



# Gestão de Reclamações

ASSOCIAÇÃO DE AMIGOS DA CRIANÇA E DA FAMÍLIA CHÃO DOS MENINOSCC

Certificada por:



## **Gestão das Reclamações**

A Associação de Amigos da Criança e da Família Chão dos Meninos possui um Sistema de Gestão das Reclamações referente à sua atividade formativa, o qual é publicitado na entrada das instalações da ACM (em local visível), bem como na ficha de inscrição do formando e, ainda, nos materiais entregues ao formando no início de cada formação.

De forma complementar, cada formando é, ainda, informado oralmente, aquando do início das ações de formação, da existência do referido sistema, bem como da sua descrição.

O Sistema de Gestão das Reclamações da ACM assenta no seguinte conceito de reclamação – qualquer manifestação de insatisfação, desde que devidamente identificada, com origem em qualquer das partes interessadas nos serviços formativos da ACM – e baseia-se numa dupla perspectiva:

- ✓ Descentralização nas formas de apresentação das reclamações, com diversas possibilidades colocadas ao dispor do formando;
- ✓ Centralização na forma de tratamento, resolução das reclamações e comunicação das decisões decorrentes do processo em questão.

Em matéria de formas de apresentação das reclamações os formandos poderão, em situação de não cumprimento por parte da ACM do estabelecido no contrato de formação, ou por outro motivo, apresentar a sua reclamação nos seguintes moldes:

- ✓ No decorrer de cada unidade formativa (módulo de formação ou curso), poderá fazê-lo junto do formador ou de um elemento da equipa técnica;
- ✓ No final da respetiva unidade formativa, poderá fazê-lo através de registo no questionário de satisfação;
- ✓ Após a ação formativa, poderá fazê-lo através de telefone (266730560), por e-mail (geral@chaodosmeninos.pt), por carta dirigida à Coordenadora Pedagógica da formação, ou na sede da ACM.

Tanto no final como após a ação formativa, a reclamação deverá ser formalizada por escrito, justificando as razões do descontentamento (ver Boletim de Reclamação). O formando terá um prazo máximo de 30 dias, após a ocorrência do facto que motivou a queixa/reclamação, para submeter a mesma.

Independentemente das formas de apresentação das reclamações, as mesmas são sistematizadas e controladas por uma única pessoa – a Coordenadora Pedagógica da formação, pessoa responsável pelo tratamento e resolução das mesmas.

O tratamento das reclamações é, assim, efectuado pela Coordenadora Pedagógica da formação de acordo com os procedimentos internos. A resposta ao formando/cliente da formação é dada, nos seguintes moldes e horizontes temporais:

- ✓ Confirmação ao reclamante, por escrito e num prazo máximo de 48h após a receção da reclamação;
- ✓ Emissão de resposta escrita ao reclamante, em impresso próprio, no prazo máximo de 10 dias úteis, contados da data de recepção da reclamação. Esta resposta poderá ser de:
  - Não aceitação da reclamação, devendo ser dado a conhecer ao reclamante a razão pela qual a reclamação não foi aceite.
  - Aceitação da reclamação, devendo ser dado a conhecer ao reclamante informação sobre a análise efetuada e as ações que a ACM vai desencadear, dando origem a ações corretivas e preventivas.

No caso de as reclamações serem de demorada resolução (superior a 10 dias úteis), é feita uma comunicação por escrito ao reclamante, dando indicação de que o assunto está a ser tratado e fazendo o ponto de situação.

A resolução encontrada é levada ao conhecimento da Direção, que aprova ou não. Uma vez aprovada a resposta, fica ao critério do mesmo decidir a que nível é assinada a comunicação a enviar ao reclamante.

A resposta dada ao reclamante deverá, ainda, ser comunicada a outras partes eventualmente interessadas na mesma, de forma a que este Sistema de Gestão de Reclamações constitua mais um *input* para o processo de melhoria contínua da actividade formativa da ACM.

Em matéria de acompanhamento e controlo do Sistema de Gestão de Reclamações, prevê-se a monitorização da seguinte bateria de indicadores de análise:

- ✓ Nº reclamações por mês
- ✓ Nº reclamações por curso
- ✓ Nº reclamações por área de formação visada

- ✓ Nº reclamações por grau de gravidade
  
- ✓ Relação reclamação e responsável
- ✓ Nº reclamações solucionadas no quadro do limite temporal previsto
- ✓ Nº de ações preventivas decorrentes de reclamações
- ✓ Nº de ações corretivas decorrentes de reclamações

No que diz respeito à divulgação do sistema, a ACM adota duas abordagens:

