



Universidade do Minho

Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM)

Procedimentos sobre Elogios, Sugestões e Reclamações

1. Enquadramento

A intervenção da comunidade académica nos processos de garantia da qualidade institucional, constitui, nos termos do Regime Jurídico de Avaliação no Ensino Superior (RJAES, Lei n.º 38/2007, de 16 de agosto), um dos princípios fundamentais a que deve obedecer a avaliação dos estabelecimentos de ensino superior.

Tal como estabelecido pelo Sistema Interno de Gestão da Qualidade (SIGAQ-UM), a estratégia para a monitorização da qualidade nas diferentes vertentes do ensino, investigação e serviços prevê um mecanismo interno que envolve a receção permanente de elogios, sugestões e reclamações, por qualquer parte interessada, relativamente à qualidade da Instituição.

Por outro lado, dando cumprimento ao artigo 35.º-A do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, alterado pelo Decreto-Lei n.º 73/2014, na sua redação atual, a Universidade do Minho disponibiliza ainda aos interessados, em formato físico e digital, o Livro de Elogios, Sugestões e Reclamações, aplicável ao sector público, o denominado Livro Amarelo, enquanto instrumento de cidadania ao serviço dos utilizadores.

O presente documento destina-se a explicitar o processo de Elogios, Sugestões e Reclamações (ESR) no âmbito do SIGAQ-UM.

2. Objetivos e âmbito de ESR

Os objetivos do mecanismo de ESR nas diferentes áreas de intervenção previstas, enquadram-se nas medidas constantes do Manual da Qualidade MQ-2.0/2019-pt (Despacho RT-33/2019 de 30 de abril), nas seguintes áreas de análise:

- Ensino e Aprendizagem - Mecanismo de receção permanente da perceção, por parte do estudante e do docente, relativa à qualidade na vertente do ensino, estabelecido pelas medidas **ea22** e **ea23**.
- Investigação e Desenvolvimento - Mecanismo de receção permanente da perceção, por parte do investigador e do docente, relativa à qualidade na vertente da investigação, estabelecido pela medida **id6**.
- Políticas de Gestão do Pessoal - Mecanismo de receção permanente da perceção, por parte de qualquer trabalhador da UMinho (independentemente de estar enquadrado pelas carreiras docente, de investigador ou TAG), relativa à qualidade da Instituição, estabelecido pela medida **gp5**.
- Serviços de Apoio - Mecanismo de receção permanente da perceção, por parte do utilizador e do trabalhador do serviço, relativa à qualidade dos serviços, estabelecido pela medida **sa9**.
- Participação das partes interessadas - Mecanismo de receção permanente da perceção, por parte de qualquer parte interessada (interna ou externa), relativa à qualidade da Instituição, estabelecido pela medida **pa10**.

O procedimento abrange, exclusivamente, os “Elogios, Sugestões e Reclamações” recebidos através do formulário, disponível no portal institucional e na intranet da Universidade do Minho (UMinho), assim como no portal Académico e APP UMinho.

3. Conceitos

- Elogio: Toda e qualquer expressão de satisfação apresentada por qualquer parte interessada, relacionada com um produto, serviço ou processo.
- Reclamação: Toda e qualquer expressão de insatisfação apresentada por qualquer parte interessada, relacionada com um produto ou serviço, ou com o próprio processo de tratamento de reclamações, relativamente à qual é esperada, explícita ou implicitamente, uma resposta ou resolução.
- Sugestão: Proposta de alteração de um produto, serviço ou processo apresentada por qualquer parte interessada.

4. Princípios adotados

Os elogios, sugestões e reclamações tratados no âmbito do mecanismo de ESR obedecem aos seguintes princípios:

- a) A *confidencialidade* dos dados de natureza pessoal ou outros elementos identificadores dos elogios/sugestões/reclamações apresentados, garantido nos termos do estabelecido no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) - UE n.º 2016/679.
- b) A *universalidade* e *igualdade*, através da garantia de tratamento da totalidade dos elogios, sugestões e reclamações apresentados, independentemente do seu autor ou do seu objeto.
- c) A *não discriminação*, na medida em que a apresentação e a decisão sobre os elogios/sugestões/reclamações não podem resultar em quaisquer ações discriminatórias contra o seu autor.
- d) A *imparcialidade*, traduzida na análise dos elogios/sugestões/reclamações apresentados com isenção, neutralidade e justiça, bem como na garantia de ausência de conflito de interesses.
- e) A *informação* e *qualidade*, promovendo-se respostas claras e completas, que abrangem a totalidade dos aspetos envolvidos nos elogios/sugestões/reclamações.
- f) A *transparência*, consubstanciada na divulgação junto do autor do elogio/sugestão/reclamação, sempre que se verifique possível, do tratamento adotado e da fundamentação das decisões tomadas no âmbito do correspondente elogio/sugestão/reclamação.

