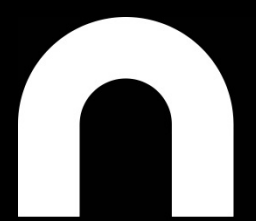


Gestão de reclamações, sugestões e elogios

Identificação, tratamento e acompanhamento

Sugestões | Elogios



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

SUGESTÕES | ELOGIOS

1. INTRODUÇÃO

O QUE SE PRETENDE?

- ✓ Auxiliar o Responsável Local (RL) na identificação, tratamento e acompanhamento necessário para sugestões ou elogios;
- ✓ Promover a visão das sugestões e elogios 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 sugestões, 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)

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

SUGESTÕES | ELOGIOS

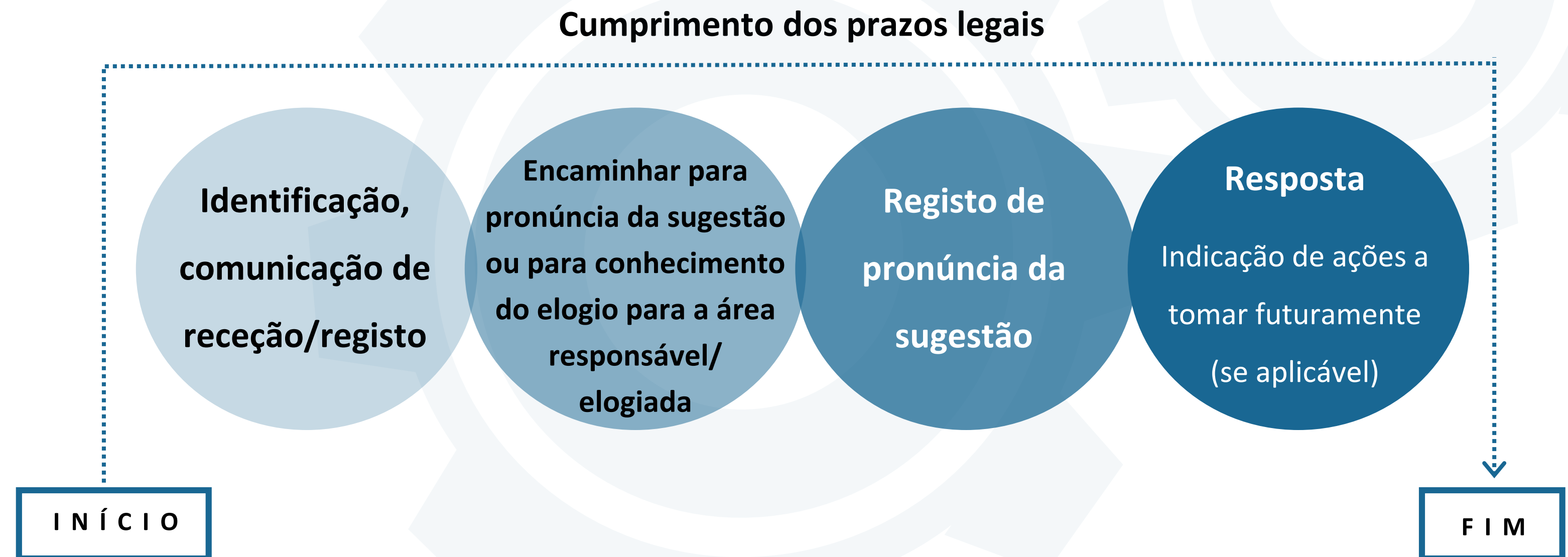
- Sugerir é o direito de **demonstrar uma opinião** por escrito, com a finalidade de expor uma sugestão para melhorar o desempenho da Instituição. A sugestão deve ser entendida como uma **OPORTUNIDADE**, pese embora nem sempre seja possível implementar as melhorias decorrentes da análise à mesma baseando-se no princípio de custo/benefício.
- O elogio **demonstra a avaliação positiva dos utilizadores** da Instituição podendo refletir não só uma opinião positiva isolada, mas também providenciar à Instituição a identificação de **BOAS PRÁTICAS**.
- **VIAS DE ENTRADA:** As sugestões e elogios poderão ser apresentados no **Portal Institucional**, por **e-mail** ou em **caixa de sugestões**, se disponível.