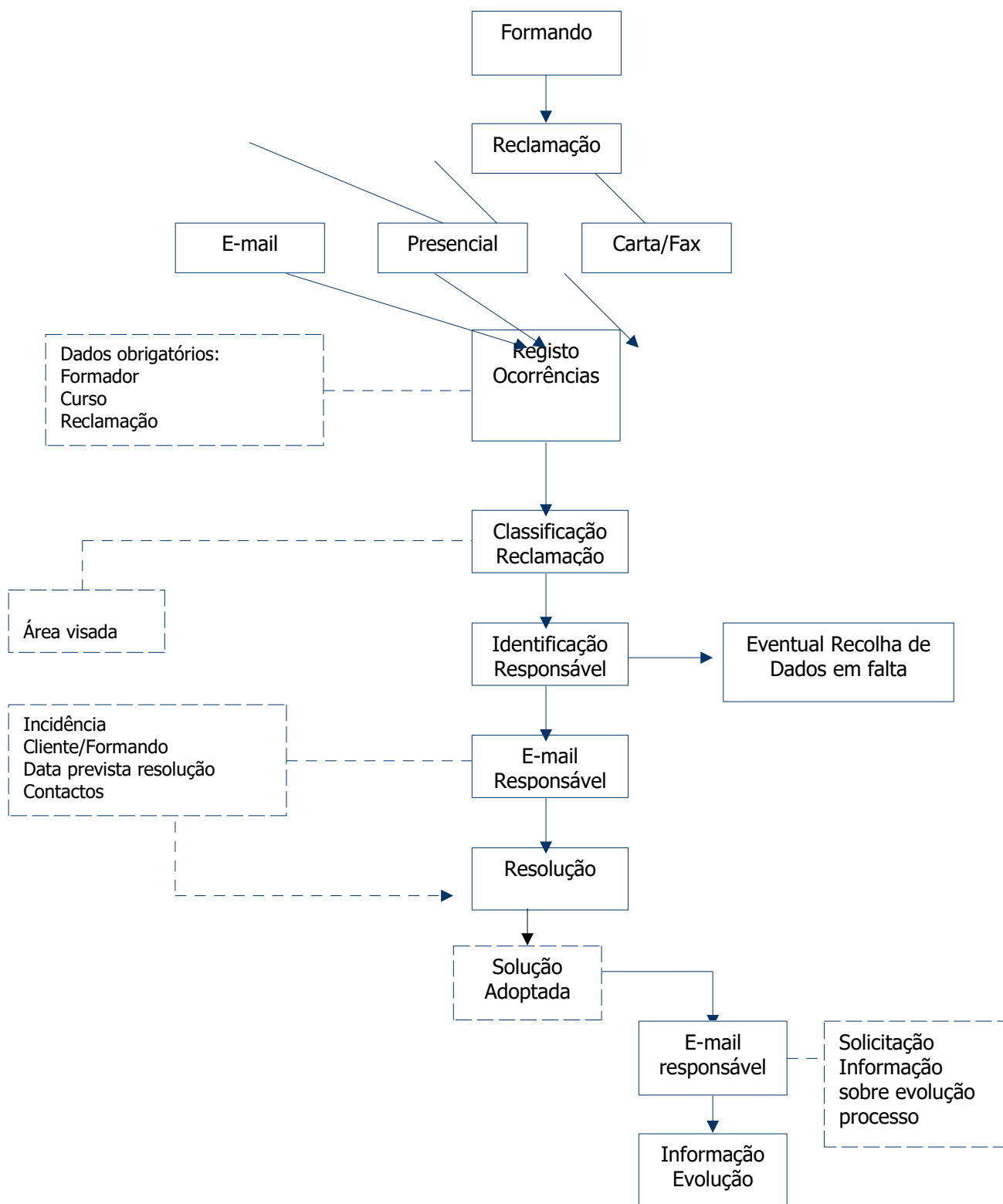
- Divulgação externa

A ACM disponibiliza no seu *website* a descrição do Sistema de Gestão de Reclamações. No caso de reclamações sobre clientes, a ACM deve determinar, em conjunto com o cliente e o reclamante, se o objecto da reclamação e a sua resolução deve ser tornado público, e em que extensão.

- Divulgação Interna

Em caso de reclamação procedente, compete à Coordenadora Geral da ACM sensibilizar os colaboradores. A Coordenadora Pedagógica da formação informa periodicamente (trimestralmente) a Coordenadora Geral da ACM do tratamento das reclamações existentes, apresentando o registo completo deste processo.

## Esquema do Processo de Gestão de Reclamações





## Boletim de Reclamação

### Identificação

Formando: \_\_\_\_\_

Contactos: \_\_\_\_\_

Formador: \_\_\_\_\_

Ação: \_\_\_\_\_

### Reclamação

Incidência: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_

Descrição da reclamação:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Área da formação visada

Horários

Duração

Materiais Pedagógicos

Condições Físicas

Conteúdos

Formador

Outro: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_



## Boletim de Tratamento e Resolução de Reclamação

### Identificação do reclamante e da reclamação

Formando: \_\_\_\_\_

Contactos: \_\_\_\_\_

Formador: \_\_\_\_\_

Ação: \_\_\_\_\_

Descrição da Reclamação

---

---

---

---

---

### Categorização da Gravidade da Reclamação

#### *Pouco grave*

Pouco impacto no desenvolvimento da formação .....

Primeira vez .....

#### *Grave*

Impacto no desenvolvimento de formação .....

Reincidente (2ª vez) .....

Possibilidade de mais do que 2 pessoas afectadas .....

#### *Muito grave*

Elevado impacto no desenvolvimento da formação .....

Reincidência (mais do que 2 vezes) .....

Elevado número de reclamações associado .....

Exige intervenção da coordenação .....

### Resolução da reclamação

Data de resolução: \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_

Descrição da solução:

---

---

---

---

---

---

---

---

Assinatura do responsável pelo tratamento da reclamação: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_ / \_\_\_ / 20\_\_