	Escola Naval Processo Efetuar o tratamento de pedidos, sugestões e reclamações	Código: PR.DE.18
		Versão: v21JUL14

1. OBJETIVO


Este procedimento visa normalizar as atividades desenvolvidas no tratamento de pedidos, sugestões ou reclamações por parte dos utentes da Escola Naval (EN).

2. CAMPO DE APLICAÇÃO

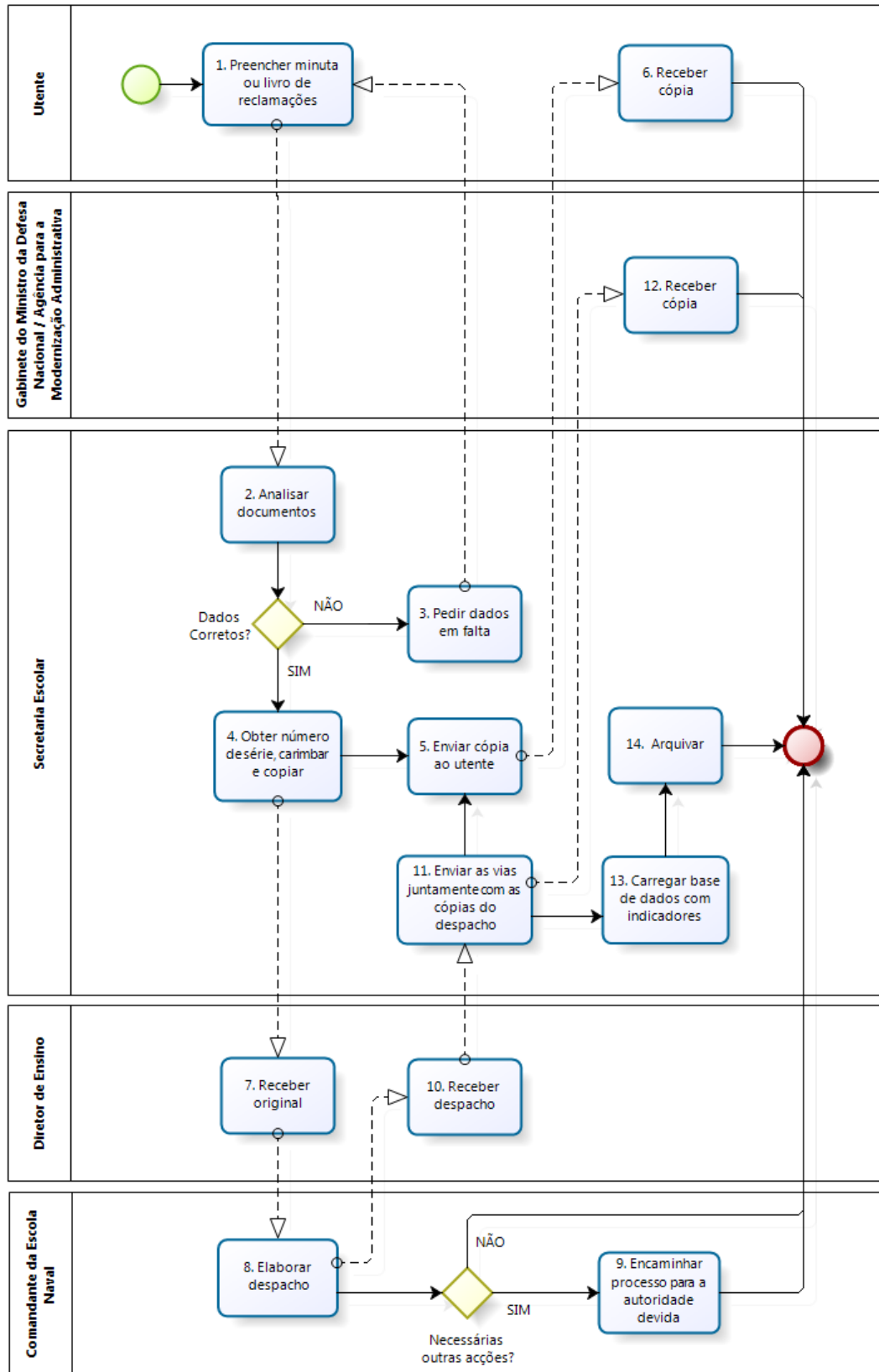
O presente procedimento é aplicável a todos os pedidos, sugestões ou reclamações apresentados pelos utentes da EN (docentes e funcionários civis) e aos candidatos civis do concurso de admissão de cadetes aos cursos de Mestrado Integrado (MI) para ingresso nas classes de Oficiais dos Quadros Permanentes da Marinha.


A custódia deste procedimento é do Chefe da Secretaria Escolar (CSE).