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:

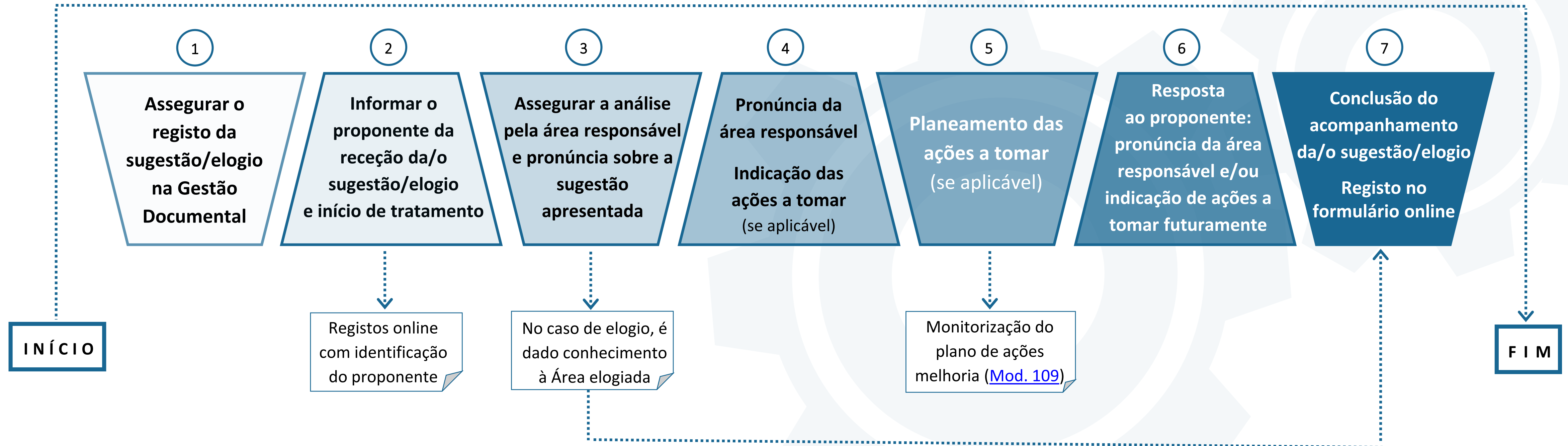
- ❖ **ESAC** – João Gândara
- ❖ **ESEC** – Fátima Oliveira
- ❖ **ESTeSC** – Carlos Pina
- ❖ **ESTGOH** – Marisa Toste
- ❖ **ISCAC** – Isabel Lemos
- ❖ **ISEC** – Cristiana Duarte
- ❖ **SAS** – João Lobato
- ❖ **i2A** – Marta Henriques
- ❖ **SC** – Gab. Qualidade (Sara Martins)



4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

SUGESTÕES | ELOGIOS

Cumprimento do prazo legal (Artº 39º DL 135/99, de 22 de abril) – **15 dias**



4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

SUGESTÕES | ELOGIOS

➤ ETAPAS no tratamento e acompanhamento de sugestões e elogios:

- 1 Registar sugestão/elogio na Gestão Documental: quando o RL receciona a sugestão ou o elogio, deverá **registar ou assegurar o seu registo na Gestão Documenta (GD)**, sendo nesta aplicação que todo o processo deverá decorrer;
- 2 Prestar informação ao proponente: o RL deverá **agradecer ao proponente** da sugestão ou do elogio e **informar que foi efetuado registo** e que o processo será encaminhado para a área visada/elogiada, dispondo de identificação que permita este contacto.
- 3 Encaminhar sugestão para análise ou elogio para conhecimento: **o RL encaminha para os intervenientes com capacidade e conhecimento sobre a situação apresentada, para pronuncia**, incluindo, sempre que pertinente, a auscultação prévia do dirigente máximo da UO ou Serviço. Se necessário, o proponente poderá ser contactado para esclarecimento sobre a sua exposição.

Os elogios são encaminhados pelo RL para **conhecimento da área elogiada**.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

SUGESTÕES | ELOGIOS

- 4 Pronúncia da área responsável: a área responsável pela situação exposta na sugestão apresentada pelo proponente deverá proceder à sua análise e respetiva pronúncia, bem como indicar as ações a tomar em virtude da situação exposta, se aplicável.
- 5 Planeamento 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 proponente: o RL elabora a [resposta escrita ao proponente](#), contendo pronúncia da área responsável, com o agradecimento e/ou indicação das ações a tomar futuramente em virtude da situação apresentada, decorrentes da etapa 4.
- 7 Registo no mapa de sugestões/elogios: o RL regista o tratamento e acompanhamento de sugestão/elogio no formulário online para [Registo de Reclamações/Sugestões/Elogios do Politécnico de Coimbra](#). Este registo permitirá, igualmente, a recolha de informações necessárias para elaboração do Relatório de Revisão do SIGQ.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

SUGESTÕES

Exemplo prático (registo online):

Estudante sugere reserva online de materiais da biblioteca para levantamento e utilização em horário pós-laboral:

*Estudante afirma ter dificuldade em aceder a materiais da Biblioteca em horário pós-laboral, sendo que a sugestão seria requerer online os materiais que pretende consultar durante o período de funcionamento normal do serviço da Biblioteca, e poder levantar e consultar esses materiais na sala de estudo 24h da UOE. Assim, o estudante como tem conhecimento dos mecanismos disponíveis online para reclamar, sugerir e elogiar, registou uma **sugestão no Portal Institucional da UOE**, originando uma sugestão online.*

- 1 O responsável pela plataforma de gestão das sugestões online **assegura junto dos serviços o registo na GD e o encaminhamento para o Responsável Local (RL)** pelo tratamento e acompanhado de sugestões na sua Unidade Orgânica de Ensino.
- 2 O RL **notifica o proponente a agradecer a sugestão e informa que a mesma foi registada e será encaminhada para análise dos intervenientes da área responsável.**
 - Nesta situação, o RL agradeceu ao proponente e informou que a sugestão seria encaminhada para análise do responsável pelo serviço da Biblioteca e Instalações.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

SUGESTÕES

- 3 O RL **encaminha para análise** dos intervenientes da área responsável para pronúncia e/ou indicação de ações a tomar em virtude da situação apresentada.
 - Nesta situação, a sugestão foi encaminhada, via GD, para os responsáveis pelo Serviço de Biblioteca e das Instalações para pronúncia e/ou indicação de ações a tomar em virtude da exposição do proponente.
- 4 O RL após receber, via GD, a pronúncia dos intervenientes da área responsável e/ou indicação de ações a tomar em virtude da situação apresentada, **prepara a resposta para o proponente** com esse conteúdo.
 - Nesta situação, as áreas responsáveis concordam com o sugerido, embora exista necessidade de adaptação à plataforma existente no Serviço de Biblioteca e criação de formulários específicos para estas situações, pelo que oportunamente as mesmas serão implementadas. De imediato, as reservas podem ser efetuadas através de e-mail e os materiais ficam sujeito a código de levantamento no Serviço de Receção que funciona 24h, devendo os mesmos ser devolvidos após o período de consulta.
- 5 A área responsável **elabora o planeamento das ações a tomar** em virtude da situação apresentada, decorrentes da tomada de decisão da etapa anterior.
 - Nesta situação, foi verificada a existência de necessidade para a adaptação à plataforma existente no Serviço de Biblioteca e para criação de formulários específicos para estas situações. O Serviço de Biblioteca preencheu o [Modelo 109](#) permitindo a monitorização do plano de ação de melhoria.

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

SUGESTÕES

- 6 O RL elabora resposta escrita ao proponente, com agradecimento e/ou indicação das ações a tomar futuramente em virtude da situação apresentada.
 - Nesta situação, a resposta foi a seguinte:

“Caro estudante,

Agradecemos a sugestão que mereceu a nossa maior atenção.

Informamos que após análise pelas áreas envolvidas, que concordaram com o sugerido, verifica-se a necessidade de adaptação na plataforma existente no Serviço de Biblioteca para as reservas online e criação de formulários específicos para estas situações. Oportunamente as mesmas serão implementadas.

De imediato, as reservas podem ser efetuadas através de e-mail para biblioteca@uoe.ipc.pt e os materiais ficam sujeitos a códigos de levantamento no Serviço de Receção que funciona 24h, devendo os mesmos ser devolvidos após o período de consulta.

Obrigada por nos ajudar a melhorar os nossos serviços,

Identificação do respondente”
- 7 O RL regista o tratamento e acompanhamento da sugestão no formulário online para [Registo de Reclamações/Sugestões/Elogios do Politécnico de Coimbra](#).

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

ELOGIOS

Exemplo prático (registo online):

Estudante satisfeito com apoio do Gabinete de Relações Internacionais:

*Estudante agradece todo o apoio obtido na escolha da Instituição de Acolhimento para realizar a mobilidade outgoing que pretendia e na elaboração do seu contrato de estudo para mobilidade na República Checa e afirma que, sem o apoio praticamente constante do Gabinete de Relações Internacionais da sua Escola, não teria conseguido concretizar a sua mobilidade com sucesso. Assim, o estudante registou o seu **elogio** através do formulário que a sua Escola tem disponível no seu site, originando um elogio online.*

- 1 O responsável pela plataforma de gestão dos elogios online **assegura junto dos serviços o registo na GD e o encaminhamento para o Responsável Local (RL)** pelo tratamento e acompanhado de elogios na sua Unidade Orgânica de Ensino.
- 2 O RL **notifica o proponente agradecendo o elogio e informa que o mesmo será encaminhado para conhecimento** da área elogiada.
 - Nesta situação, o elogio foi encaminhado, via GD, para o Gabinete de Relações Internacionais com conhecimento da Presidência da UOE.
- 3 Caso a área elogiada queira enviar mensagem de agradecimento direta para o proponente, **deverá dar conhecimento ao RL para agregar a mesma ao processo**, finalizando o tratamento do elogio.

O RL regista o tratamento e acompanhamento do elogio no formulário online para [Registo de Reclamações/Sugestões/Elogios do Politécnico de Coimbra](#).

4. IDENTIFICAÇÃO, TRATAMENTO E ACOMPANHAMENTO

SUGESTÕES | ELOGIOS - NOTAS

- ❑ Caso a responsabilidade de tratamento e acompanhamento da sugestão ou elogio pertença a **outra UO ou Serviço do IPC**, os mesmos devem ser encaminhados de imediato ao RL identificado nas **Responsabilidade no SIGQ**, dando conhecimento ao proponente desse encaminhamento, assegurando assim que o mesmo sabe quem é o RL que está acompanhar a sua sugestão ou seu elogio.
- ❑ Todo o processo tramita **via Gestão Documental (GD)** entre as diferentes etapas do seu tratamento.
- ❑ Caso exista demora inerente ao processo de apreciação da sugestão que gere **um período longo sobre o estudo da aplicabilidade da mesma**, deve ser dada essa informação ao proponente, evitando que este considere que a sua sugestão não teve qualquer análise/impacto. Em todas as etapas do processo deve ser dado conhecimento das interações do RL com o proponente ao responsável pela apreciação da sugestão.
- ❑ Mesmo que o proponente da/o sugestão/elogio opte pelo **anonimato**, não possibilitando contacto posterior, o processo deverá ser seguir as etapas descritas anteriormente, não havendo lugar a agradecimento e/ou resposta apenas.
- ❑ Devem ser auscultados e/ou dado conhecimento do tratamento da sugestão a **todos os responsáveis e órgãos de gestão envolvidos**, sempre que pertinente.

ATINGIMOS OS RESULTADOS PRETENDIDOS?

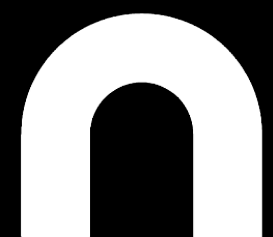
Ajude-nos a melhorar através do preenchimento deste [formulário](#).

Gratos pela Vossa atenção!

Juntos erguemos
sonhos.

QUALIDADE.

O nosso adn — hoje somos...



**Politécnico
de Coimbra**

Sistema Interno
de Garantia da Qualidade