

# Gestão de reclamações, sugestões e elogios

Identificação, tratamento e acompanhamento

Reclamações Formais



## 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

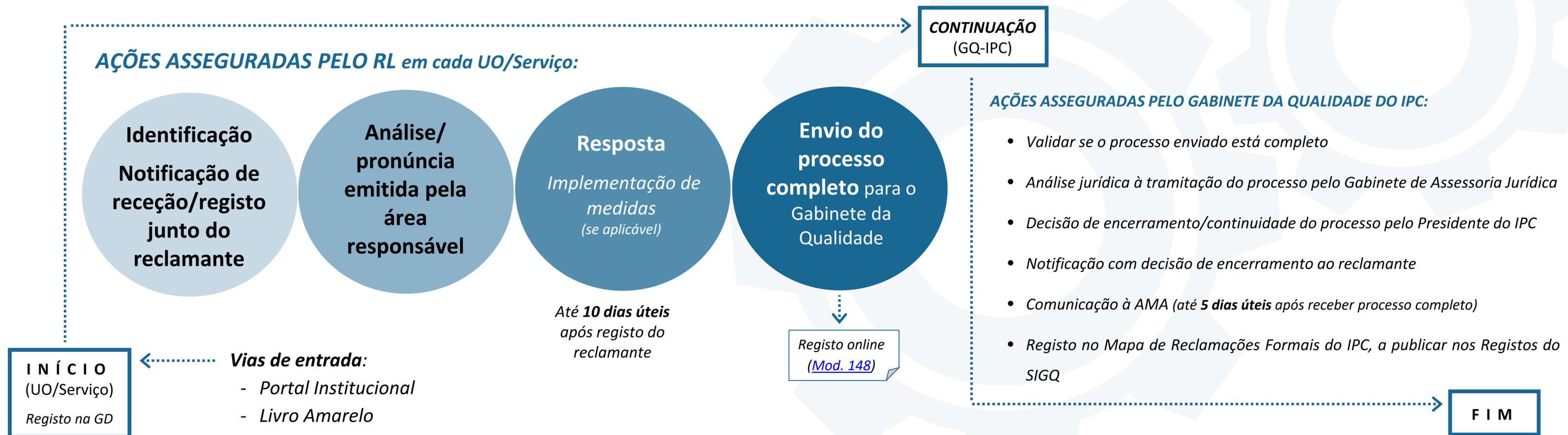
[P\\_01.02 - Gestão dos Mecanismos de Garantia da Qualidade](#)

# Identificação, tratamento e acompanhamento - Reclamações Formais

## 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 FORMAIS



# Identificação, tratamento e acompanhamento - Reclamações Formais

## ETAPAS - Tratamento e Acompanhamento

**RESPONSABILIDADE DO RL em cada UO/Serviço**  
**CUMPRIR PRAZO LEGAL DE 10 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 do registo efetuado no Portal Institucional e início do tratamento ao processo.  
*No caso de registo em Livro Amarelo, este passo fica assegurado através da cópia entregue ao reclamante no ato da exposição.*  
*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).  
*Sempre que identificadas, deve ser assegurada a monitorização das ações/medidas corretivas e/ou melhorias.*

## 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 da reclamação no formulário *online* para [Registo de Reclamações/Sugestões/Elogios do Politécnico de Coimbra \(Mod. 148\)](#).
- 7 Remeter o processo completo de reclamação (informação do serviço reclamado + resposta ao reclamante + medidas corretivas/melhoria) ao Gabinete da Qualidade do IPC.

*No caso do registo em livro amarelo, as vias azul e amarela são remetidas também em papel para a Presidência do IPC.*

# Identificação, tratamento e acompanhamento - Reclamações Formais

## ETAPAS - Tratamento e Acompanhamento

### **RESPONSABILIDADE DO Gabinete da Qualidade do IPC**

#### **CUMPRIR PRAZO LEGAL DE 5 DIAS ÚTEIS**

*(contados desde entrada do processo completo nos SC do IPC até comunicação à AMA)*

- 8 Verificar se o processo de reclamação está completo e, se necessário, solicitar informações adicionais ao RL.
- 9 Encaminhar o processo para validação jurídica do Gabinete de Assessoria Jurídica.
- 10 Elaborar a informação para o Presidente do IPC decidir sobre o encerramento do processo de reclamação.  
*Caso seja recusado o encerramento, o processo retoma ao RL com a fundamentação aplicável.*
- 11 Preparar notificação de encerramento e comunicar ao reclamante sobre a decisão tomada pelo Presidente do IPC.  
*No caso de reclamação anónima, este passo fica sem efeito.*
- 12 Enviar informação à AMA sobre a reclamação recebida no IPC e conclusões (reclamação, resposta, ações/medidas corretivas e/ou melhorias identificadas), com os dados de reclamante devidamente anonimizados.  
*No caso de reclamação anónima, é efetuado o reporte com exceção da resposta, devido a essa impossibilidade.*
- 13 Atualizar o registo existente no Modelo 148 (passo 6) com a decisão do Presidente do IPC e a comunicação à AMA.

# Identificação, tratamento e acompanhamento - Reclamações Formais

## 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.