Elaborado por: ASPOF TSN (ELT) Gaspar Merca	Aprovado por:	Data: 21JUL2014	Pág.: 1 de 6
---	----------------------	---------------------------	---------------------

	Escola Naval Processo Efetuar o tratamento de pedidos, sugestões e reclamações	Código: PR.DE.18
		Versão: v21JUL14

3. FLUXOGRAMA



	Escola Naval	Código: PR.DE.18
	Processo	Versão: v21JUL14
Efetuar o tratamento de pedidos, sugestões e reclamações		


4. DESCRIÇÃO

As diferentes intenções de manifesto por parte dos utentes da EN podem concretizar-se através de pedidos, sugestões ou reclamações.

No caso de uma reclamação, o utente pode optar por uma de duas vias: utilização de uma minuta interna da EN (processamento da reclamação realizado por serviços da EN) ou utilização do Livro de Reclamações, modelo nº1416, imposto pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, em que a reclamação é exposta ao gabinete do membro do Governo competente e à Agência para a Modernização Administrativa (AMA).


As atividades necessárias ao tratamento de pedidos, sugestões ou reclamações são descritas na seguinte tabela.

Atividade	Responsável	Descrição	Documentos, Registos e Legislação (se aplicável)
1. Preencher minuta ou livro de reclamações	Utente	<ul style="list-style-type: none"> - Para apresentar um pedido, sugestão ou reclamação por via interna da EN os utentes devem preencher uma minuta dirigida ao Comandante da Escola Naval (CTE EN). Esta minuta pode ser obtida, em formato físico ou digital, e entregue diretamente na SE. - O pedido, sugestão ou reclamação pode também ser enviado numa carta dirigida à Secretaria Escolar (SE) da EN, ou via email dirigido à SE. - Para apresentar uma reclamação, no livro de reclamações da EN, os utentes devem pedir este livro na SE e preencher devidamente uma via branca deste livro. A via branca destina-se a ficar como registo no livro de reclamações, sendo passada a reclamação, através de papel químico para mais 3 vias: azul, amarela e verde. 	<p>Minuta para apresentação de pedido, sugestão ou reclamação</p> <p>Email</p> <p>Livro de reclamações</p>
2. Analisar documentos	Secretaria Escolar	<ul style="list-style-type: none"> - A SE verifica se a minuta ou a reclamação se refere ou não a mais do que um assunto independente e se o preenchimento dos dados foi efetuado da forma correta. <ul style="list-style-type: none"> - Se os dados não estiverem corretos, segue para a atividade 3 – “Pedir dados em falta”. - Se os dados estiverem corretos, segue para a atividade 4. – “Obter número de série, carimbar e copiar”. - Após a receção do pedido, sugestão ou reclamação, a SE possui 15 dias para encaminhar resposta ao autor da correspondência, conforme indicado no artigo 2.º do DL n.º 73/2014. 	<p>Livro de reclamações</p> <p>Legislação aplicável: DL n.º73/2014</p>
3. Pedir dados em falta	Secretaria Escolar	<ul style="list-style-type: none"> - Caso se verifique alguma incorreção no preenchimento da minuta ou reclamação são 	<p>Livro de reclamações</p>
Elaborado por: ASPOF TSN (ELT) Gaspar Merca		Aprovado por:	Data: 21JUL2014
			Pág.: 3 de 6

	Escola Naval	Código: PR.DE.18
	Processo	Versão: v21JUL14
Efetuar o tratamento de pedidos, sugestões e reclamações		

		solicitados os dados em falta. Para isso, é devolvida a minuta ou o livro de reclamações ao utente, solicitando o seu correto preenchimento. O meio de comunicação a utilizar deverá ser o mesmo da receção do documento inicial.	Email (se aplicável)
4. Obter número de série, carimbar e copiar	Secretaria Escolar	<ul style="list-style-type: none"> - Caso se verifique que não existe nenhuma incorreção no preenchimento da minuta, é aposto o carimbo correspondente à identificação única do processo e do elemento pela receção do documento. São efetuadas duas fotocópias do documento recebido e a chefe da SE entrega o documento original ao Diretor de Ensino (DE). - No caso de ser uma reclamação realizada no livro de reclamações, apenas se destaca a via verde deste livro. 	Via verde do livro de reclamações (se aplicável)
5. Enviar cópia ao utente	Secretaria Escolar	<ul style="list-style-type: none"> - A SE envia uma cópia do documento com o número de série e carimbo para o utente. O método de envio deverá ser o mesmo da receção do documento inicial. - No caso de existir via verde esta é entregue ao utente após o ato da reclamação. - Após ser recebido o despacho do CTE EN, a chefe da SE dá indicação para que seja contactado o utente, utilizando o meio de contato mais expedito, informando-o do teor do despacho. Esta forma de contacto poderá corresponder a um email ou ofício para o utente contendo uma cópia do despacho. - A SE poderá também realizar um contacto futuro informando o utente das evoluções ocorridas no processo, decorrentes do despacho e enviar novo email ou ofício com cópia dos documentos relevantes ao processo. 	Email (se aplicável) Via verde do livro de reclamações (se aplicável)
6. Receber cópia	Utente	<ul style="list-style-type: none"> - O utente recebe uma cópia do seu pedido, sugestão ou reclamação e uma cópia com o despacho do CTE EN. Posteriormente poderá receber um contacto, pela parte da SE, com informação da evolução do processo e cópias de documentos relevantes. 	
7. Receber original	Diretor de Ensino	<ul style="list-style-type: none"> - O DE recebe o documento original ou o livro de reclamações e entrega-o ao CTE EN. 	
8. Elaborar despacho	CTE EN	<ul style="list-style-type: none"> - O CTE EN, após analisar o pedido, sugestão ou reclamação, procede ao despacho e entrega-o ao DE independentemente de se considerarem necessárias outras ações. O despacho do CTE EN pode ser um de dois possíveis: <ul style="list-style-type: none"> - Se forem necessárias outras ações, segue para a atividade 7 – “Encaminhar processo para a autoridade devida” - Se não forem necessárias outras ações, o processo é terminado. 	

