Ocorrências /Sugestões/Reclamações

1. Toda e qualquer ocorrência /sugestão/reclamação que o utente julgue conveniente reportar, deverá fazê-lo junto do Diretor Técnico, preenchendo o impresso DG 01.08 - Nota de Ocorrência disponibilizado na secretaria da Instituição, que receberá e registará o mesmo e o encaminhará para a Diretora de Serviços e esta por sua vez para a Direção; Este impresso poderá ainda ser remetido diretamente por mail para a Diretora de Serviços, pelo endereço helenamartins@centrosocialparamos.org
2. O utente será informado, por escrito, no prazo de 5 dias úteis, a contar da data de apresentação da "Nota de Ocorrência", que a mesma foi recebida e registada e que está a ser analisada;
3. No prazo de 10 dias úteis, a contar da data referida no número anterior, o utente, será informado, por escrito, sobre a decisão tomada em relação à mesma e os procedimentos adotados para a sua resolução.

Ocorrência ☐	Sugestão ☐	Reclamação ☐

Data em que ocorreu a situação: ____ / _____/ _____

Descrição

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nome das testemunhas que possam contribuir para o esclarecimento da situação:

_____

_____

_____

Assinatura
(de quem rececionou a nota de ocorrência)

_____

Data ___/ ___ / _____

Paramos, ____/____/_____

Assinatura

_____

A PREENCHER PELOS SERVIÇOS

Análise e identificação de causas:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data ___/ ___ / _____ Assin. Resp._____

Resolução da situação (correção e/ou ação corretiva):

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data ___/ ___ / _____ Assin. Resp._____

Relatório da Avaliação da Eficácia da Implementação do Tratamento do conteúdo da presente DG 01.08 – Nota de Ocorrências / Sugestões / Reclamações

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Data ___/ ___ / _____ Assin. Diretora de Serviços _____