão/reclamação.</b></p> <p>Quando a sugestão/reclamação é anónima:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>a) mas identifica a resposta social ou serviço, será afixada a informação de que foi tratada, no respetivo placard.</li><li>b) e não identifica a resposta social ou serviço, será afixada a informação de que foi tratada, no placard da sede.</li></ul> <p>Em ambas as situações (a e b), a informação deve ser divulgada no prazo máximo de um mês após a receção da sugestão/reclamação.</p> <p>Em ambas as situações, o sugestor/reclamante deve dirigir-se ao Gestor da qualidade para conhecimento do resultado do tratamento da sua sugestão/reclamação.</p>	Diretores Técnicos / Responsáveis de serviço / Direção / Gestor da Qualidade
<p><b>14. Publica, anualmente, os resultados, conforme previsto no Plano de Comunicação Organizacional.</b></p>	Gestor da Qualidade