

1. Âmbito

Este procedimento regula os fluxos de comunicação interna e externa da Associação de Solidariedade Social de Espadanedo.

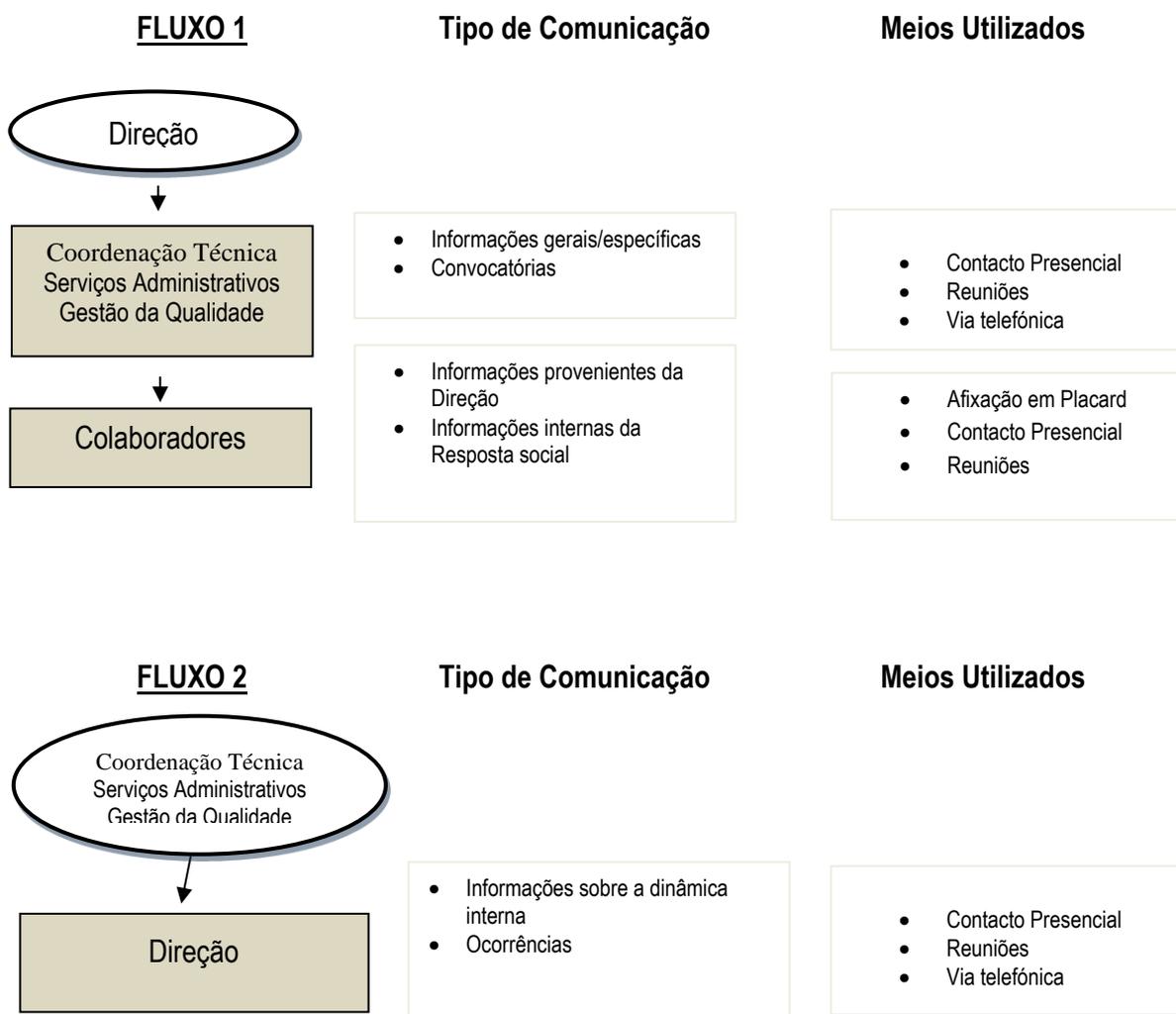
2. Responsabilidade de gestão do procedimento

Gestão da Qualidade

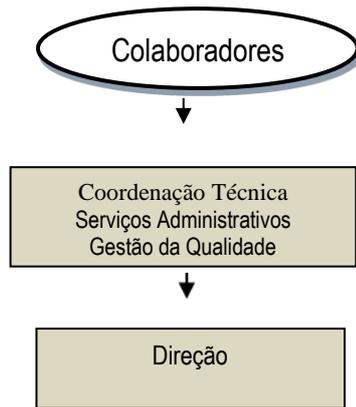
Coordenação Técnica

3. Processos de Comunicação

3.1 Processo Comunicação Interna



FLUXO 3



Tipo de Comunicação

- Informações gerais/específicas
- Requerimentos
- Sugestões/ Reclamações

Meios Utilizados

- Reuniões
- Via telefónica
- Registo de Sugestões
- Registo de Reclamações
- Contacto Presencial

FLUXO 4



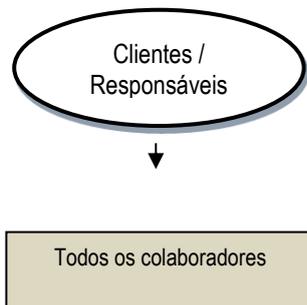
Tipo de Comunicação

- Informações gerais/específicas

Meios Utilizados

- Ofícios
- Reuniões
- Via telefónica
- Registo de contacto de cliente

FLUXO 5



Tipo de Comunicação

- Informações gerais/específicas
- Sugestões/Reclamações

Meios Utilizados

- Registo de contacto de cliente
- Registo de Sugestões
- Registo de Reclamações
- Registo de participação dos clientes na elaboração do PI
- Via Telefónica
- Contacto presencial ou telefónico com os colaboradores responsáveis pelo transporte dos clientes

3.2 Processo Comunicação para o Exterior

FLUXO 6

Tipo de Comunicação

Meios Utilizados

