

Gestão de reclamações, sugestões e elogios

Identificação, tratamento e acompanhamento

Reclamações Formais

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

RECLAMAÇÕES FORMAIS

1. INTRODUÇÃO

O QUE SE PRETENDE?

- ✓ Auxiliar o Responsável Local (RL) na identificação, tratamento e acompanhamento necessário para reclamações formais;
- ✓ 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

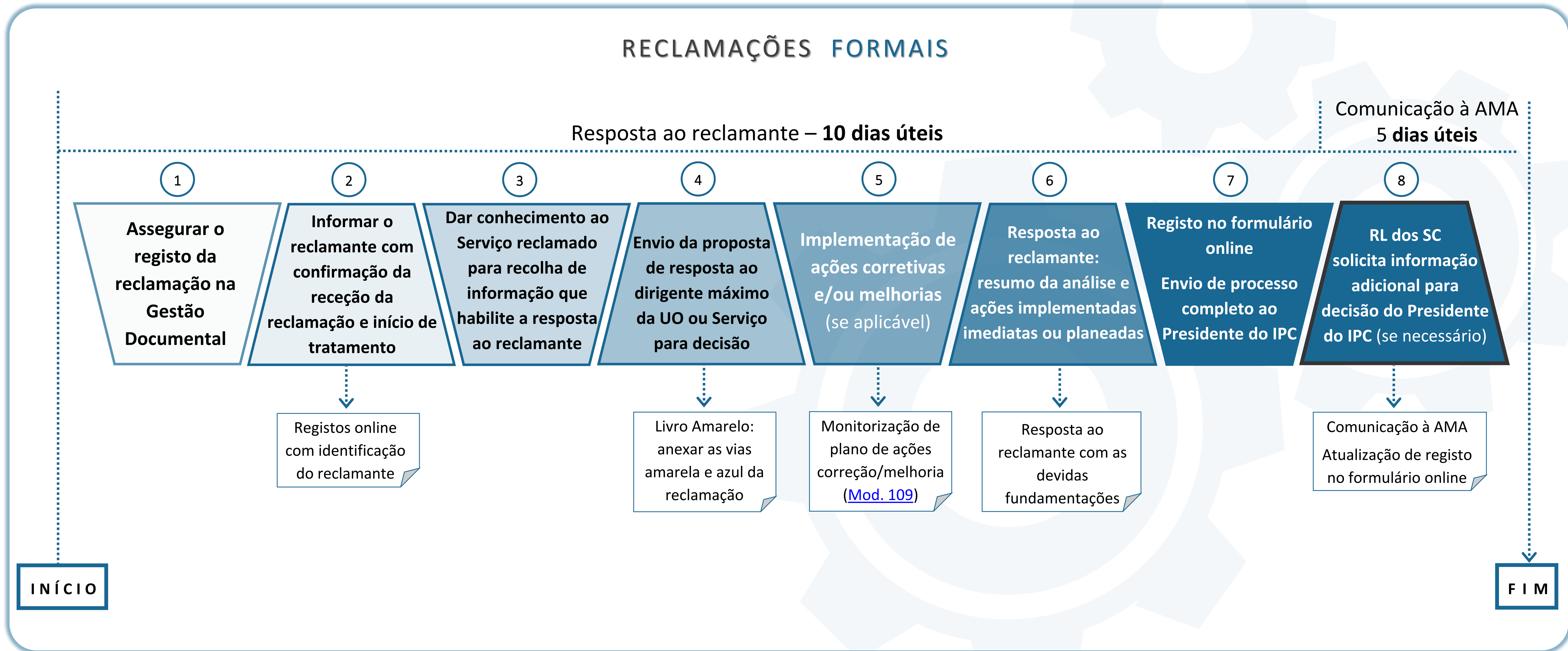
RECLAMAÇÕES FORMAIS

➤ VIAS DE ENTRADA:

- A reclamação formal pode ser apresentada por escrito por via do [livro amarelo](#) ou do [portal institucional](#).
- No Politécnico de Coimbra, cada UO ou Serviço do IPC disponibiliza meios informáticos que permitam aos utilizadores manifestar o seu descontentamento através da [apresentação online](#) da sua reclamação ou [registo no livro de reclamações](#) (livro amarelo).
- As reclamações formais apresentadas via Provedor do Estudante são tratadas no âmbito das competências desse Órgão.

