

SugerIST

Sistema de Gestão das Reclamações, Sugestões e Elogios no IST



De forma a completar o ato de reclamação ou sugestão, efetuado pelo utente, é criado o “SugerIST – Sistema de Gestão de Reclamações, Sugestões e Elogios no IST”, uma base de dados que vai gerir as reclamações e as sugestões recebidas nos serviços do IST, contribuindo para a simplificação e desmaterialização de todo o processo de gestão das reclamações e sugestões, bem como a obtenção de informação de suporte para a implementação de ações de melhoria nos serviços.

Índice

Introdução.....	ii
<i>I - Situação Atual (estado da arte)</i>	<i>iii</i>
<i>II- Análise e descrição da solução: “elevator pitch”</i>	<i>iv</i>
Enquadramento	iv
Cadeia de valor	iv
Processo	iv
<i>III- Análise do processo a implementar</i>	<i>v</i>
1. Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação	v
2. Utilização de Canais Físicos	v
<i>IV- Implementação do sistema</i>	<i>vii</i>
1. Layout.....	viii
1.1- Livro de Reclamações.....	viii
1.2- Formulário em suporte de papel	viii
1.3- Website do IST e e-mail	viii
1.4- Qualquer suporte de papel e outros.....	ix
2. Divulgação e Publicitação.....	ix
3. Recolha da Informação	ix
3.1- Do Livro de Reclamações	ix
3.2- Da caixa SugerIST.....	x
3.3- Do website e e-mail.....	x
3.4- Qualquer suporte de papel e outros.....	x
4. Tratamento da informação recolhida e respostas	x
5. Análise da informação e do impacto.....	xi
6. Nota Final	xii

Introdução

Procedeu o Dec-Lei nº 73/2014 de 13 de maio, à terceira alteração e republicação do Decreto-Lei 135/99, de 22 de Abril, pela consolidação de políticas públicas em matéria de modernização e simplificação administrativas, quer no que respeita à atuação da Administração Pública face ao cidadão, quer em relação às normas vigentes relativas ao contínuo esforço de modernização administrativa, designadamente em matéria de:

- a) Elogios, sugestões e reclamações dos utentes;
- b) Avaliação pelos utentes dos serviços e linhas de atendimento ao público, bem como dos portais e sítios da Internet da Administração Pública.

Por forma a mensurar o impacto das várias medidas de modernização administrativa enunciadas nos referidos decretos-lei, o legislador determina a audição dos utentes com vista a aferir a qualidade dos serviços públicos, designadamente através de:

“Elogios e opiniões, por meio dos quais se pretende conhecer o que o utente pensa do modo como é atendido e da qualidade, adequação, tempo de espera e custo do serviço que lhe é prestado pela Administração” (artº 36º).

Complementarmente à disponibilização de plataformas na Internet destinadas a receber os elogios, sugestões e reclamações, a AQAI propôs superiormente a implementação de um sistema interno para o seu acolhimento (de forma personalizada e no local físico de atendimento), para o tratamento das questões e resposta às mesmas.

Para a prossecução do presente projeto, teve-se em atenção as orientações emanadas do Decreto-Lei n.º73/2014 de 13 de maio, e procedeu-se a uma análise dos seguintes pontos:

- I. Situação atual, os problemas encontrados.
- II. Breve análise e descrição da solução (elevator pitch).
- III. Do processo.
- IV. Proposta de implementação do sistema.

Com base no art.º 3º do Dec-Lei nº73/2014 a Coordenadora da AQAI foi designada como “Gestora dos Procedimentos”, responsável por dar resposta aos esclarecimentos solicitados seja através de sugestões, de reclamações ou de elogios.

I - Situação Atual (estado da arte)

Atualmente existem no IST 5 Livros de Reclamações (CG; DRH; Área Académica e Núcleo de Pós-Graduação e Formação Contínua da Alameda; Área Académica do Taguspark) e caixas para sugestões e reclamações localizadas na Área Académica e no Núcleo de Pós-Graduação e Formação Contínua da Alameda e na Área Académica do Taguspark, entre outras.

Não existe um processo de gestão das reclamações e sugestões.

Não estão definidas as regras e/ou mecanismos para responder a qualquer das questões.

