

Gestão de reclamações, sugestões e elogios

Identificação, tratamento e acompanhamento

Reclamações Espontâneas



1. INTRODUÇÃO
2. ENQUADRAMENTO
3. COMPETÊNCIAS DO RESPONSÁVEL LOCAL
4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS

1. INTRODUÇÃO

O QUE SE PRETENDE?

- ✓ Auxiliar o Responsável Local (RL) na identificação, tratamento e acompanhamento necessário para reclamações espontâneas;
- ✓ Promover a visão das reclamações como oportunidade de melhoria para a Instituição;
- ✓ Capacitar outro trabalhador para assegurar a função de RL na UO ou Serviço, em caso de ausência do próprio;
- ✓ Promover a proximidade entre os interlocutores designados para RL das UO ou Serviço para implementação de medidas comuns decorrentes de reclamações, melhorando o desempenho do IPC e a satisfação dos seus utilizadores.

2. ENQUADRAMENTO

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 RJIES, 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



[Processo 01.10 – Gestão de Reclamações, Sugestões e Elogios](#)

2. ENQUADRAMENTO

RECLAMAÇÕES

- Reclamar é o direito de **demonstrar descontentamento**, oralmente ou por escrito, com a finalidade de expor uma queixa ou insatisfação junto da Instituição prestadora de serviço.
- A reclamação deve ser vista como uma **OPORTUNIDADE** e não como um problema ou constrangimento ao funcionamento da Instituição, devendo ser considerada como um feedback não solicitado mas essencial para identificar situações não conformes, muitas vezes isoladas, que não seriam facilmente detetadas por outras vias, possibilitando encontrar uma solução/melhoria por forma a evitar um problema maior.

3. COMPETÊNCIAS DO RESPONSÁVEL LOCAL

O Responsável Local (RL) pelo acompanhamento e tratamento das reclamações, sugestões e elogios nas Unidades Orgânicas (UO) e Serviços do IPC assegura o cumprimento das ações e dos prazos legais descritos no P_01.10 do SIGQ (Gestão das reclamações, sugestões e elogios).

RL designados/nomeados pelos Presidentes das UO, Diretor do i2A e Administrador dos SAS:

- ❖ **ESAC** – João Gândara
- ❖ **ESEC** – Fátima Oliveira
- ❖ **ESTeSC** – Carlos Pina
- ❖ **ESTGOH** – Marisa Toste
- ❖ **ISCAC** – Isabel Lemos
- ❖ **ISEC** – Cristiana Duarte
- ❖ **SAS** – João Lobato
- ❖ **i2A** – Marta Henriques
- ❖ **SC** – Gab. Qualidade (Sara Martins)



4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS

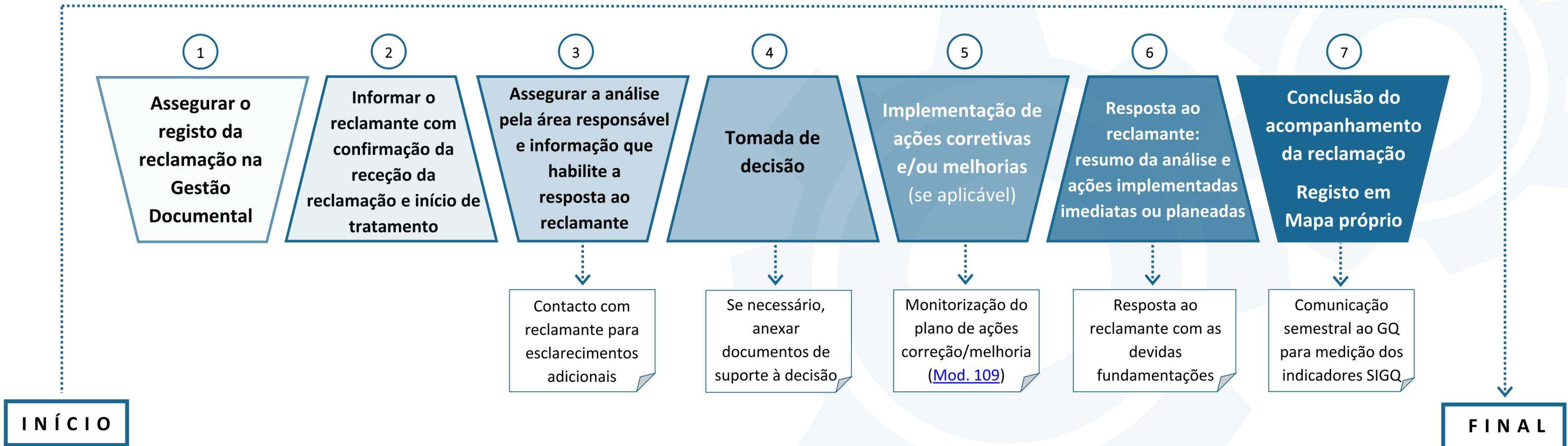
- **VIAS DE ENTRADA:** a reclamação espontânea pode ser apresentada, oralmente ou por escrito, sendo que:
 - No caso da apresentação de reclamação por exposição oral, caberá ao trabalhador **indicar ao reclamante as vias formais de entrada existentes**, originando uma exposição escrita, sempre que o reclamante considere necessário, pese embora o contacto inicial com o reclamante seja verbal.
 - São consideradas reclamações espontâneas por escrito as exposições **via requerimento** ou **e-mail dirigido a endereços institucionais**, visando as UO ou Serviços do IPC, com identificação do reclamante ou quem o representa e meio de contacto.