Identificação, tratamento e acompanhamento - Reclamações Formais

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO



4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

➤ ETAPAS no tratamento e acompanhamento de reclamações formais – livro amarelo e Portal Institucional:

- 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: no caso da reclamação registada online, o RL deverá **informar o reclamante que a reclamação foi registada/rececionada** e que será iniciado o processo de tratamento inerente à mesma, dispondo de identificação que permita este contacto. No caso da reclamação registada em livro amarelo, o reclamante tem na sua posse a via verde, pelo que tem conhecimento do início do tratamento do processo;
- ③ Encaminhar para análise: o **RL dá conhecimento à direção do Serviço reclamado solicitando a informação e fundamentação necessárias**, com vista a habilitar a elaboração de proposta de resposta ao reclamante.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- ④ Tomada de decisão: Na posse da informação prestada pela direção do Serviço reclamado e juntamente com as vias amarela e azul (para a reclamação registada em livro amarelo), o RL remete ao dirigente máximo da UO ou Serviço (ou em quem este delegar a competência), a proposta de resposta ao reclamante para tomada de decisão.
- ⑤ Implementação de ações corretivas e/ou melhorias: sempre que aplicável, deverá ser assegurada a monitorização do 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.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- 7 Registo no mapa de reclamações: o RL regista o tratamento e acompanhamento da reclamação no formulário online para [Registo de Reclamações/Sugestões/Elogios do Politécnico de Coimbra](#), permitindo adicionalmente ao Gabinete da Qualidade a recolha oportuna de dados para medição dos [Indicadores de Desempenho do SIGQ](#) (indicadores 4 a 7 do P_01.10 e 2 do MP_07) e o apuramento anual das reclamações apresentadas para remessa ao Gabinete do Ministro da Educação e Ciência.

Envio do processo para o IPC para decisão final: o RL remete ao Presidente do IPC o processo completo de reclamação (informação do serviço reclamado + resposta ao reclamante + medidas corretivas/melhoria), sendo que no caso de registo em livro amarelo, o processo é acompanhado ainda pelas vias azul e amarela. O envio é efetuado via GD e as vias azul e amarela remetidas também em papel.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- 8 Validação de decisão sobre reclamação: o RL dos SC solicita informação ao Serviço reclamado, caso considere necessário, para informar o Presidente do IPC, o qual tomará a decisão sobre a reclamação. O **Presidente do IPC valida a decisão**, mediante informação elaborada pelo RL dos SC, e informa-o sobre a resposta a enviar ao reclamante, caso se aplique, com conhecimento ao Serviço reclamado.

Comunicação à Agência para a Modernização Administrativa (AMA): cabe ao **RL dos SC a responsabilidade de comunicar à AMA**, no prazo de 5 dias úteis após receção do processo nos SC, com o envio da informação sobre a reclamação para reclamacao.viamarela@ama.pt, onde constem as medidas corretivas adotadas, removendo os dados pessoais do reclamante.

Atualização de registo no formulário online: o **RL dos SC atualiza o registo existente** com a decisão do Presidente do IPC e a informação sobre a comunicação à AMA. Após conclusão do processo de reclamação, o Gabinete da Qualidade disponibiliza o [Mapa de Reclamações](#) atualizado no Portal SIGQ.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

NOTAS:

- ❑ Caso o reclamante opte pelo **anonimato na reclamação online**, não possibilitando contacto posterior, **a reclamação deve ser sempre analisada**, assegurando todas as etapas, prazos legais de tratamento (10 dias úteis) e comunicação à AMA (5 dias úteis).
- ❑ Para as reclamações registadas em **livro amarelo**, o recetor local da reclamação deve assegurar que:
 - 1) a **escrita é legível** para compreensão do conteúdo da reclamação;
 - 2) confirmar com o reclamante que a **morada está completa** e os **contatos estão atualizados**;
 - 3) o **registo na GD e o encaminhado para o RL da UO ou Serviço visado é realizado com a maior celeridade possível**, permitindo a tramitação do processo dentro dos prazos legais.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

Reclamação via Portal

RECLAMAÇÕES FORMAIS

Exemplo prático (registo online):

Estudante contacta via telefone os Serviços Académicos da UOE com o seguinte problema:

*Ainda não recebeu notificação de decisão relativa a processo de creditações de Unidade Curricular Isolada requerida. 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 Portal da UOE**, originando uma reclamação formal online.*

