

Gestão de reclamações, sugestões e elogios

Identificação, tratamento e acompanhamento

Reclamações Espontâneas



ENQUADRAMENTO LEGAL

RECLAMAÇÕES, SUGESTÕES E ELOGIOS COMO PROMOTORES DA MELHORIA DA INSTITUIÇÃO

Referencial 3 da A3ES – Ensino, aprendizagem e avaliação centrados no estudante: A instituição adota os procedimentos mais adequados a assegurar que o ensino é ministrado de modo a favorecer um papel ativo do estudante na criação do processo de aprendizagem, bem como processos de avaliação dos estudantes que sejam consonantes com essa abordagem. Para a prossecução deste objetivo, a instituição promove a criação de ambientes de aprendizagem capazes de [disponibilizar mecanismos para lidar com reclamações dos estudantes](#).

Referencial 12 da A3ES – Informação pública: A instituição está dotada de mecanismos que permitem a publicação de informação clara, precisa, objetiva, atualizada, imparcial e facilmente acessível acerca das atividades que desenvolve. De acordo com as orientações contidas no artigo 162º, nº 2, do RJES, no artigo 18º, alínea e) ii), da Lei nº 38/2007 e nas orientações do padrão 1.8 dos ESG, a informação a publicitar deverá incluir, nomeadamente [os mecanismos para lidar com reclamações e sugestões](#).

LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA:

Decreto-Lei nº 135/99, de 22 de abril – Capítulo V: Mecanismo de Audição e participação (Artigos 36º a 39º)

Regime Jurídico de Instituições de Ensino Superior (Lei nº 62/2007, de 10 de setembro) – Artigo 11º (Autonomia das instituições de ensino superior)

Despacho nº 11809/09, de 15 de maio de 2009 – Estabelece o procedimento a aplicar ao tratamento das reclamações apresentadas junto das IES públicas

Decreto-Lei nº 73/2014, de 13 de maio – Aprova um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa

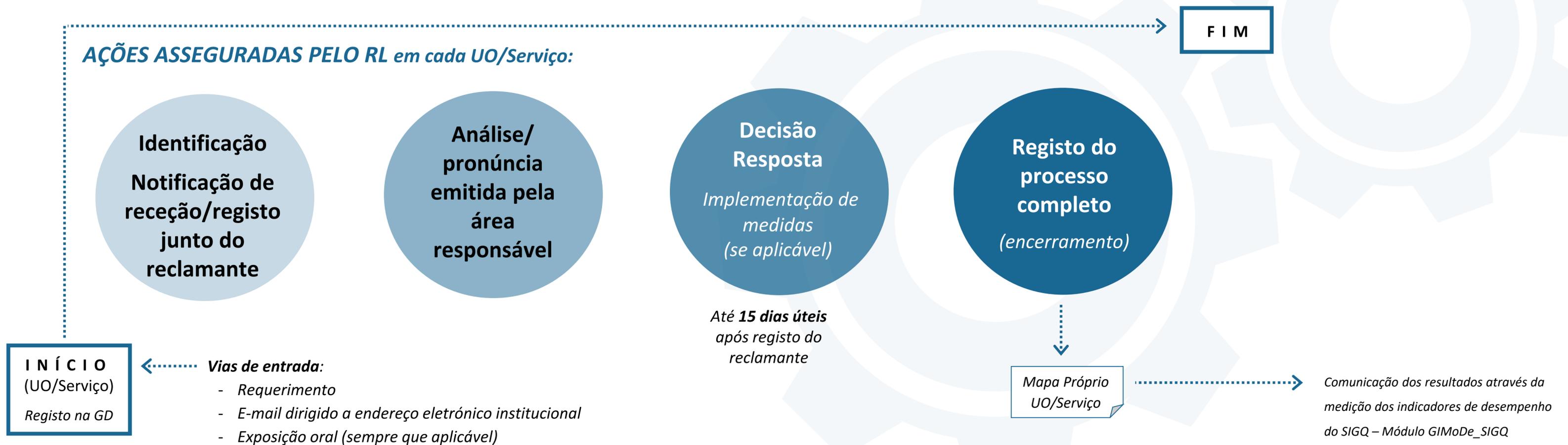
[P_01.02 - Gestão dos Mecanismos de Garantia da Qualidade](#)

Identificação, tratamento e acompanhamento - Reclamações Espontâneas

COMPETÊNCIAS DO RESPONSÁVEL LOCAL

O Responsável Local (RL) é designado pelo seu dirigente máximo e deve assegurar o cumprimento das ações e dos prazos legais definidos para o acompanhamento e tratamento de reclamações, sugestões e elogios nas Unidades Orgânicas (UO) e Serviços do IPC a que pertence.