Elaborado por: ASPOF TSN (ELT) Gaspar Merca	Aprovado por:	Data: 21JUL2014	Pág.: 4 de 6
---	----------------------	---------------------------	---------------------

	Escola Naval	Código: PR.DE.18
	Processo	Versão: v21JUL14
Efetuar o tratamento de pedidos, sugestões e reclamações		

9. Encaminhar processo para a autoridade devida	CTE EN	- Caso seja necessária a tomada de outras ações, o CTE EN encaminha, através do 2º Comandante da EN (2CTE), o processo para as autoridades devidas que podem ser órgãos ou serviços da EN ou organismos externos à EN.	
10. Receber despacho	Diretor de Ensino	- O DE recebe do CTE EN, para além do documento original ou do livro de reclamações, o despacho e encaminha os documentos para a SE.	Despacho do CTE EN
11. Enviar as vias juntamente com as cópias do despacho	Secretaria Escolar	- A chefe da SE recebe, do DE, o despacho do CTE EN e dá indicação para que sejam realizadas 3 cópias deste documento. - São enviadas cópias do despacho, juntamente com a respetiva via para o gabinete do Ministro da Defesa Nacional (MDN) e para a AMA. Via azul para o gabinete do MDN e via amarela para a AMA, conforme indicado no Art. 38.º do DL n.º 73/2014. - Após esta atividade segue a atividade 11 - "Carregar base de dados com indicadores".	Email Ofício Despacho Via azul e via amarela do livro de reclamações Legislação aplicável: DL n.º73/2014
12. Receber cópia	Gabinete do MDN AMA	- O gabinete do MDN e AMA recebem ambos uma cópia da reclamação e uma cópia do despacho do CTE EN.	Despacho Via azul e via amarela do livro de reclamações
13. Carregar base de dados com indicadores	Secretaria Escolar	- A SE regista no ficheiro "Gabinete do Utente Estatísticas" os seguintes dados do pedido, sugestão ou reclamação: - N.º único do processo - Ano - Assunto - Prazo decorrido desde a receção do original até ao despacho do CTE EN.	Ficheiro – "Gabinete do Utente Estatísticas"
14. Arquivar	Secretaria Escolar	- A SE arquia uma cópia do original e do despacho do CTE EN na pasta "Gabinete do Utente" presente na SE.	Pasta – "Gabinete do Utente"
Fim do processo			


5. REGISTOS

Ficheiro – "Gabinete do Utente Estatísticas"

Livro de reclamações modelo nº 1426

Pasta – "Gabinete do Utente"

Elaborado por: ASPOF TSN (ELT) Gaspar Merca	Aprovado por:	Data: 21JUL2014	Pág.: 5 de 6
---	----------------------	---------------------------	---------------------

	Escola Naval	Código: PR.DE.18
	Processo Efetuar o tratamento de pedidos, sugestões e reclamações	Versão: v21JUL14

6. SIGLAS E DEFINIÇÕES

2CTE – 2º Comandante da Escola Naval

AMA – Agência para a Modernização Administrativa

CSE – Chefe da Secretaria Escolar

CTE EN – Comandante da Escola Naval

DE – Diretor de Ensino

EN – Escola Naval

MI – Mestrado Integrado

MDN – Ministro da Defesa Nacional

SE – Secretaria Escolar

7. GLOSSÁRIO

Nada a referir.

8. REFERÊNCIAS

IP 2.06.01 - SECRETÁRIO ESCOLAR E SECRETARIA ESCOLAR

IP 2.08.02 - GABINETE DO UTENTE

Decreto de Lei n.73/2014, de 13 de maio

Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96

Elaborado por: ASPOF TSN (ELT) Gaspar Merca	Aprovado por:	Data: 21JUL2014	Pág.: 6 de 6
---	----------------------	---------------------------	---------------------