Os dados relativos a estes assuntos não são analisados, nem publicados.

Não existe monitorização quanto à correção dos desvios, ou implementação das melhorias sugeridas.

II- Análise e descrição da solução: “elevator pitch”

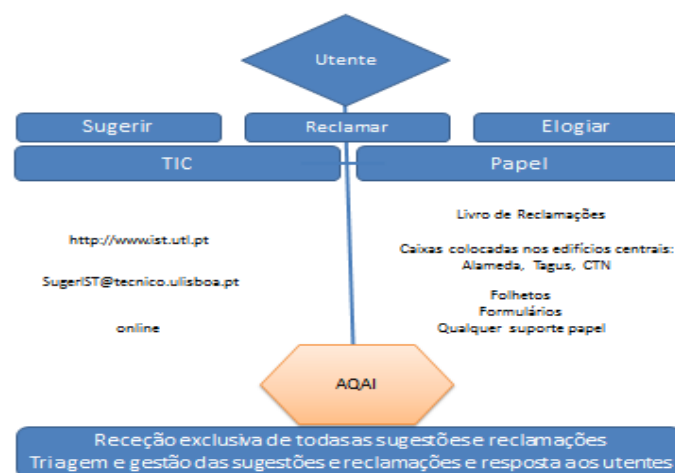
Enquadramento

<i>Dimensão</i>	<i>Desafio</i>	<i>Fatores de Sucesso</i>
Estratégia	Como organizar de forma integrada e eficiente as sugestões e reclamações?	Centralizando o processo.
Organização	Como construir uma estrutura que garanta a melhoria contínua?	Garantindo o alinhamento e a transversalidade do processo.
Processo	Como definir o processo de forma a que a comunicação e os fluxos de informação sejam céleres e eficazes?	Definição e implementação de procedimentos entre os intervenientes.
Tecnologia	Como a tecnologia pode suportar o processo?	Garantindo ferramentas que automatizam e facilitem o processo.
Informação	Como recolher, tratar e gerir este processo?	Plataforma de suporte, que facilite a gestão dos processos e o seu follow-up.
	Como medir e reportar?	Monitorização da implementação de iniciativas.

Cadeia de valor

<i>Âmbito</i>	<i>Princípios Orientadores</i>	<i>Benefícios</i>
Tratamento de Sugestões e Reclamações	Uniformização. Centralização do processo de Gestão das Sugestões e Reclamações.	Uniformização do processo e respostas a reclamações a utentes. Controlo do processo. Satisfação do utente.

Processo



III- Análise do processo a implementar

As sugestões, as reclamações e os elogios são transmitidos/emitidos através de diferentes canais de comunicação e implicam métodos diferenciados de tratamento na sua receção consoante se trate de:

1. Utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação;
2. Utilização de Canais Físicos.

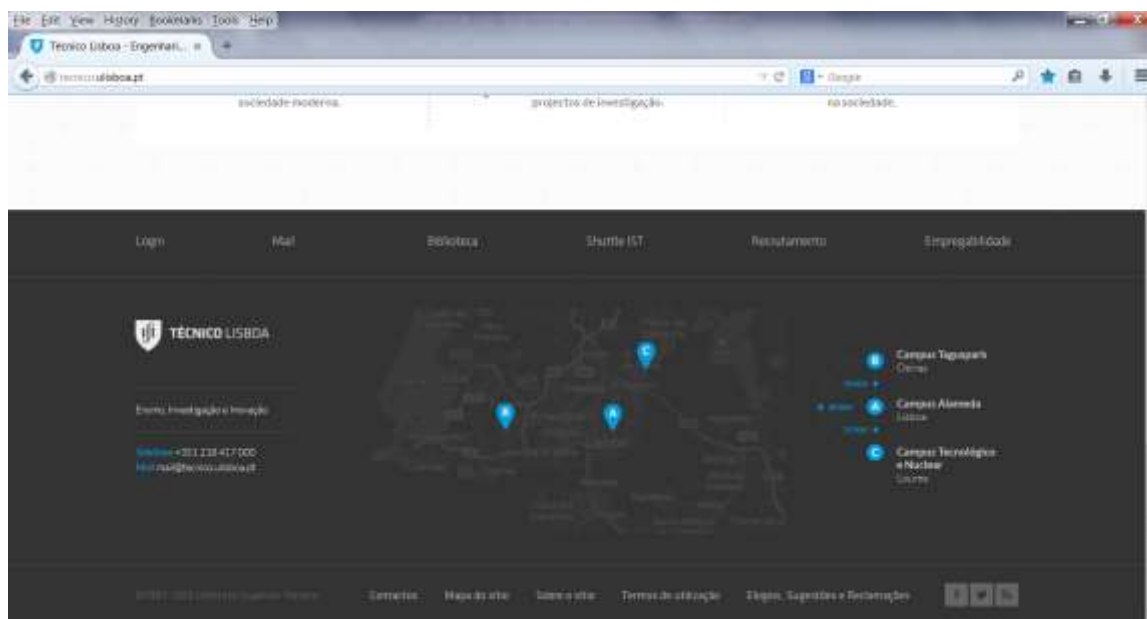
1. Utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação

Incluem-se neste grupo as reclamações, sugestões e elogios que dão entrada através de *e-mail* ou diretamente na página direccionada para estas questões.

Um endereço único para a receção das Sugestões, Reclamações e Elogios

sugerist@tecnico.ulisboa.pt

Link na página principal da web do IST – <http://tecnico.ulisboa.pt/>



2. Utilização de Canais Físicos

Incluem-se neste grupo as reclamações, sugestões e elogios que dão entrada através do Livro de Reclamações, cartas, ofícios e caixas para colocação de sugestões, reclamações e elogios, adiante designadas por “Caixas SugerIST”.

O Livro de Reclamações:



Todos os Serviços e Organismos da Administração Pública estão obrigados a ter o Livro de Reclamações, para apresentação de reclamações e sugestões. A entidade fiscalizadora é o membro do Governo que tutela o serviço ou organismo e o membro do Governo que tutela a Administração Pública.

Atenção: O preenchimento na folha de reclamação do campo Bilhete de Identidade/Passaporte é que permite o acesso à consulta online do estado da reclamação no site da Rede Telemática de Informação Comum (RTIC).

- A sua obrigatoriedade foi instituída pelo DLnº156/2005, de 15 de Setembro, que entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2006.
- O principal objetivo deste decreto, é tornar obrigatória a existência do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens e prestadores de serviços que tenham estabelecimentos onde haja contacto com o público. Pretende-se desta forma contribuir para a melhoria da qualidade.
- Obrigações legais:
 - ✓ Possuir o livro de reclamações nos respetivos estabelecimentos
 - ✓ Facultar imediata e gratuitamente ao utente sempre que solicitado
 - ✓ Afixar em local visível o letreiro preenchido com a entidade competente e respetiva morada
 - ✓ Manter por um período de três anos um arquivo dos LR
 - ✓ Enviar no prazo de cinco dias úteis, o original da reclamação à entidade reguladora
 - ✓ Entregar o duplicado ao utente
 - ✓ Comunicar à entidade reguladora a perda ou extravio do LR
 - ✓ Adquirir novo livro em caso de encerramento, perda ou extravio
 - ✓ Informar o utente sobre a entidade junto da qual pode apresentar a reclamação, em caso de perda ou extravio.

Suporte em papel

As sugestões, reclamações e elogios, por cartas e ofícios rececionados, quer no Conselho de Gestão (CG), quer em qualquer outro serviço do IST, são redirecionados para a Área para a Qualidade e Auditoria Interna (AQAI).

Caixas SugerIST

Disponibilizar caixas que serão instaladas junto à receção dos edifícios principais, designadamente:

1. Alameda: na receção do Pavilhão Central
2. Taguspark: na receção do edifício;
3. CTN: na receção do edifício;

A caixa SugerIST, em acrílico transparente, fixa numa parede, é inviolável, com ranhura para colocação dos folhetos, e porta para recolha com fechadura.

As chaves deverão ficar sob a responsabilidade e na posse da AQAI.