A apresentação de elogios/sugestões/reclamações no âmbito do mecanismo de ESR não prejudica o direito de recurso a outros mecanismos, podendo, nestes casos, a UMinho reservar-se ao direito de não emitir uma resposta. Não serão objeto de análise, no âmbito do processo de ESR do SIGAQ-UM, as sugestões/reclamações nas situações em que se verifique a existência de requerimento ou impugnação graciosa a propósito da mesma matéria em algum órgão ou unidade da UMinho e cujo objeto se encontre em apreciação, ou já tenha sido pronunciado, pelo Provedor Institucional ou pelo Provedor do Estudante.

5. Apresentação de elogio/sugestão/reclamação

Sem prejuízo da confidencialidade associada ao mecanismo de ESR, os elogios/sugestões/reclamações podem ser submetidos de forma anónima, através do portal da UMinho e do portal Académico, bastando, para o efeito, o não preenchimento da informação correspondente aos contactos, nomeadamente, nome e e-mail no respetivo formulário¹. A apresentação do elogio/sugestão/reclamação de forma anónima não condiciona a sua análise, contudo não é garantida a execução das ações que preveem retorno de informação ao autor do elogio/sugestão/reclamação.

¹ A submissão através do portal da intranet e da APP UMinho implica a utilização das credenciais de acesso, por parte do autor do elogio/sugestão/reclamação. A resposta é garantida no caso de o autor do elogio/ sugestão/ reclamação colocar os contactos no formulário.

O formulário submetido, através dos portais, é automaticamente direcionado para a USGAQ, para o endereço de correio eletrônico do(a) colaborador(a) designado(a) para o efeito.

6. Responsabilidades

a) Vice-Reitor que coordena o SIGAQ-UM (VRT)

O processo de ESR é da responsabilidade do Vice-Reitor que coordena o SIGAQ-UM, a quem cabe implementar, coordenar e garantir o bom funcionamento do mesmo.

b) Unidade de Serviços de Gestão e Acreditação da Qualidade (USGAQ)

É do âmbito da USGAQ a gestão e acompanhamento do processo de ESR, sob a coordenação do VRT, cabendo-lhe nomeadamente:

- Avaliar a natureza do elogio/sugestão/reclamação apresentado efetuando o seu encaminhamento ou elaborando proposta de resposta ao seu autor.
- Notificar o autor do elogio/sugestão/reclamação da receção da mesma, sempre que aplicável.
- Encaminhar o elogio/sugestão/reclamação apresentado para o(s) Responsável(eis) da(s) Unidade(s) envolvida(s).
- Enviar resposta final ao autor do elogio/sugestão/reclamação, quando o assunto a tratar o justifique.

Compete, também, à USGAQ a elaboração de um relatório-síntese anual dos ESR (R-Sa), no início de cada ano civil, em que se apresenta o perfil do autor do elogio/sugestão/reclamação, o âmbito e a tipologia dos elogios, reclamações e sugestões recebidas no ano anterior.

Sempre que necessário, a decisão final sobre a natureza do elogio/sugestão/reclamação e sobre o seu encaminhamento, bem como, a aprovação da proposta de resposta ao autor do elogio/sugestão/reclamação cabe ao Responsável da USGAQ, assim como outras decisões que se revelem necessárias no âmbito da gestão do processo.

c) Responsável da Unidade envolvida no processo (RUEP)

O tratamento e análise do elogio/sugestão/reclamação é da competência do Responsável da Unidade envolvida no processo (RUEP).

Compete ao RUEP, designadamente:

- A recolha da informação necessária ao tratamento e análise do elogio/sugestão/reclamação que se venha a revelar relevante ao longo do processo.
- Enviar proposta de resposta/tratamento ao Responsável da USGAQ
- Propor ações corretivas ou de melhoria adicionais, caso o entenda necessário.

Sem prejuízo das responsabilidades descritas na alínea anterior, o incumprimento injustificado dos prazos estabelecidos para a submissão ou reformulação da proposta de resposta, por parte do RUEP, constitui violação dos princípios e deveres aplicáveis à Administração Pública.

Nos termos da alínea n) do n.º 2 do artigo 4.º, da alínea c) do n.º 2 do artigo 5.º e do n.º 1 do artigo 34.º do Código de Ética e Conduta da UMinho (Despacho RT-73/2025), tal incumprimento representa uma violação dos valores e princípios éticos institucionais, bem como dos deveres gerais da comunidade académica.