- 1 O responsável pela plataforma de gestão das reclamações online **assegura junto dos serviços o registo na GD e o encaminhamento para o Responsável Local (RL)** pelo tratamento e acompanhado de reclamações na sua Unidade Orgânica de Ensino.
- 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. Constitui-se exceção a esta etapa as reclamações anónimas.
 - Nesta situação, o reclamante optou pela sua identificação.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- 3 O RL dá conhecimento ao Serviço reclamado solicitando a informação e fundamentação necessárias, com vista a habilitar a resposta ao reclamante, referindo a data estabelecida para cumprimento dos prazos legais e assegurando a recolha de dados que permitam dar resposta ao reclamante no prazo máximo de 10 dias úteis (*a contar da data de registo online*).
 - Nesta situação, o processo foi encaminhado para a área académica da UOE.
- 4 O RL remete a proposta de resposta ao reclamante para decisão do dirigente máximo da UO ou Serviço ou em quem este delegar essa competência.
 - Nesta situação, verifica-se um incumprimento de prazo para a submissão de requerimento de creditação por parte do reclamante, pelo que a informação dada pelo serviço reclamado é no sentido de decisão desfavorável à reclamação. No entanto, foi identificado que houve igualmente falha do serviço na recolha de decisão e notificação ao requerente, pelo que uma ação de melhoria a implementar é a verificação de situações pendentes de decisão há pelo menos um mês.
- 5 O Serviço reclamado implementa as medidas corretivas/melhoria necessárias, decorrentes da tomada de decisão da etapa anterior.
 - Nesta situação, foi decidido pelo Vice-Presidente da UOE com competência na Área Académica que o processo deveria ser analisado até à sua conclusão e que o indeferimento do requerimento deveria estar expresso junto do mesmo. Deverão ser implementadas medidas de melhoria no sentido de prevenir que os processos fiquem pendentes de decisão quando são submetidos fora dos prazos dispostos nos Regulamentos.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- 6 O RL mediante a decisão, remete a resposta ao reclamante por escrito, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar.
 - Nesta situação, a resposta foi a seguinte:

“Caro estudante,

Analisando o seu processo verifica-se que o requerimento foi submetido fora do prazo estipulado no nº x do Artº y do Regulamento..., pelo que a sua tramitação será no sentido de indeferimento. Será remetida notificação de conclusão do seu processo de creditação.

Decorrente da sua reclamação evidenciámos a existência de falha de comunicação, pelo que lamentamos o transtorno causado pela espera desta decisão e informamos que iremos implementar medidas no sentido de verificar pedidos pendentes.

Posto isto, agradecemos a sua exposição que nos permitiu melhorar os nossos serviços.

Obrigada,

Identificação completa do respondente”
- 7 O RL regista no formulário online as informações do processo de reclamação. Este é o registo efetivo do cumprimento do tratamento da reclamação de acordo com o P_01.10. Após este registo, o RL encaminha via GD o processo completo para o Presidente do IPC (informação do serviço reclamado + resposta ao reclamante + medidas).

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- 8 O RL dos SC solicita informação adicional ao Serviço reclamado, caso considere necessário, para informar o Presidente do IPC, o qual tomará a decisão sobre a reclamação.
- Nesta situação, foi solicitado pelo RL dos SC o plano de correção e/ou melhoria ([Mod. 109](#)) preenchido para monitorização da ação de melhoria proposta e identificada junto do reclamante.

Após recolha das informações necessárias, o RL dos SC elabora informação e o Presidente do IPC valida a decisão e informa-o sobre a resposta a enviar ao reclamante, caso se aplique. O RL dos SC dá conhecimento desta decisão ao Serviço reclamado.

- Nesta situação, foram fornecidas todas as informações para pronúncia da Vice-Presidente com competência na Área Académica, que solicitou o encerramento do processo, considerando que foram verificadas as disposições legais e a implementação de ações corretivas/melhoria.

O RL dos SC comunica a reclamação, resposta e implementação de medidas à AMA através do envio de e-mail para reclamacao.viamarela@ama.pt, removendo todas as identificações do reclamante.

- Nesta situação, foi comunicada a reclamação e resposta ao reclamante, a qual incluía a implementação de medidas.

O RL dos SC atualiza o registo no formulário online efetuado pelo RL da UOE na etapa 7 com as informação de decisão e comunicação à AMA (etapa 8), dando como finalizado o tratamento e acompanhamento desta reclamação.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

Exemplo prático (registo presencial livro amarelo):

Estudante contacta via telefone os Serviços Académicos da UOE com o seguinte problema:

*Ainda não recebeu notificação de decisão relativa a processo de creditações de Unidade Curricular Isolada requerida. 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 dirigir-se aos serviços e **reclamar via Livro Amarelo da UOE**, originando uma reclamação formal física.*

