



# Irmãs Hospitaleiras

CENTRO PSICOGERIÁTRICO  
N.ª S.ª DE FÁTIMA

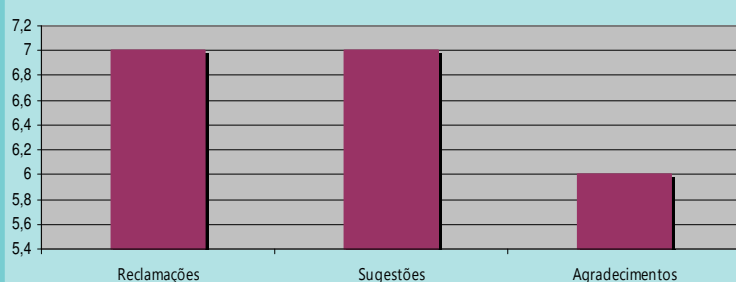
Rua Machado dos Santos, 2  
Site: [www.irmashospitaleiras.pt/cpnf/](http://www.irmashospitaleiras.pt/cpnf/)  
Email: [cpnf@irmashospitaleiras.pt](mailto:cpnf@irmashospitaleiras.pt)

## Reclamações, Sugestões e Agradecimentos 2013

### INTRODUÇÃO

A gestão das sugestões, reclamações e agradecimentos, tem como principal objetivo a melhoria contínua dos serviços que prestamos aos nossos utentes, familiares/significativos, colaboradores, partes interessadas e financiadores. Procura-se através desta gestão, analisar as sugestões, reclamações e agradecimentos, dando a análise das mesmas (se forem pertinentes) origem à abertura de não conformidades/ações de melhoria.

Gráfico 1 – Reclamações, Sugestões e Agradecimentos recebidos



Área de Sugestões, Reclamações e Agradecimentos-2013

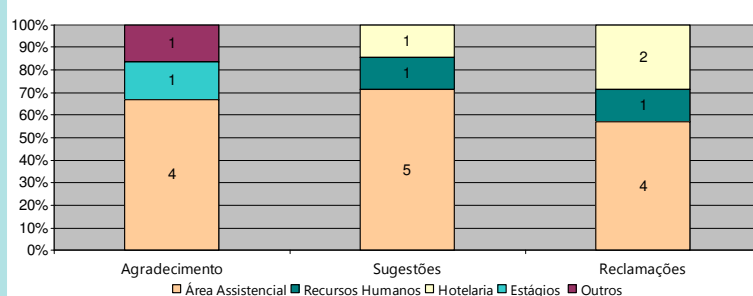


Gráfico 2 – Via de apresentação das Sugestões, Reclamações e Agradecimentos

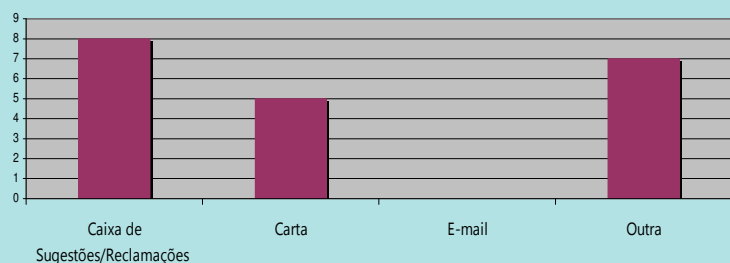


Gráfico 5- Reclamações, Sugestões e Agradecimentos por parte interessada

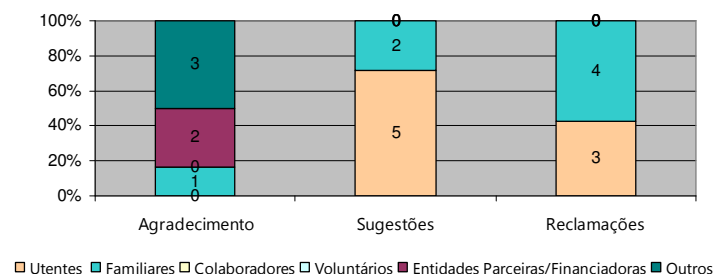
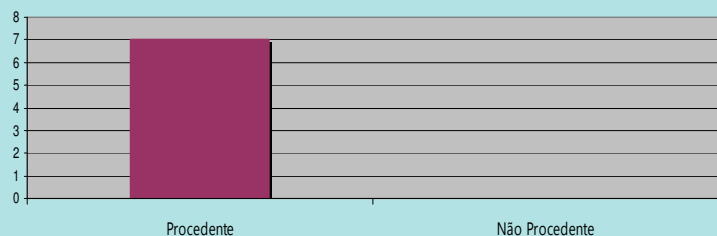


Gráfico 4 – Precedência das Reclamações



**Tempo Médio de Resposta às Reclamações:**

5,6 dias

A qualidade é um objectivo institucional do Modelo Hospitalar,  
numa perspetiva de melhoria contínua,  
integrando as dimensões técnicas, científicas e humanizadoras. (Cfr. CII, 44)