FICHA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO E DECISÃO DA RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO

1 - IDENTIFICAÇÃO DA RECLAMAÇÃO/SUGESTÃO

1.1 - Serviço de Atendimento

1.2 - Nome do Trabalhador

1.3 - N.º do Livro / N.º das Folhas do Livro

/

1.4 - Data

2 - DESPACHO DO RESPONSÁVEL PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO

2.1 - Despacho

2.2 - Nome do Responsável

2.3 - Data

Assinatura do Responsável pelo Serviço de Atendimento

3 - PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Data	Descrição	Nome

Folha A

3 - PROCESSO DE AVALIAÇÃO (Continuação)

Data	Descrição	Nome

4 - DECISÃO

4.1 - Data

Assinatura do Responsável pelo Serviço de Atendimento

NORMAS DE PREENCHIMENTO

1
1.1 - Serviço onde foi efectuado o atendimento que resultou na reclamação/sugestão.
1.2 - Nome do trabalhador que atendeu o utente responsável pela reclamação/sugestão.
1.3 - Identificação do n.º do Livro de Reclamações e Sugestões e n.º das folhas utilizadas na reclamação/sugestão.
1.4 - Data em que foi feita a reclamação/sugestão.

2
2.1 - Despacho do responsável pelo serviço de atendimento, definindo o processo de avaliação da reclamação/sugestão (procedimentos, responsável da avaliação, prazo, etc.).
2.2 - Identificação do responsável pelo serviço de atendimento.
2.3 - Data do despacho.

3 - Relatório objectivo de toda a avaliação feita pelo serviço, identificando a data de cada procedimento e identificação dos seus responsáveis, tanto dos colaboradores internos do serviço, como do próprio autor da reclamação/sugestão.
NOTA: Se necesário utilizar mais do que uma folha "B".

4 - Descrição da decisão tomada sobre a reclamação, identificando as medidas a tomar pelo serviço com o objectivo de corrigir ou melhorar procedimentos do funcionamento interno do serviço, no caso da reclamação/sugestão o suscitar.
4.1 - Data da decisão do responsável pelo serviço de atendimento.