- 1 O recetor local da reclamação deve assegurar que a escrita é legível para compreensão do conteúdo da reclamação, que detém a morada completa e contatos do reclamante, e efetua o registo na GD com a maior celeridade possível e encaminhamento para o RL.
- 2 Nesta situação, o reclamante já tem na sua posse a via verde, pelo que obteve nesse momento conhecimento do início do tratamento do processo.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- 3 O RL dá conhecimento ao Serviço reclamado solicitando a informação e fundamentação necessárias, com vista a habilitar a resposta ao reclamante, referindo a data estabelecida para cumprimento dos prazos legais, assegurando que a recolha de dados que permitam dar resposta ao reclamante no prazo máximo de 10 dias úteis (*a contar da data de registo no livro amarelo*).
 - Nesta situação, o processo foi encaminhado para a área académica da UOE.
- 4 O RL remete a proposta de resposta ao reclamante para decisão do dirigente máximo da UO ou Serviço ou em quem este delegar essa competência, junto com as vias amarela e azul da reclamação.
 - Nesta situação, verifica-se que os Serviços estão a aguardar informação adicional do requerente para dar continuidade à análise do processo de creditação. Estes dados foram solicitados ao requerente via e-mail de estudante. Na reclamação, o reclamante apresenta contactos diferentes, pelo que foi possível aferir junto do reclamante que o mesmo não verificou a notificação enviada. Após recolha dos novos dados foi possível dar continuidade ao processo. Mediante esta situação, solicita-se decisão para arquivamento da reclamação por não se considerar fundamento válido na origem da mesma.
- 5 O Serviço reclamado implementa as medidas corretivas/melhoria necessárias, decorrentes da tomada de decisão da etapa anterior.
 - Nesta situação, foi decidido pelo Vice-Presidente da UOE com competência na Área Académica que o processo seja arquivado, considerando que a origem da reclamação decorre de situação imputável ao próprio reclamante, não existindo lugar a análises adicionais. Não são aplicáveis medidas corretivas/melhoria.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- 6 O RL mediante a decisão, remete a resposta ao reclamante por escrito, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar.

Nesta situação, a resposta foi a seguinte:

“Caro estudante,

Da análise realizada ao seu processo verifica-se que não foi possível tratar o seu requerimento por ausência de informações que lhe foram solicitadas por email na data __/__/____. Encontrando-se a situação regularizada iremos proceder ao arquivo desta reclamação.

Mais informamos que o seu processo de creditação já foi deferido e poderá visualizar as creditações obtidas no InforEstudante.

Agradecemos a sua exposição.

Com os melhores cumprimentos,

Identificação completa do respondente”

- 7 O RL regista no formulário online as informações do processo de reclamação. Este é o registo efetivo do cumprimento no tratamento da reclamação de acordo com o disposto no P_01.10. Após este registo, o RL encaminha via GD o processo completo para o Presidente do IPC (informação do serviço reclamado + resposta ao reclamante), acompanhado das vias azul e amarela.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

RECLAMAÇÕES FORMAIS

- 8 O RL dos SC solicita informação adicional ao Serviço reclamado, caso considere necessário, para informar o Presidente do IPC, o qual tomará a decisão sobre a reclamação.

- Nesta situação, não foram solicitadas informações adicionais.

Após recolha das informações necessárias, o RL dos SC elabora informação e o Presidente do IPC valida a decisão e informa-o sobre a resposta a enviar ao reclamante, caso se aplique. O RL dos SC dá conhecimento desta decisão ao Serviço reclamado.

- Nesta situação, foram fornecidas todas as informações para pronúncia da Vice-Presidente com competência na Área Académica, que solicitou o encerramento do processo, considerando que foram verificadas as disposições legais, não havendo lugar a implementação de ações corretivas/melhoria.

O RL dos SC comunica a via amarela da reclamação, resposta e implementação de medidas à AMA através do envio de e-mail para reclamacao.viamarela@ama.pt, removendo todas as identificações do reclamante.

- Nesta situação, foi comunicada a via amarela da reclamação e resposta com justificação de arquivo.

O RL dos SC atualiza o registo no formulário online efetuado pelo RL da UOE na etapa 7 com as informação de decisão e comunicação à AMA (etapa 8), dando como finalizado o tratamento e acompanhamento desta reclamação.

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 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?

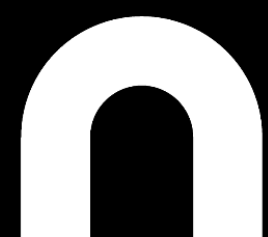
Ajude-nos a melhorar através do preenchimento deste [formulário](#).

Gratos pela Vossa atenção!

Juntos erguemos
sonhos.

QUALIDADE.

O nosso ADN — hoje somos...



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade