

PROCESSO 10 – Revisão e Melhoria do SIGGQ

Procedimento 10.1

(Processo 10/Procedimento 1)

Elogios, Sugestões ou Reclamações

**Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade
do Instituto Politécnico de Setúbal**

SIGGQ/IPS

Versão 3 – abril de 2023

NOTA PRÉVIA – HISTÓRICO DO PROCEDIMENTO

- Versões 2 e 3 - *Procedimento 10.1 Elogios, Sugestões ou Reclamações (2023)*;
- Versão 1 – *Procedimento 4 - Elogios, Sugestões ou Reclamações (2022)*;
- Despacho nº 53/Presidente/2017 de 06 de junho, *Procedimento para Tratamento das Reclamações Apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) (2017)*.

1 INTRODUÇÃO

O presente procedimento vem ampliar o âmbito do Despacho acima referido, contemplando outras formas de apresentar reclamações, bem como alargando-o a outras vertentes (elogios e sugestões). Finalmente, numa perspetiva de enquadramento geral, faz também referência aos procedimentos previstos no [Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Setúbal \(IPS\)](#).

2 OBJETIVO

Registrar e tratar os elogios, as sugestões ou as reclamações apresentadas no IPS e proceder ao apuramento anual das mesmas.

3 CAMPO DE APLICAÇÃO

O presente procedimento aplica-se à ferramenta informática de recolha de elogios, sugestões ou reclamações, assim como a outras formas de comunicação. Integra ainda o procedimento associado aos Livros de reclamações (anexo), bem como as exposições, queixas ou petições e as sugestões, previstas no *Regulamento do Provedor do Estudante*.

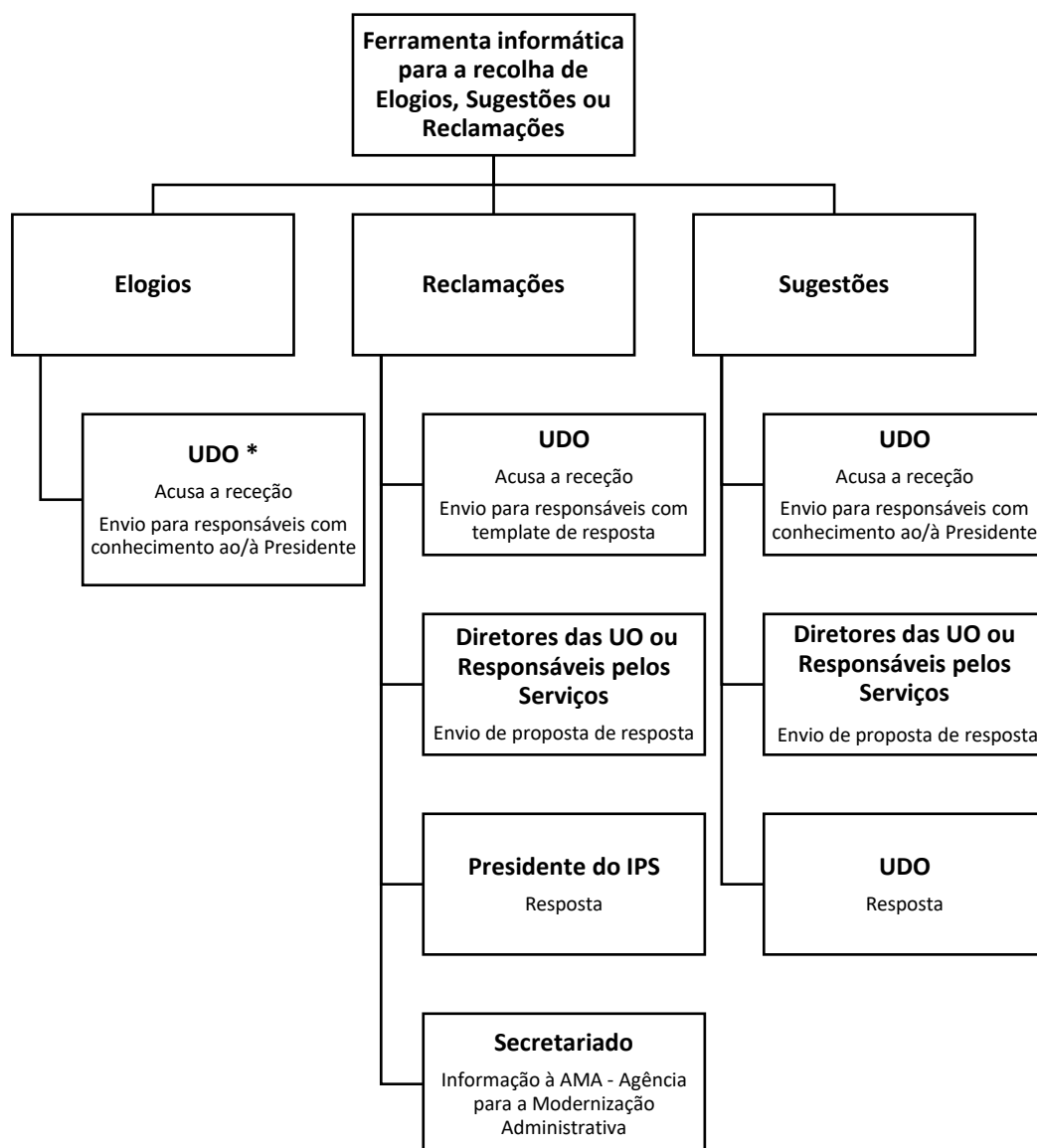
4 MODO OPERACIONAL

4.1 Ferramenta informática de recolha de elogios, sugestões ou reclamações

O instrumento para a recolha de elogios, sugestões ou reclamações às atividades do IPS está disponível na [página web](#) do IPS, das Escolas e dos SAS. A informação recolhida é objeto de registo e tratamento centralizado, sendo os procedimentos, prazos e decisões em tudo semelhantes aos previstos para os Livros de Reclamações.

4.1.1 Representação esquemática do Procedimento para aplicação da ferramenta

A aplicação da ferramenta obedece ao procedimento que define as relações de dependência, consoante a tipologia de comunicações recebidas, como se apresentam no esquema abaixo:



* Unidade para o Desenvolvimento Organizacional

4.2 Outras formas de comunicação envolvendo elogios, sugestões ou reclamações

4.2.1 Correio eletrónico

As mensagens devem ser respondidas por quem as receciona. Caso sejam dirigidas a um serviço diferente de quem as recebeu, estas deverão ser encaminhadas para o serviço responsável, que deverá dar resposta. Em ambas as situações, o prazo máximo de resposta é de 10 dias úteis.

4.2.2 Correio postal

A correspondência dirigida ao IPS é encaminhada para os responsáveis pelas respetivas áreas, os quais deverão providenciar uma resposta ao remetente no prazo máximo de 10 dias úteis.

4.2.3 Comunicações orais

Para que possa haver procedimento de resposta, as reclamações apresentadas oralmente devem ser convertidas a escrito e assinadas pelo/a seu/sua autor/a.

4.3 Livros de reclamações

Os procedimentos e tratamento das reclamações apresentadas nos diversos Livros de Reclamações dos Serviços Centrais (localizados na receção da Escola Superior de Ciências Empresariais e na Divisão de Gestão de Pessoas) e das unidades orgânicas (localizados nas respetivas receções) estão previstos no *Procedimento para Tratamento das Reclamações Apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal (IPS)* aprovado pelo Despacho nº 53/Presidente/2017 de 06 de junho.

4.4 Reclamações dirigidas ao/à Provedor/a do Estudante

Todos os procedimentos envolvidos estão previstos no [Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Setúbal \(IPS\)](#).

5 REGISTOS

Âmbito	Responsável
Ferramenta informática	UDO
Livros de Reclamações	Secretariado da Presidência
Atividades no âmbito do/a Provedor/a do Estudante	Provedor/a do Estudante

Anexo

Despacho nº 53/Presidente/2017

Procedimento para Tratamento das Reclamações Apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal (IPS)

Considerando que as instituições de ensino superior públicas são, nos termos do disposto no artigo 11.º da Lei 62/2007, de 10 de setembro, dotadas de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar, mas se encontram abrangidas pelo âmbito de aplicação do Decreto-Lei 135/99, de 22 de abril, alterado pelos Decretos Leis 29/2000, de 13 de março, 72-A/2010, de 18 de junho, 73/2014, de 13 de maio e 58/2016, de 29 de agosto, que estabelece os princípios gerais a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, em particular, dos seus serviços de atendimento ao público.

Torna-se, assim, necessário clarificar os procedimentos que regulam o tratamento das reclamações apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal em articulação com o disposto no Decreto Lei 135/99, de 22 de abril, na versão atualizada, com o disposto no Decreto-Lei 156/2005, de 15 de setembro, alterados pelos Decretos-Lei 371/2007, de 6 de novembro, 118/2009, de 19 de maio, 317/2009, de 30 de outubro, e 242/2012, de 7 de novembro, relativo ao livro de reclamações.

Determino a aplicação do **Procedimento para Tratamento das Reclamações Apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal**, anexo ao presente despacho e do qual faz parte integrante, nos Serviços Centrais bem como em todas as Unidades Orgânicas do IPS.

Este despacho produz efeitos a partir da data da sua assinatura.

Instituto Politécnico de Setúbal, 06 de junho de 2017

O Presidente



(Prof. Doutor Pedro Dominginhos)

Anexo

Procedimento para Tratamento das Reclamações Apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal (IPS)

Disposições gerais

Artigo 1.º **Objeto**

O presente procedimento tem como objetivo estabelecer os procedimentos no âmbito do tratamento das reclamações apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal (IPS).

Artigo 2.º **Âmbito de aplicação**

É obrigatória a existência e disponibilização do livro de reclamações nos Serviços Centrais do IPS e nas respetivas unidades orgânicas, aplicando-se aos Serviços Centrais, assim como a todas as Unidades Orgânicas (UO) do IPS.

Artigo 3.º **Utilização do Livro de Reclamações**

1. De acordo com a lei vigente, o IPS possui livro de reclamações, nos Serviços Centrais (localizado na receção da Escola Superior de Ciências Empresariais), bem como em todas as UO que o integram (localizado na receção de cada UO).
2. O livro de reclamações apenas poderá ser utilizado depois de devidamente autenticado, mediante o preenchimento dos termos de abertura e encerramento, rubrica das folhas e sua numeração.
3. No termo de abertura deve fazer-se menção do número de ordem;
4. No termo de encerramento deve mencionar-se o número de folhas do livro e a rubrica usada.
5. A autenticação do livro de reclamações é da competência do Presidente do IPS.

Procedimentos

Artigo 4.º **Obrigações do IPS**

1. O IPS disponibiliza nos locais onde seja efetuado atendimento ao público livro de reclamações, e:
 - a) Faculta imediata e gratuitamente ao utente o livro de reclamações sempre que por este tal lhe seja solicitado;
 - b) Afixa, em local bem visível e com caracteres facilmente legíveis, um documento, que contenha a morada e a identificação, com a seguinte informação: «Este estabelecimento dispõe de livro de reclamações»;

- c) Mantém, por um período mínimo de três anos, o arquivo organizado dos livros de reclamações que tenha encerrado.
2. O IPS não pode, em caso algum, negar a apresentação do livro de reclamações ao utente.
3. O IPS não pode condicionar a apresentação do livro de reclamações, à necessidade de identificação do utente.

Artigo 5.º

Elaboração da Reclamação

A reclamação é elaborada através do preenchimento da folha de reclamação, na qual o reclamante descreve de forma clara e completa os factos que a motivam e insere os elementos relativos à sua identificação.

Artigo 6.º

Procedimentos de Tratamento das Reclamações

1. Após o preenchimento da folha de reclamação, o trabalhador responsável pela receção da reclamação deve destacar do livro de reclamações as últimas três vias, entregando ao reclamante a via verde, e procedendo ao envio das vias azul e amarela aos Serviços da Presidência.
2. O original da reclamação (i.e., a primeira via) deve ser mantida no livro de reclamações.
3. As propostas de resposta às reclamações, apresentadas pelos Chefes de Divisão ou Diretores ou Serviços reclamados, assim como as vias azul e amarela das reclamações conforme enunciado no número 1 deste artigo, são enviadas ao Sr. Presidente do IPS, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da reclamação, cabendo ao Sr. Presidente a decisão final superior sobre o assunto. O envio das propostas de resposta devem ser enviadas igualmente em formato digital para os Serviços da Presidência.
4. O ofício de resposta ao reclamante será enviado pelos Serviços da Presidência, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data da receção da proposta de resposta, garantindo-se que não se ultrapasse 10 (dez) dias desde a data da apresentação da reclamação.
5. Os Serviços da Presidência farão o envio da cópia das respostas às reclamações para as UO ou Serviços Centrais, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, após o respetivo envio para os reclamantes.
6. A resposta à reclamação deve ser enviada ao reclamante no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, devendo mencionar, sempre que aplicável, as medidas corretivas adotadas.
7. Nos casos em que não seja possível responder ao reclamante no prazo enunciado, deve este ser informado, de acordo com o descrito nos números 5 e 6 anteriores, acerca da fase da tramitação, dentro do prazo definido no número anterior.
8. A via amarela da reclamação deve ser enviada diretamente para a AMA, I. P. (Agência para a Modernização Administrativa), pelos Serviços da Presidência, através de email (reclamação_viamarela@ama.pt) pelos Serviços da Presidência, acompanhada da resposta à reclamação, com as ações a tomar ou tomadas, porém sem a identificação do reclamante, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados a partir da data da reclamação.

9. A qualquer reclamação apresentada, o procedimento a adotar será o descrito no Decreto Lei 135/99, de 22 de abril, na versão atualizada.
10. Os livros de reclamações encerrados serão entregues, para arquivo, durante 3 anos, aos Serviços da Presidência.
11. Os Serviços da Presidência do IPS devem proceder ao registo das reclamações apresentadas nos Serviços Centrais e nas Escolas.
12. Para efeito de contabilização dos prazos previstos nos números anteriores, não se inclui na contagem de prazos o dia de formalização da reclamação, iniciando-se a contagem no seu dia útil seguinte.
13. Com o objetivo de garantir o necessário controlo da legalidade por parte do Gabinete do Ministro do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, e de acordo com o disposto no Despacho 11809/2009, de 15 de maio, os Serviços da Presidência do IPS enviam ao referido Gabinete um apuramento anual das reclamações apresentadas, até ao final do mês de janeiro do ano seguinte ao ano a que reportam as reclamações, mediante o preenchimento do quadro expresso no Despacho.