Perante situações de incumprimento injustificado, a USGAQ contactará o Dirigente da Unidade envolvida no processo no primeiro dia útil após o término do prazo de resposta por parte do RUEP. Caso não seja obtida resposta no prazo de cinco dias úteis, a USGAQ procederá, no dia útil seguinte, à auscultação do Coordenador da respetiva Unidade.

Se, decorridos dez dias úteis após o início do processo de averiguação, não houver pronúncia por parte do Dirigente da Unidade ou do respetivo Coordenador, a USGAQ dará conhecimento da situação ao Coordenador do Sistema Interno de Gestão da Qualidade da UMinho, para efeitos das ações previstas nos regulamentos aplicáveis.

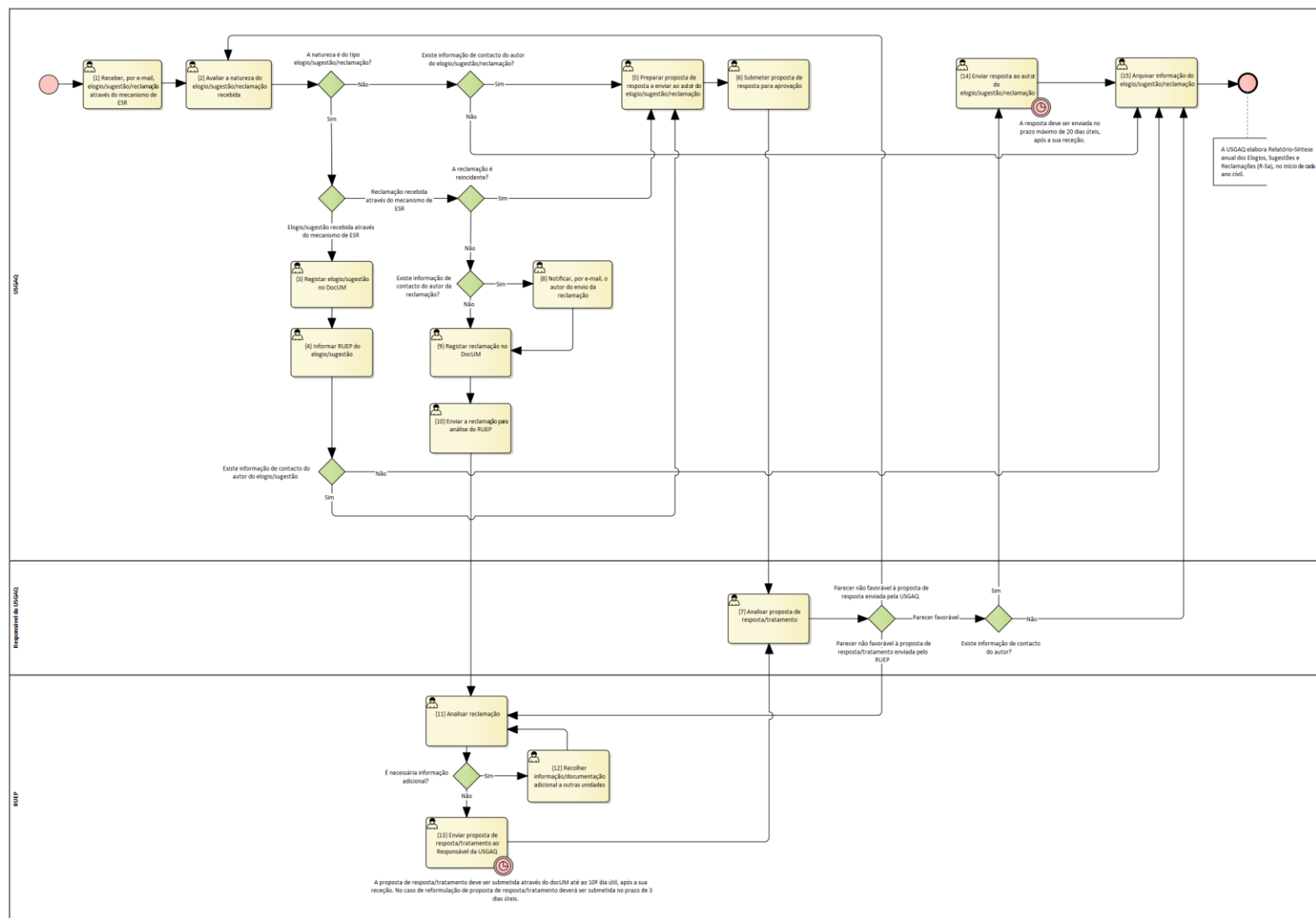
7. Resposta ao autor do elogio/sugestão/reclamação

Sempre que aplicável, será enviada, após a receção do elogio/sugestão/reclamação, uma mensagem ao autor da mesma a confirmar a receção.

