



Casa de Repouso
Srª da Cabeça

MANUAL DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



Rua das Paredes n.º7, 5300-701
Nogueira-Bragança

crscabeca@gmail.com +351 935 503 316 +351 935 502 251

+351 273 312 695



ÍNDICE

Manual de Tratamento de Reclamações	3
1-Reclamações por telefone	4
2-Reclamações por escrito..	4
3-Resolução da reclamação	4
4-Aprovação da reclamação	5
5-Encerramento, tratamento e arquivo da reclamação	5
6-Divulgação interna	5





MANUAL DE TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

Este procedimento tem por objetivo descrever o processo de tratamento de reclamações relativamente a um serviço prestado pela Casa de Repouso Sr.ª da Cabeça. Com a implementação deste procedimento é possível vir a identificar oportunidades de melhoria relativamente aos serviços que a Casa de Repouso Sr.ª da Cabeça presta. Também é objeto deste procedimento descrever o processo de tratamento das reclamações apresentadas por terceiros.

Ouvindo as pessoas e as suas famílias seremos capazes de continuar a melhorar os nossos serviços. É objetivo dos serviços de Estrutura Residencial para Idosos responder às necessidades da pessoa idosa e da sua família, praticando uma política de "porta aberta".

Todos os colaboradores e aqueles que cuidam diretamente de cada pessoa idosa, estão disponíveis para ouvir as suas sugestões e reclamações.

De igual forma, também é possível marcar uma entrevista com a Diretora Técnica para expor as suas opiniões ou, então, contatar a Direção.





1- RECLAMAÇÕES POR TELEFONE

Sempre que um cliente apresenta uma reclamação por telefone, a chamada deve ser, sempre que possível, passada para um dos Diretores da Casa de Repouso Sr.ª da Cabeça. de forma a sensibilizar o reclamante a apresentar a reclamação por escrito.

Deve verificar-se a possibilidade de dar uma resposta imediata ao reclamante, satisfazendo assim a causa da reclamação.

2- RECLAMAÇÕES POR ESCRITO

Qualquer reclamação apresentada à Casa de Repouso Sr.ª da Cabeça por escrito vai ao conhecimento do membro da Direção o qual fica responsável pelo desenvolvimento do processo.

3- RESOLUÇÃO DA RECLAMAÇÃO

A direção da instituição ou quem este nomear dá sequência ao processo, inicia então o estudo das circunstâncias que originaram a reclamação caracterizando a situação. Dessa caracterização, elabora uma conclusão sobre uma das duas possibilidades seguintes:

Descrição	Factos	Ação
Reclamação Não Aceite	Os factos apresentados pelo reclamante não justificam a aceitação da reclamação.	Preparar a resposta e enviar ao reclamante, dando informação e justificando a razão pela qual a reclamação não foi aceite.
Reclamação Aceite	Os factos apresentados são justificados, sendo definida uma ação corretiva e/ou preventiva.	Preparar a resposta a enviar ao reclamante, dando informação sobre a análise efetuada e as ações desencadeadas que se vão desencadear, dando origem a ações corretivas e preventivas.





Em qualquer das situações, no prazo máximo de cinco dias úteis após a entrada da reclamação, é feita um contato com o reclamante, dando indicação de que o assunto está a ser analisado/tratado e fazendo o ponto de situação.

4- APROVAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

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

5- ENCERRAMENTO, TRATAMENTO E ARQUIVO DA RECLAMAÇÃO

No caso de uma posição negativa por parte do reclamante, face à resposta fornecida pela Casa de Repouso Sr.ª da Cabeça, reiniciar-se-á a análise da reclamação, juntando os argumentos do reclamante e envolvendo toda a Direção da instituição.

No caso do reclamante não reagir à resposta da Casa de Repouso Sr.ª da Cabeça, esta é considerada como aceite. Todos os registos são arquivados por um período de 5 anos.

6- DIVULGAÇÃO INTERNA

Em caso de reclamação procedente, compete aos membros da Direção sensibilizar os colaboradores.

Sempre que possível deverá existir um contacto telefónico com o reclamante com vista a captar o seu interesse para os serviços desenvolvidos pela Casa de Repouso Sr.ª da Cabeça.

Nogueira, janeiro 2026

A gerência

