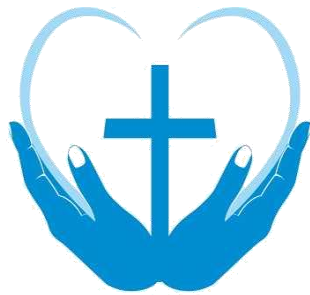


# MANUAL DE RECLAMAÇÕES – PROCEDIMENTOS



Institucional

*Centro Social Paroquial*  
*Fornos*

## **FORMA DE REGISTO E TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES**

O Centro Social Paroquial de Fornos tem um processo de registo e tratamento de reclamações internas ou externas, que permite que todas as reclamações efetuadas à entidade, sejam tratadas com a devida importância e obtenham o mesmo tratamento e a resolução adequada para a satisfação plena de clientes e maximização da qualidade dos serviços prestados.

### **Forma de receção das reclamações**

As reclamações poderão ser rececionadas em 4 diferentes formatos:

1. Telefone
2. Documento escrito/carta
  - a. Ficha de Reclamação
  - b. Livro de reclamações
3. E-mail
4. Diretamente no serviço em causa
5. Na caixa das sugestões/reclamações

### **Os seus recetores poderão ser:**

- ✓ Direção
- ✓ Direção Técnica
- ✓ Corpo de Funcionárias

Importa referir que as reclamações rececionadas pelo CSP Fornos são caracterizadas quanto à sua gravidade:

- Reclamações Pouco Graves
- Reclamações Graves
- Reclamações Muito Graves

Para o tratamento correto das reclamações, o CSP Fornos conta com uma **EQUIPA DE GESTÃO DE RECLAMAÇÃO** para esse fim, constituída por:

- Direção
- Direção Técnica

**Procedimentos a ter em conta:**

- ✓ Registo e Gestão das Reclamações

Uma vez recebidas as reclamações, a Direção e/ou Direção Técnica procede à análise. Após analisar o conteúdo das mesmas e adicionar informação pertinente, se tal for necessário, encaminha-se a reclamação para o(a) responsável, que deverá satisfazer ou responder diretamente à mesma.

- ✓ Validação e assinaturas

As cartas de resposta referentes a reclamações de clientes e/ou pedidos de esclarecimento sobre a atuação do CSP Fornos, passam a ser assinadas por quem elabora a respetiva resposta e pelo responsável competente para o efeito.