

Sugestões e Reclamações

A preocupação com a satisfação dos clientes, colaboradores, parceiros e restantes partes interessadas, aliados ao enriquecimento da oferta e à melhoria contínua da qualidade do serviço que prestamos, são referências fundamentais da APPACDM de Viseu.

Por isso, se em alguma circunstância não correspondemos às suas expectativas, agradecemos que nos dê a conhecer a situação em causa, para que possamos assegurar a análise e eventual rectificação.

Aqui conta com o tratamento mais rigoroso do caso e uma resposta tão rápida quanto possível.

Política de Sugestões e Reclamações

A APPACDM de Viseu instituiu uma Política de Sugestões e Reclamações de forma a garantir o tratamento uniforme de situações desta natureza, da qual fazem parte integrante os seguintes princípios:

- Analisar todas as situações com rigor;
- Comunicar a resposta no prazo de 5 dias úteis, ou efectuar um ponto de situação sobre a sugestão ou reclamação, nos casos em que não seja possível garantir a resposta dentro daquele prazo;
- Manter o sugestionador ou reclamante informado sobre a evolução do assunto até à sua resolução, por contacto telefónico, e-mail ou carta;
- Sempre que a sugestão ou reclamação apresentada ao Gestor da Qualidade não for resolvida em 10 dias úteis, será encaminhada para a Direcção, que assegurará a resposta final;
- A resposta poderá ser efectuada por contacto telefónico, e-mail, carta ou reunião.

A quem apresentar a Sugestão ou Reclamação

O Gestor da Qualidade, enquanto interlocutor privilegiado na sua relação com a APPACDM de Viseu, encontra-se inteiramente à disposição para receber e resolver a sugestão ou reclamação, a qual poderá ser apresentada pessoalmente, na caixa de sugestões e reclamações disponível para o efeito, por telefone, por e-mail ou por carta, conforme lhe for mais conveniente.

A APPACDM de Viseu dispõe de um impresso disponível especificamente para este efeito, que se encontra disponível junto à caixa de sugestões e reclamações, localizada no átrio principal, em frente aos Serviços Administrativos.

*A satisfação dos nossos Clientes
constitui a nossa prioridade.*