IV- Implementação do sistema

O sistema de gestão das sugestões, reclamações e elogios é constituído por:

1. *Layout* para utilização do utente:
 - 1.1- Livro de Reclamações
 - 1.2- Formulário em suporte de papel
 - 1.3- Website do IST e e-mail
 - 1.4- Qualquer suporte de papel, ofício, etc.
2. Divulgação e publicitação
 - 2.1- Divulgação de nota informativa subscrita pela CGQ
 - 2.2- Divulgação na página da AQAI
 - 2.3- Afixação de Posters em locais visíveis
3. Recolha da informação
 - 3.1- Do livro amarelo
 - 3.2- Formulários das caixas SugerIST
 - 3.3- Do website e e-mail

- 3.4- Qualquer suporte de papel e outros
- 4. Tratamento da informação recolhida e respetivas respostas
- 5. Análise da informação e do impacto

1. Layout

1.1- Livro de Reclamações

O recurso ao Livro de Reclamações **obriga** ao preenchimento de uma das páginas do livro adquirido oficialmente e, tal como a respetiva resposta, deverá seguir as instruções incluídas e os trâmites legais de acordo com informação disponível em:

http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/pt/Dossiers/DOS_livro+de+reclama++231+++245+es.htm?passo=5

1.2- Formulário em suporte de papel

Layout pré-formatado:

Para utilização da caixa SugerIST, ficará disponível um formulário em suporte de papel que contenha os seguintes campos: âmbito, descrição, identificação (no caso de desejar uma resposta) e data do preenchimento.

O formulário integra um folheto para “Sugestões, reclamações e Elogios”, adiante designado por folheto SugerIST, que consiste numa brochura solta, impressa dos dois lados numa única folha de papel A4 e dobrada em tríptico (3 colunas).

Facilmente identificável com a instituição, o seu conteúdo é simples e claro, com linguagem acessível e possibilidade de resposta/sugestão rápida, concisa e clara.

O conteúdo do tríptico identifica, do lado esquerdo o âmbito da sugestão/reclamação por grandes temas que deverão ser assinalados pela aposição de uma cruz; no centro o espaço para o reclamante escrever; e no lado direito a identificação do reclamante para o caso de desejar uma resposta, e os agradecimentos institucionais.

Os formulários SugerIST estarão sempre disponíveis junto das Caixas.

1.3- Website do IST e e-mail

A informação e o formulário no website são apresentados à semelhança do folheto já referido.

Bookmarks Tools Help

Recla... x +

spt/elogios-sugestoes-e-reclamacoes/ Google

AQAI > Elogios, Sugestões e Reclamações

Elogios, Sugestões e Reclamações

Tipo de utilizador (obrigatório)

☐ Aluno ☐ Docente ☐ Funcionário ☐ Investigador ☐ Bolseiro ☐ Outro

Campus frequentado

☐ Alameda ☐ Taguspark ☐ Tecnológico e Nuclear

Assunto da mensagem (obrigatório)

☐ Serviços de atendimento ☐ Edifícios ☐ Equipamento ☐ Limpeza ☐ Segurança/portaria ☐ Outro

A sua mensagem (obrigatório)

Escreva aqui a sua mensagem...

INÍCIO

QUALIDADE E AUDITORIA INTERNA

PROCESSOS E PROCEDIMENTOS

GLOSSÁRIO

MANUAL DE PROCEDIMENTOS

DOCUMENTOS

ORGANOGRAMAS DO IST

LIGAÇÕES ÚTEIS

ELOGIOS, SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

NOTÍCIAS

CONTACTOS

1.4- Qualquer suporte de papel e outros

As sugestões, reclamações ou elogios, poderão surgir de forma espontânea, num qualquer suporte físico, ou seja, carta, papel branco, etc, e terão tratamento idêntico aos restantes meios, desde que o autor se identifique e comunique alguma forma de contacto.

2. Divulgação e Publicitação

Dever-se-á proceder à divulgação, em todos os campi, dos vários procedimentos referidos, da forma como poderão ser usados, da informação sobre a localização das caixas SugerIST, entre outros.

Assim, para além da colocação dos folhetos junto às caixas SugerIST, existem “posters” com informação idêntica à do folheto, afixados em locais visíveis nos serviços com *front-office*, bem como publicitação no website do IST.

3. Recolha da Informação

3.1- Do Livro de Reclamações

O secretariado do CG deverá enviar para a AQAI, após tratamento do processo (desmaterialização, centralização e obtenção de indicadores), cópia das reclamações e respetivas respostas, para uniformização com os restantes processos.

