

Procedimento para Submissão de Reclamações, Sugestões e Elogios

Concilia.FCT – Programa de Gestão da Conciliação entre a vida profissional, pessoal e familiar

1. Introdução

No âmbito do Concilia.FCT, promovido pela NOVA FCT, é fundamental assegurar um canal de comunicação transparente, acessível e seguro para todas as partes interessadas. Este documento descreve o procedimento a seguir para a submissão de reclamações, sugestões ou elogios, garantindo que todas as manifestações são tratadas de forma célere, imparcial, confidencial, e sempre que solicitado, anónima.

2. Objetivos

- Estabelecer um processo claro, padronizado e acessível para a receção, tratamento e acompanhamento de processos de reclamações, sugestões e elogios, promovendo a melhoria contínua do Programa Concilia.FCT;
- Garantir que todas as manifestações são devidamente analisadas e tratadas com celeridade.

3. Princípios

- Confidencialidade: Todas as manifestações são tratadas com sigilo;
- Anonimato (opcional): O interveniente pode optar por não se identificar;
- Transparência e imparcialidade: Todas as manifestações são analisadas de forma objetiva e justa;
- Melhoria contínua: O *feedback* é usado para otimizar políticas, processos e práticas.

4. Definições

No âmbito da conciliação da vida profissional, pessoal e familiar, as manifestações são classificadas em três categorias:

- Reclamações: Comunicação de insatisfação relativamente a processos ou práticas existentes;
- Sugestões: Propostas de melhoria para otimizar os serviços e processos;
- Elogios: Reconhecimento de boas práticas, serviços ou ações.

5. Âmbito de Aplicação

Este procedimento aplica-se a todas as partes interessadas envolvidas no processo.

6. Responsabilidades

- Equipa de Gestão do Projeto Conciliação: Receber, registar, analisar e responder às manifestações;
- Partes interessadas: Submeter manifestações de forma clara, indicando o respetivo tipo e a descrição;
- Gestão: Avaliar relatórios, implementar melhorias e acompanhar processos mais complexos.

7. Procedimento

As manifestações podem ser submetidas através dos seguintes canais:

- **Formulário Online**
disponível na página do Concilia.FCT (<https://www.fct.unl.pt/concilianovafct>);
- **E-mail**
envio de uma mensagem para o endereço de e-mail concilia@fct.unl.pt;
- **Atendimento presencial**
mediante marcação.

8. Conteúdo da Manifestação

Para garantir uma análise célere e eficaz, a manifestação deve incluir as seguintes informações:

- Identificação (opcional se desejar manter o anonimato);
- Contactos*: e-mail, caso deseje ser contactado para resposta ou esclarecimentos adicionais;
- Identificação do tipo de manifestação: reclamação, sugestão ou elogio;
- Descrição detalhada da situação, proposta ou reconhecimento;
- Data e contexto, quando aplicável;
- Documentos ou anexos relevantes (se aplicável).

*Se desejar obter uma resposta deve usar um email não institucional. Deverá criar um email pessoal, privado que não permita a sua identificação de forma alguma.

9. Encaminhamento e Tratamento das Reclamações

Receção e Registo: todas as manifestações recebidas serão registadas num sistema interno de gestão de manifestações, atribuindo-se um número de referência único (exceto no caso de manifestações anónimas, que serão registadas sem identificação do “remetente”);

O “remetente”, caso tenha fornecido contacto, receberá uma confirmação de receção da sua manifestação no prazo máximo de **5** dias úteis.

10. Análise

Cada manifestação é analisada no prazo máximo de **10** dias úteis, após confirmação da sua receção. Serão avaliados os seguintes parâmetros da manifestação:

- Natureza;
- Urgência e impacto;
- Necessidade de averiguação;
- Possíveis ações corretivas ou de melhoria.

Os membros responsáveis procedem a uma análise inicial da manifestação para determinar a sua natureza (reclamação, sugestão ou elogio) e o tema a que se refere.

Os membros da equipa autorizados para analisar o tema em questão procederão à averiguação da manifestação, recolhendo informações adicionais, se necessário, e propondo uma solução ou resposta em conjunto com a equipa.

Caso a manifestação exija a intervenção de várias áreas, esta será analisada por um grupo de trabalho, que garanta uma análise integrada e a elaboração de uma resposta.

11. Resposta

Reclamações: Após a devida análise, será enviada uma resposta formal no prazo máximo de **20** dias úteis, a contar da data da receção da manifestação, com indicação das ações implementadas ou justificações. A resposta será enviada por e-mail;

No caso de manifestações anónimas, que não permitem o envio de uma resposta direta, as respostas e as medidas tomadas serão publicadas, sempre que aplicável, na página do Concilia.FCT;

Elogios: Serão comunicados à Direção e/ou indivíduo ao envolvido e registados para reconhecimento interno;

Sugestões: Serão avaliadas para possível implementação, com retorno ao remetente com a brevidade possível.

12. Garantia de Anonimato e Confidencialidade

- **Anonimato:** É assegurada a possibilidade de submissão de manifestações de forma anónima. Para tal, o utilizador pode optar por não fornecer dados pessoais ou de contacto no momento da submissão;
- **Não identificação:** O sistema de submissão online não recolhe informações que permitam identificar o remetente, como endereços de IP ou outros dados técnicos, garantindo-se assim total anonimato;

- **Confidencialidade:** Todas as manifestações, incluindo não anónimas, serão tratadas com a máxima confidencialidade. Apenas os membros autorizados da equipa terão acesso às informações submetidas, e estas nunca serão partilhadas com terceiros sem o consentimento explícito da **parte interessada**;
- **Proteção de Dados:** O tratamento de dados pessoais, quando fornecidos, será realizado em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

13. Acompanhamento e Monitorização:

O estado das manifestações poderá ser acompanhado através dos canais indicados na página do Concilia.FCT;

As manifestações serão monitorizadas regularmente pela equipa para identificar padrões ou áreas de melhoria.

14. Prazos de Submissão

As manifestações podem ser submetidas em qualquer momento. No entanto, recomenda-se que sejam apresentadas com a maior brevidade possível após a ocorrência do facto ou identificação da sugestão.

15. Monitorização e Melhoria

Serão elaborados relatórios periódicos sobre as manifestações recebidas e as ações tomadas;

A análise dos relatórios identificará padrões, oportunidades de melhoria e ajustes necessários;

16. Encerramento e Arquivo

A Manifestação é arquivada com confidencialidade total e os resultados são usados para promover uma melhoria contínua.

17. Documentos Relacionados

- Formulário de Reclamação, Elogio e Sugestão eletrónico;
- Política de Conciliação da NOVA FCT.

18. Disposições Finais

Este procedimento será revisto periodicamente para assegurar a sua adequação e/ou implementar mudanças significativas que promovam a melhoria constante.

Quaisquer alterações serão comunicadas através dos canais oficiais.