A resposta final ao elogio/sugestão/reclamação deve ser remetida ao autor no prazo máximo de 20 dias úteis, após a receção da mesma, devendo os vários intervenientes no processo zelar pelo cumprimento do prazo estabelecido, garantindo a celeridade dos processos em que intervêm, salvo circunstâncias excecionais que o impeçam.

8. Tratamento da informação recolhida e respostas

Atividades e procedimentos na gestão das ESR:



{1} Receber, por e-mail, elogio/sugestão/reclamação através do mecanismo de ESR:

A USGAQ recebe, por e-mail, os elogios/sugestões/reclamações submetidas através do mecanismo de ESR disponível no portal da UMinho e portal Académico.

{2} Avaliar a natureza do elogio/sugestão/reclamação recebida:

A USGAQ procede a uma avaliação inicial do elogio/sugestão/reclamação apresentado, para confirmar a sua natureza e decidir sobre o seu encaminhamento.

{3} Registrar elogio/sugestão no DocUM:

A USGAQ efetua o registo, no DocUM, do elogio/sugestão apresentado.

{4} Informar RUEP do elogio/sugestão:

A USGAQ encaminha para conhecimento do RUEP o conteúdo do elogio/sugestão.

{5} Preparar proposta de resposta a enviar ao autor do elogio/sugestão/reclamação:

Sempre que exista a informação de contacto do autor do elogio, sugestão ou reclamação e, caso a USGAQ entenda que, pela sua natureza, não é passível de encaminhamento, será preparada uma proposta de resposta. Sempre que se entenda necessário, a USGAQ poderá encaminhar o email para recolha de informação, junto das Unidades envolvidas no pedido.

Caso a reclamação seja reincidente, a proposta de resposta deverá indicar que o processo será encaminhado para tratamento pelo Provedor do Estudante ou pelo Provedor Institucional.

No caso do elogio ou sugestão, a USGAQ prepara a proposta de resposta, caso exista informação de contacto do autor do elogio ou sugestão.

{6} Submeter proposta de resposta para aprovação:

A proposta de resposta deve ser submetida para aprovação do Responsável da USGAQ.

{7} Analisar proposta de resposta/tratamento:

O Responsável da USGAQ analisa proposta de resposta/tratamento e emite parecer sobre a mesma.

{8} Notificar, por e-mail, o autor do envio da reclamação:

Caso exista informação de contacto do autor da reclamação, a USGAQ notifica, por e-mail, o respetivo autor.

{9} Registrar reclamação no DocUM:

A USGAQ efetua o registo, no DocUM, da reclamação apresentada.

{10} Enviar a reclamação para análise do RUEP:

A USGAQ envia a reclamação, por docUM, ao RUEP, para tratamento.

{12} Analisar a reclamação:

O RUEP procede à análise das circunstâncias que originaram a reclamação.

{13} Recolher informação/documentação adicional a outras unidades:

Sempre que se revele necessário, o RUEP deve proceder à recolha de informação/documentação que habilite a resposta ao autor da reclamação, podendo, para o efeito, solicitar contributos a outras Unidades.

{14} Enviar proposta de resposta/tratamento ao Responsável da USGAQ:

Após a análise da reclamação, o RUEP envia ao responsável da USGAQ, através do DocUM, a proposta de resposta ou tratamento. No caso de não ser possível responder ao autor da reclamação por ausência de informação de contacto, a unidade deverá explicitar o tratamento efetuado, nomeadamente informações sobre o motivo da reclamação, as iniciativas desenvolvidas, as evidências recolhidas, a análise dessas evidências, conclusões e recomendações, quando aplicável.

{15} Enviar resposta ao autor do elogio/sugestão/reclamação:

No caso de decisão favorável do Responsável da USGAQ é enviada resposta ao autor do elogio/sugestão/reclamação, caso exista informação de contacto.

No caso de se tratar de uma reclamação e existir uma decisão desfavorável relativamente à proposta de resposta, é solicitada o envio de uma nova proposta de resposta ao RUEP.

{16} Arquivar informação do elogio/sugestão/reclamação:

Concluído o tratamento do elogio/sugestão/reclamação, a USGAQ procede ao seu arquivo.