



# ESCOLA SUPERIOR DE ENFERMAGEM DO PORTO

## Regulamento do livro de reclamações

### Artigo 1.º - Objecto

1. A Escola Superior de Enfermagem do Porto (ESEP) possui Livro de Reclamações, previsto na Resolução do Conselho de Ministros n.º 189/96, de 31 de Outubro, na Portaria n.º 355/97, de 28 de Maio e no Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de Abril, nos seus três pólos – D. Ana Guedes, Cidade do Porto e São João.
2. O livro de reclamações referido no número anterior só pode ser utilizado depois de autenticado, mediante o preenchimento dos termos de abertura e encerramento, a rubrica das folhas e a sua numeração;
  - a) No termo de abertura deve fazer-se menção do número de ordem, do destino do livro (indicação do pólo) e à ESEP;
  - b) No termo de encerramento deve mencionar-se o número de folhas do livro e a rubrica usada.
3. A autenticação do livro de reclamações compete ao Presidente do Conselho Directivo da ESEP, em exercício de funções à data da abertura do livro.

### Artigo 2.º - Atendimento, recepção e encaminhamento das reclamações

1. Os utentes da Escola Superior de Enfermagem do Porto (ESEP) devem ser acolhidos e atendidos de uma forma personalizada e cuidada.
2. Quando o utente manifestar, em qualquer dos serviços de atendimento ao público, intenção de reclamar por escrito, deve ser encaminhado pelo funcionário para o serviço de segurança que lhe disponibilizará imediatamente o Livro de Reclamações da ESEP existente no respectivo pólo.
3. A reclamação deve ser formalizada através do preenchimento da folha de reclamações, na qual o utente descreve de forma clara e completa os factos que a motivam e insere os elementos relativos à sua identificação.
4. Logo após a formalização da reclamação, o funcionário de segurança deve destacar as últimas três vias, entregando a verde ao reclamante e enviando as vias azuis e amarela ao serviço de secretariado. A primeira via da reclamação deverá permanecer no livro.

5. O serviço de secretariado deve proceder ao envio destas duas vias (azul e amarela) ao Presidente do Conselho Directivo.
6. O tratamento das reclamações recebidas seguirá os procedimentos previstos na legislação em vigor sobre a matéria, designadamente:
  - a) No prazo de cinco dias úteis após ter sido lavrada a reclamação, a ESEP pode adoptar medidas rectificativas das situações objecto de reclamação, devendo, nestes caso, comunicá-las conjuntamente com a respectiva reclamação;
  - b) A cópia azul da reclamação deve ser enviada pelo Secretariado, no prazo de cinco dias úteis após ter sido lavrada a reclamação, ao gabinete do ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, acompanhada de informação sobre a reclamação, indicando as medidas correctivas adoptadas, se for o caso;
  - c) A cópia amarela da reclamação deve ser enviada pelo Secretariado, no prazo de cinco dias úteis após ter sido lavrada a reclamação, directamente para a Direcção-Geral da Administração Pública, acompanhada da informação referida no número anterior e de cópia da resposta dada pela ESEP ao reclamante.
  - d) Independentemente da fase de tramitação em que se encontrem as reclamações na base de dados da Direcção-Geral da Administração Pública, cabe ao Secretariado propor resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 dias.
  - e) Se, para além da resposta dada pelo Presidente do Conselho Directivo, a reclamação for objecto de decisão final superior, esta será comunicada ao reclamante pela ESEP ou pelo gabinete do ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior responsável e dada a conhecer à Direcção-Geral da Administração Pública.

Este regulamento foi aprovado em reunião do Conselho Directivo, realizada no dia 22 de Janeiro de 2007

Porto e ESEP, 27 de Setembro de 2007

O Presidente do Conselho Directivo



**(Paulo José Parente Gonçalves)**