3.2- Da caixa SugerIST

A recolha desta documentação deverá ser periódica (mensal) e executada pela AQAI. Após recolha da documentação o colaborador designado deverá encaminhá-la segundo os procedimentos instituídos, e deverá fazer a reposição de formulários junto das caixas.

3.3- Do website e e-mail

O encaminhamento do formulário a submeter pelo website é automaticamente direcionado para a AQAI.

O endereço de e-mail - sugerist@tecnico.ulisboa.pt – criado para o efeito, está igualmente encaminhado para a AQAI.

3.4- Qualquer suporte de papel e outros

Toda a restante correspondência neste âmbito deverá ser redirecionada para a AQAI.

4. Tratamento da informação recolhida e respostas

Atividades e procedimentos na gestão das sugestões e reclamações:

Receção, registo e triagem	AQAI
Confirmação ao utente da receção	AQAI
Entendimento da natureza da reclamação	AQAI
Identificação de quem irá tratar do assunto	AQAI
Estabelecer data para resolução/resposta (caso aplicável)	AQAI, CG, Serviço envolvido
Controlo permanente do processo	AQAI, Serviço envolvido
Manter o utente informado do desenvolvimento (caso aplicável)	Serviço envolvido c/c AQAI
Notificar o utente da solução	Serviço envolvido
Monitorizar o processo de reclamações, por forma a assegurar que as ações tomadas evitarão futuras repetições (caso aplicável).	AQAI

O tratamento da informação deverá ser feito de modo a produzir mapas que permitam medir evoluções, analisar resultados e identificar os principais problemas.

No que respeita à documentação compete à AQAI numerar sequencialmente a documentação recolhida, subdividi-la pelos 3 temas (sugestões, reclamações, elogios) e lançá-la numa base de dados em Excel. Posteriormente, os documentos devem ser digitalizados no caso de serem apresentados em formato de papel, tratados e por último arquivados.

Compete ainda à AQAI analisar os vários aspetos e consequências que envolvem as questões colocadas e, segundo a importância das mesmas, tomar uma das seguintes opções:

- Nos casos facilmente resolúveis: solicitar a resposta/decisão aos serviços que estão na base da reclamação, com conhecimento ao Membro do Conselho Gestão respetivo.
- Nos casos de dificuldade acrescida: analisar o assunto e pedir a intervenção dos principais serviços visados e Membros do Conselho de Gestão respetivos. Nestes casos, e sempre que o CG assim o entenda, os serviços deverão elaborar um Plano de Melhorias, que será monitorizado pela AQAI.
- Nos casos de difícil resolução: avaliar o problema e o contexto e, caso se justifique, propor ao Conselho de Gestão, uma ação corretiva que será enviada aos Serviços envolvidos acompanhada de um plano de ação para resolução dos problemas. Os planos de ações corretivas deverão ser monitorizados pela AQAI.

No caso da aplicação de planos de melhoria e/ou de ações corretivas e sempre que a situação se encontre em fase de resolução, os Serviços devem informar o utente das medidas que estão a ser tomadas.



Deve ser dado conhecimento ao CG e à AQAI de todas as respostas às sugestões e reclamações efetuadas pelos Serviços.

A ausência de resposta dos Serviços aos utentes pode gerar um pedido de auditoria interna.

Todos os processos são devidamente arquivados na AQAI.

5. Análise da informação e do impacto

Anualmente a AQAI procede ao tratamento da informação recolhida através do SugerIST e elabora um Relatório que deverá ser avaliado pelos órgãos de gestão, no qual deverão constar:

- Perfil dos reclamantes
- Total de sugestões, por tipologia
- Total de reclamações, por tipologia
- Total de elogios, por tipologia
- Serviços mais visados em cada um dos campi
- Total de planos de melhoria
- Total das ações corretivas
- Melhorias introduzidas a partir das sugestões/reclamações

6. Nota Final

É recomendação da AQAI que seja feito um levantamento de todas as caixas de sugestões/reclamações existentes, por forma a criar uma uniformização das mesmas, assim como dos respetivos folhetos. Mais ainda, nenhum serviço deverá implementar caixas de sugestões sem autorização do Conselho de Gestão e validação da AQAI.

AQAI, 09 junho 2015