

Gestão de reclamações, sugestões e elogios

Identificação, tratamento e acompanhamento

Sugestões | Elogios

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](#)

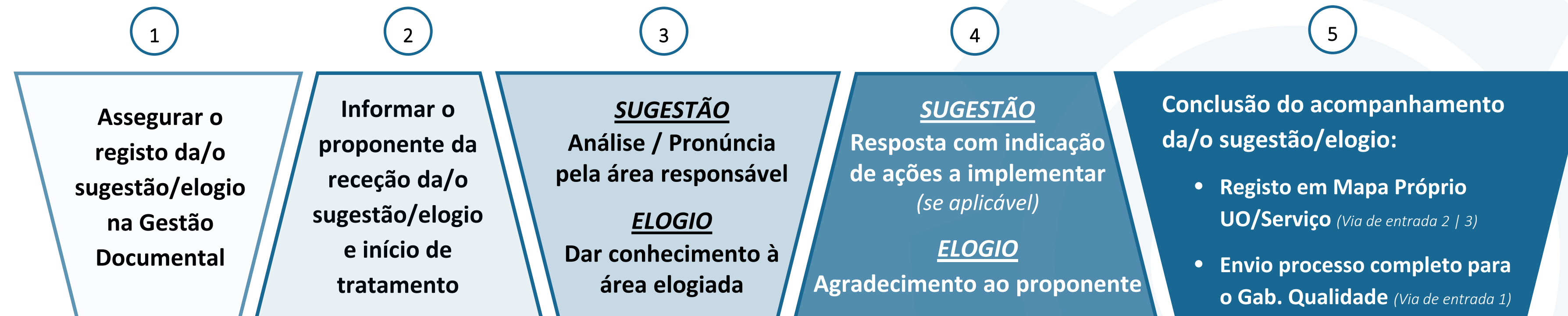
Identificação, tratamento e acompanhamento - Sugestões | Elogios

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 – SUGESTÕES | ELOGIOS - 15 DIAS ÚTEIS (contados desde registo do proponente até resposta/agradecimento)

AÇÕES ASSEGURADAS PELO RL em cada UO/Serviço:



Não aplicável para proponente anónimo

Não aplicável para proponente anónimo

Ações asseguradas pelo Gabinete da Qualidade do IPC nos processos registados no Portal Institucional:

- Validar se o processo enviado está completo;
- Análise sobre as ações a implementar e/ou identificação de Boas Práticas, quando aplicável;
- Registo no Mapa de Sugestões e Elogios Formais do IPC, a publicar nos Registos do SIGQ.

INÍCIO
(UO/Serviço)
Registo na GD

Vias de entrada:

1. Portal Institucional
2. E-mail dirigido a endereço eletrónico institucional
3. Caixa de sugestões (sempre que aplicável)

FIM

ETAPAS - Tratamento e Acompanhamento

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

*(contados desde registo do proponente até
resposta/agradecimento)*

- 1 Assegurar o registo da/o sugestão/elogio na Gestão Documental.
- 2 Notificar o proponente da receção da/o sugestão/elogio com informação do início do tratamento ao processo.
No caso de proponente anónimo, este passo fica sem efeito.
- 3 Encaminhar a sugestão para análise junto dos intervenientes com capacidade e conhecimento para pronúncia/decisão sobre o conteúdo/origem da exposição (deve conter resumo de análise elaborada e identificação de ações/medidas a implementar, se aplicável).

Encaminhar o elogio para conhecimento da área visada.

ETAPAS - Tratamento e Acompanhamento

RESPONSABILIDADE DO RL em cada UO/Serviço

CUMPRIR PRAZO LEGAL DE 15 DIAS ÚTEIS

(contados desde registo do proponente até resposta/agradecimento)

4 Responder ao proponente da sugestão, contendo:

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

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

Responder ao proponente do elogio com agradecimento da área visada e identificação de Boas Práticas, se aplicável.

5 Registrar o tratamento e o acompanhamento da/o sugestão/elogio:

- Processos apresentados por via *e-mail* ou *caixa de sugestões* são registados em Mapa Próprio existente em cada UO/Serviço;
- Processos apresentados *online* através dos *Portais Institucionais* são registados no formulário *online* para [Registo de Reclamações/Sugestões/Elogios do Politécnico de Coimbra \(Mod. 148\)](#) e o processo encaminhado, via GD, para o Gabinete da Qualidade do IPC.

- 6 Verificar se o processo de sugestão/elogio está completo e, se necessário, solicitar informações adicionais ao RL.
- 7 Sempre que aplicável:
 - verificar a existência de necessidade de monitorização decorrente da implementação de ações/medidas identificadas para o processo de sugestão.
 - identificar a existência de Boas Práticas nos processos de Elogio e disseminar essa informação junto dos Responsáveis da Qualidade em UO/Serviço.
- 8 Atualizar o registo existente no [Registo de Reclamações/Sugestões/Elogios do Politécnico de Coimbra \(Mod. 148\)](#) com a conclusão do processo de sugestão/elogio.

NOTAS GERAIS

- ❑ Caso a responsabilidade de tratamento e acompanhamento do processo 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 proponente desse encaminhamento, assegurando assim que o interessado sabe quem é o RL que está acompanhar o seu processo.
- ❑ 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 à análise do processo que gere possível **incumprimento do prazo legal para resposta/agradecimento ao proponente**, 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 do processo.
- ❑ Em todas as etapas do processo deve ser dado conhecimento das interações do RL com o proponente ao responsável pela análise e vice-versa, para **evitar mensagens dispersas e/ou paralelas** que criem distúrbio ao tratamento do processo.
- ❑ Devem ser auscultados e/ou dado conhecimento do tratamento do processo a **todos os responsáveis e órgãos de gestão envolvidos**, sempre que pertinente.

Juntos erguemos
sonhos.

O nosso ADN ————— hoje somos

QUALIDADE.