Identificação, tratamento e acompanhamento - Reclamações Espontâneas

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS

Cumprimento do prazo legal – **15 dias úteis**



4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS

➤ ETAPAS no tratamento e acompanhamento de reclamações espontâneas:

- 1 Registar a reclamação na Gestão Documental: quando o RL receciona a reclamação, deverá **registar ou assegurar o seu registo na Gestão Documental (GD)**, sendo nesta aplicação que todo o processo deverá decorrer.
- 2 Prestar informação ao reclamante: o RL deverá **informar o reclamante de que a reclamação foi registada/rececionada** e que será iniciado o processo de tratamento inerente à mesma.
- 3 Encaminhar para análise: a reclamação é encaminhada pelo RL para os intervenientes com capacidade e conhecimento para **análise do conteúdo/origem da reclamação** com vista a habilitar a resposta ao reclamante incluindo, sempre que pertinente, a auscultação prévia do dirigente máximo da UO ou Serviço visado. Sempre que necessário o reclamante poderá ser contactado para esclarecimento de dúvidas decorrentes do processo de análise sobre a situação reclamada.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS

- ④ Tomada de decisão: o RL receciona a análise da etapa anterior e verifica se na respetiva **decisão consta a informação que o habilite a formular resposta ao reclamante** com toda a documentação de suporte à mesma, caso se aplique.
- ⑤ Implementação de ações corretivas e/ou melhorias: sempre que aplicável, deverá ser **assegurada a monitorização de plano de ações de correção/melhoria** (Mod. 109).
- ⑥ Resposta ao reclamante: o RL elabora a **resposta escrita ao reclamante** contendo: 1) resumo da análise da etapa 4 com a tomada de decisão; 2) as ações corretivas/melhoria decorrentes dessa decisão (etapa 5); e 3) conclusão do tratamento da reclamação.
- ⑦ Registo no mapa de reclamações: o RL regista o tratamento e acompanhamento da reclamação no **Mapa de Reclamações existente em cada UO ou Serviço**, para esse efeito. Este registo permitirá, igualmente, responder à medição dos **Indicadores de Desempenho do SIGQ** (indicadores 1 a 3 do P_01.10 e 2 do MP_07).

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS

Exemplo prático:

Estudante contacta via telefone os Serviços Académicos da UOE com a seguinte situação:

*Ainda não recebeu notificação de decisão relativa a processo de creditações de Unidade Curricular Isolada. O trabalhador da Área Académica solicita os dados necessários para consultar o referido processo e constata que o processo se encontra a aguardar decisão do órgão competente há quase dois meses. O estudante, perante esta demora na análise ao seu processo e necessitando da conclusão célere do mesmo, decide **reclamar via e-mail através do contacto institucional direto com o trabalhador que o atendeu**, originando uma reclamação espontânea.*