AÇÕES E PRAZOS LEGAIS – RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS



Identificação, tratamento e acompanhamento - Reclamações Espontâneas

ETAPAS - Tratamento e Acompanhamento

RESPONSABILIDADE DO RL em cada UO/Serviço
CUMPRIR PRAZO LEGAL DE 15 DIAS ÚTEIS

*(contados desde registo do reclamante
até resposta ao reclamante)*

- 1 Assegurar o **registo da reclamação** na Gestão Documental.
- 2 **Notificar o reclamante** da receção da reclamação e do início do tratamento ao processo.
No caso de reclamação anónima, este passo fica sem efeito.
- 3 **Encaminhar a reclamação para análise** junto dos intervenientes com capacidade e conhecimento para pronúncia sobre o conteúdo/origem da mesma.
Sempre que aplicável, deve ser mencionada a fundamentação legal de suporte à análise elaborada.
- 4 Preparar informação com **proposta de resposta para tomada de decisão** do dirigente máximo da UO ou Serviço (deve conter resumo de análise elaborada e identificação de ações/medidas corretivas e/ou melhorias a implementar, se aplicável).
Deve ser assegurada a monitorização das ações/medidas corretivas e/ou melhorias identificadas.

Identificação, tratamento e acompanhamento - Espontâneas

ETAPAS - Tratamento e Acompanhamento

5 Responder ao reclamante, contendo:

- o resumo da análise elaborada pelo serviço responsável com a tomada de decisão;
- as ações corretivas/melhoria decorrentes dessa decisão (se aplicável).

Devem ser prestadas todas as informações de suporte à decisão tomada, incluindo enquadramento legal sempre que necessário.

No caso de reclamação anónima, este passo fica sem efeito.

6 Registrar o tratamento e o acompanhamento da reclamação no Mapa de Reclamações existente em cada UO/Serviço.

Este registo irá permitir responder à medição dos indicadores de desempenho do SIGQ.

RESPONSABILIDADE DO RL em cada UO/Serviço
CUMPRIR PRAZO LEGAL DE 15 DIAS ÚTEIS

(contados desde registo do reclamante até resposta ao reclamante)

Identificação, tratamento e acompanhamento - Espontâneas

NOTAS GERAIS

- ❑ Caso a responsabilidade de tratamento e acompanhamento da reclamação pertença a **outra UO ou Serviço do IPC**, a mesma deve ser encaminhada de imediato ao RL identificado nas [Responsabilidade no SIGQ](#), dando conhecimento ao reclamante desse encaminhamento, assegurando assim que o reclamante sabe quem é o RL que está acompanhar o seu processo de reclamação.
- ❑ O processo é tramitado **via Gestão Documental (GD)** e as comunicações com os utilizadores não integrados nesta aplicação devem ser efetuados preferencialmente por email, anexando esses itens ao documento criado na GD.
- ❑ Caso exista atraso inerente ao processo de análise da reclamação que gere possível **incumprimento do prazo legal para resposta ao reclamante**, o mesmo deve ser informado até ao final desse prazo com as devidas justificações e sempre que possível definida data para o encerramento do tratamento da sua reclamação.
- ❑ Em todas as etapas do processo deve ser dado conhecimento das interações do RL com o reclamante ao responsável pela análise e vice-versa, para **evitar mensagens dispersas e/ou paralelas** que criem distúrbio ao tratamento da reclamação.
- ❑ Devem ser auscultados e/ou dado conhecimento do tratamento da reclamação a **todos os responsáveis e órgãos de gestão envolvidos**, sempre que pertinente.

Juntos erguemos
sonhos.

O nosso ADN ————— hoje somos

QUALIDADE.