- 1 O trabalhador encaminha a reclamação para o Responsável Local (RL) pelo tratamento e acompanhamento de reclamações na sua Unidade Orgânica de Ensino, após registo na GD.
- 2 O RL **notifica o reclamante informando que recebeu a reclamação** e que iniciará o tratamento da mesma com o encaminhamento para análise ao Órgão/Serviço competente/responsável, agradecendo a sua exposição.
- 3 Em articulação com os serviços académicos, o RL recolhe as informações necessárias para encaminhar a reclamação para análise, nomeadamente dados adicionais que não constem do envio original e para as quais não tenha acesso direto, como por exemplo a identificação do responsável pela demora na análise referenciada na reclamação.
Seguidamente, o RL **encaminha a reclamação para análise referindo a data estabelecida para cumprimento dos prazos legais**, assegurando que a resposta seja dada ao reclamante no prazo máximo de 15 dias úteis (*a contar da data da mensagem do reclamante*) e que o Plano de correção e/ou melhoria ([Mod. 109](#)) seja preenchido, se aplicável.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS

- 4 Se o RL não obteve resposta à sua solicitação, podendo ocorrer um incumprimento do prazo estabelecido e possível descontentamento acrescido para o reclamante, agravando a situação, **deve estabelecer um contato mais direto com o responsável da análise assegurando assim a tomada de decisão.**
Após conhecimento da decisão e das medidas corretivas/melhoria planeadas e/ou executadas para solucionar a origem da reclamação, caso exista deferimento, **o RL verifica se as informações disponibilizadas o habilitam a elaborar a resposta a enviar ao reclamante.** No caso de indeferimento, não se aplica apenas a implementação de medidas corretivas/melhoria.
- 5 No caso de decisão favorável, são indicadas **ações corretivas/melhoria imediatas e isoladas ou ações corretivas/melhoria planeadas e abrangentes a outras situações.** Para estas últimas, a sua monitorização é efetuada através do Plano de correção e/ou melhoria ([Mod. 109](#)), pelo que o RL deverá anexar o modelo preenchido ao processo interno, assegurando a implementação efetiva das medidas planeadas.

Nesta situação, a reclamação tinha fundamento válido, existindo um atraso injustificado na análise do pedido de creditação, pelo que obteve decisão favorável com a implementação das seguintes medidas:
 - **Ação corretiva imediata:** analisar, decidir sobre o pedido de creditações formalizado pelo estudante;
 - **Ação de melhoria planeada:** evitando situações futuras e semelhantes, será efetuada uma auditoria mensal aos pedidos de creditação submetidos [Mod. 109 – monitorização da ação com o ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act)].

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES ESPONTÂNEAS

- 6 O RL elabora e envia a resposta ao reclamante com a análise efetuada, demonstrando o máximo de transparência possível, as ações corretivas/melhoria imediatas/planeadas e agradece a exposição do reclamante e o seu contributo para a melhoria contínua da UOE.

Nesta situação:

“Caro estudante,

Verificando-se o efetivo atraso na análise do seu pedido de creditações, informamos que o seu processo já se encontra concluído, como poderá comprovar em anexo, estando desbloqueada a sua situação, pela qual lamentamos. Adicionalmente, informamos que tomámos medidas preventivas, nomeadamente iremos proceder a auditorias mensais ao estado dos pedidos de creditação, evitando situações semelhantes.

Agradecemos a sua exposição e respetivo contributo para a melhoria contínua da UOE.

Atenciosamente,

Identificação completa do respondente”

- 7 Após resposta ao reclamante, o RL regista todos os dados necessários no Mapa de Reclamações existente na UOE e arquiva o processo na GD.

Adicionalmente, quando solicitado pelo Gabinete da Qualidade, o RL conseguirá responder com os dados semestrais das reclamações espontâneas.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES – NOTAS:

- ❑ 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 a acompanhar o seu processo de reclamação.
- ❑ Todo o processo tramita **via Gestão Documental (GD)** entre as diferentes etapas do seu tratamento.
- ❑ Caso exista atraso inerente ao processo de análise da reclamação que gere **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.

ATINGIMOS OS RESULTADOS PRETENDIDOS?

Ajude-nos a melhorar através do preenchimento deste [formulário](#).

Gratos pela Vossa atenção!

Juntos erguemos
sonhos.

QUALIDADE.

O nosso adn — hoje somos...



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade