



IGeFE Instituto de Gestão
Financeira da Educação, I.P.

Manual de Gestão de Sugestões, Elogios e Reclamações
(SER)

dezembro 2023

Ficha técnica

Título

Manual de Gestão de Sugestões, Elogios e Reclamações (SER)

Editor

Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P. (IGeFE, I.P.)

Responsável

Núcleo de Auditoria e Controlo Interno (NACI)

Endereço

Avenida 24 de Julho, 134

1399-029 LISBOA

(+351) 213 944 200

geral@igefe.mec.pt

www.igefe.mec.pt

Data de edição

12 /2023

Modelo n.º

MOD 03-09

Controlo do documento

Versão	Aprovação	Data de aprovação	Descrição	Próxima revisão
N.º 1	Aprovado por deliberação do CD na informação n.º 82628/2023/IGeFE/NACI	13.12.2023	De acordo com o estabelecido no Decreto-Lei n.º 135/99 , de 22.04, nomeadamente com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 73/2014 , de 13.05, que define os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública.	A cada 3 anos ou caso se entenda pertinente uma revisão anterior

Siglas e abreviaturas

AMA	- Agência para a Modernização Administrativa
IGF	- Inspeção-Geral de Finanças - Autoridade de Auditoria
IGeFE, I.P.	- Instituto de Gestão Financeira da Educação, I.P.
LAE	- Livro Amarelo Eletrónico
MENAC	- Mecanismo Nacional Anticorrupção
NACI	- Núcleo de Auditoria e Controlo Interno
RCN	- Responsável de Cumprimento Normativo
RGPC	- Regime Geral de Prevenção da Corrupção
RGPD	- Regime Geral de Proteção de Dados
RGPDI	- Regime Geral de Proteção de Denunciantes de Infrações
SER	- Sugestões, Elogios e Reclamações
UE	- União Europeia

Índice

1.	Enquadramento	5
2.	Âmbito	5
3.	Objetivos	5
4.	Responsável pelo tratamento de Sugestões, Elogios e Reclamações (SER)	5
5.	Modo e admissibilidade	6
6.	Procedimento de Sugestões, Elogios e Reclamações (SER)	7
6.1.1.	Livro Amarelo Eletrónico (LAE)	7
6.1.2.	Livro Amarelo físico	8
6.1.3.	Formulário eletrónico ou carta postal	11
7.	Tratamento de dados pessoais	12
8.	Conservação dos registos	12
9.	Relatório e informação	12
10.	Aplicação e revisão	13
11.	Legislação	13
12.	Documentos de apoio ao manual	13

1. Enquadramento

Este manual foi elaborado em conformidade com as disposições e normativos aplicáveis, nomeadamente no [Decreto-Lei n.º 135/99](#), de 22.04, com as alterações introduzidas designadamente pelo [Decreto-Lei n.º 73/2014](#), de 13.05, que define os princípios gerais de ação a que devem obedecer os serviços e organismos da Administração Pública na sua atuação face ao cidadão, e reúne as normas vigentes no contexto da modernização administrativa.

A prestação de um serviço público com maior qualidade só é possível mediante o contributo daqueles que, no dia a dia, usufruem desses mesmos serviços. Para tal, foi adotado um sistema de gestão de sugestões, elogios e reclamações que irá contribuir para melhorar os procedimentos internos com o objetivo essencial de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

No IGeFE, I.P. a opinião de todos conta!

2. Âmbito

As disposições contidas neste manual aplicam-se a todos os dirigentes, trabalhadores e colaboradores e deve ser seguido com responsabilidade no desenvolvimento dos processos abaixo descritos.

3. Objetivos

Pretende-se, com este manual, descrever a metodologia do processo de Sugestões, Elogios e Reclamações (SER) do IGeFE, I.P. nomeadamente no que concerne à sua gestão.

A par de outros mecanismos de comunicação já existentes, o IGeFE, I.P. implementa um sistema SER, procurando fomentar uma maior proximidade e reforçar a confiança com os vários públicos com que se relaciona, permitindo identificar oportunidades de melhoria e desenvolvimento.

4. Responsável pelo tratamento de Sugestões, Elogios e Reclamações (SER)

A receção das SER é efetuada pelo Responsável do Cumprimento Normativo (RCN) e pelo Núcleo de Auditoria e Controlo Interno (NACI), de forma imparcial e independente, estando assegurados procedimentos de salvaguarda em caso de eventual situação de conflito de interesses. Para colmatar situações de ausências e impedimentos, deve garantir-se, permanentemente, a presença de, pelo menos, um trabalhador do NACI.

O RCN e os elementos do NACI afetos ao tratamento das SER subscrevem acordos de confidencialidade com o IGeFE, I.P., assinando [Declaração de confidencialidade e sigilo \(MOD 01-08\)](#), seguindo a tramitação prevista no âmbito do SGQ (*software* AGIR®) e [Declaração de](#)

inexistência de conflito de interesses (MOD 01-10), conforme prevista no Código de Conduta e Ética (COD 02-01).

5. Modo e admissibilidade

O IGeFE, I.P. procura reconhecer os seus pontos fortes e melhorar os seus pontos fracos, dando oportunidade a todos os intervenientes de apresentar um elogio e/ou uma sugestão, quer através do formulário eletrónico, de carta postal ou do Livro Amarelo Eletrónico (LAE). Através dos canais anteriormente mencionados é possível a todos os intervenientes manifestarem o seu apreço e a sua satisfação perante um bom serviço, um bom atendimento, ou uma situação em que as suas expetativas tenham sido excedidas.

As reclamações devem ser apresentadas por escrito, através de formulário eletrónico, de carta postal ou Livro de Reclamações, em formato físico ou eletrónico, devendo sempre conter os seguintes elementos: identificação do reclamante, incluindo documento de identificação e qualidade em que reclama, contacto do reclamante, data da ocorrência e descrição da ocorrência que origina a reclamação.

As comunicações sem identificação e/ou forma de contacto com o respetivo autor, não podem ser considerados para efeito de resposta.

Se as SER apresentadas não forem da competência da atividade do IGeFE, I.P., serão remetidas, sempre que possível, para a entidade competente e dado o devido conhecimento ao exponente.

Livro Amarelo Eletrónico (LAE)	Diretamente no Livro Amarelo Eletrónico (LAE) do IGeFE, I.P. https://www.livroamarelo.gov.pt/res?e=8568&l=23823&c=805
Livro Amarelo (físico)	Presencialmente Edifício do IGeFE, I.P. Avenida 24 de Julho n.º 134 1399-029 Lisboa Dias úteis, das 10h às 12h30 e das 14h30 às 16h30
Formulário eletrónico ou carta postal	Através da página eletrónica do IGeFE, I.P. https://www.igefe.mec.pt/Page/Index/119?csrc=4638210869837331611 Poderão ser remetidas por carta postal (morada acima mencionada), por email (naci@igefe.mec.pt) ou comunicadas diretamente ao superior hierárquico.

6. Procedimento de Sugestões, Elogios e Reclamações (SER)

6.1.1. Livro Amarelo Eletrónico (LAE)

1. Registrar

- O responsável SER receciona as exposições efetuadas via LAE e encaminha-as para um elemento da equipa que dá seguimento às mesmas.
- As SER são registadas em base de dados interna, com um código único e sequencial para sua identificação.
- No LAE as comunicações são enviadas automática e simultaneamente para a tutela e para a Agência para a Modernização Administrativa (AMA).

2. Tratar

I. Sugestões e/ou elogios

- Sempre que as sugestões sejam apresentadas por escrito e incluam um programa de ação, devem ser avaliadas pelos dirigentes máximos no sentido da viabilidade da sua aplicação.
- É dado a conhecer o elogio à pessoa/entidade visada.

II. Reclamações

- O responsável SER, ou um substituto por este indicado, efetua uma análise preliminar e o material de prova que eventualmente seja entregue em anexo.
- O responsável toma uma decisão que pode consistir na abertura de uma investigação ou no arquivamento.
- Nesta etapa é realizada a análise que permita:
 - ✓ Identificar o enquadramento;
 - ✓ Identificar as pessoas e unidades orgânicas que possam estar envolvidas ou que possam ter conhecimento de factos relevantes para a investigação;
 - ✓ Identificar os factos essenciais e os que são irrelevantes para a investigação;
 - ✓ Determinar a viabilidade do seguimento da reclamação, principalmente quanto ao fundamento do conteúdo e aos potenciais obstáculos ou condicionantes.
- No decorrer da investigação podem ser solicitados, pelo responsável pelo tratamento SER, elementos e informações adicionais.

3. Responder

- Elaborar e encaminhar a resposta, pela mesma via de receção, apresentando:
 - ✓ Agradecimento, se aplicável;
 - ✓ Desculpas pela ocorrência, se aplicável;
 - ✓ Explicação sobre a causa que levou à reclamação, se aplicável;
 - ✓ Resolução do problema, se aplicável;
 - ✓ As ações desenvolvidas para supressão das inconformidades, se aplicável.
- A resposta é submetida à decisão do RCN.
- É comunicado o teor da conclusão e a respetiva fundamentação, através da plataforma LAE, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, se for caso disso, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.
- No caso de não ser da competência do IGeFE, I.P. a SER é encaminhada para a entidade de destino que recebe uma notificação e uma nota justificativa. O exponente recebe uma notificação informando-o acerca do encaminhamento.
- Na verificação da existência da prática de um crime ou contraordenação, os elementos constantes da comunicação são participados às autoridades competentes, nomeadamente ao Ministério Público ou aos órgãos de polícia criminal, quanto ao crime, e às autoridades administrativas competentes ou às autoridades policiais e fiscalizadoras, quanto à contraordenação, dando-se conhecimento do facto ao denunciante.

6.1.2. Livro Amarelo físico

1. Registrar

- O Livro Amarelo físico deverá ser solicitado na portaria do IGeFE, I.P., e disponibilizado pelo responsável SER.
- O responsável deverá encaminhar a pessoa para um local previamente definido, e prestar todo o apoio na realização da reclamação.
- Verificar a reclamação em termos de:
 - ✓ Elegibilidade (de preferência, letras maiúsculas e escrito por uma esferográfica);
 - ✓ Identificação do reclamante;
 - ✓ Conformidade da morada;
 - ✓ Possibilidade de inserir uma caixa de correio eletrónico;

- ✓ Indicação da data e assinatura do reclamante;
- ✓ Não são válidas reclamações anónimas, ilegíveis ou ausentes de dados de identificação. O reclamante deve ser alertado para esse facto.
- Cada reclamação efetuada é composta por 4 (quatro) vias:
 - ✓ Original - mantido no livro de reclamações;
 - ✓ Duplicado (com barra Azul) - remetida ao gabinete do ministro que tutela o serviço alvo de reclamação;
 - ✓ Triplicado (com barra Amarela) - remetida à AMA através do email (reclamacao_viamarela@ama.pt);
 - ✓ Quadruplicado (com barra Verde) - entregue ao reclamante.
 - ✓ As vias azul e amarela devem ser enviadas no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis.
- As reclamações efetuadas no Livro Amarelo físico devem, sempre que possível, ser inseridas em LAE a fim de serem geridas de forma centralizada nessa plataforma.
- As reclamações são registadas na base de dados interna, com um código único e sequencial para sua identificação.

2. Tratar

- O responsável SER, ou um substituto por este indicado, efetua uma análise preliminar e o material de prova que eventualmente seja entregue em anexo.
- O responsável toma uma decisão que pode consistir na abertura de uma investigação ou no arquivamento.
- Nesta etapa é realizada a análise que permita:
 - ✓ Identificar o enquadramento;
 - ✓ Identificar as pessoas e unidades orgânicas que possam estar envolvidas ou que possam ter conhecimento de factos relevantes para a investigação;
 - ✓ Identificar os factos essenciais e os que são irrelevantes para a investigação;
 - ✓ Determinar a viabilidade do seguimento da reclamação, principalmente quanto ao fundamento do conteúdo e aos potenciais obstáculos ou condicionantes.

- No decorrer da investigação podem ser solicitados, pelo responsável SER, elementos e informações adicionais.

3. Responder

- Elaborar resposta (preferencialmente via correio eletrónico) ao reclamante apresentando:
 - ✓ Agradecimento, se aplicável
 - ✓ Desculpas pela ocorrência;
 - ✓ Explicação sobre a causa que levou à reclamação;
 - ✓ Resolução do problema;
 - ✓ As ações desenvolvidas para supressão das inconformidades, se aplicável.
- A resposta é submetida à decisão do RCN.
- O reclamante, recebe a resposta via correio eletrónico ou carta registada, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, caso aplicável, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.
- Cabe ao responsável comunicar à AMA, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, o envio da informação sobre a comunicação para reclamacao_viamarela@ama.pt, nos casos em que a mesma não seja registada em LAE, onde constem as medidas corretivas adotadas, caso aplicável, removendo os dados pessoais do reclamante.
- O responsável envia à tutela, até 15 (quinze) dias úteis após a reclamação, a via azul, preferencialmente por via eletrónica, acompanhada de informação sobre a mesma, donde constem as medidas corretivas adotadas.
- Na verificação da existência da prática de um crime ou contraordenação, os elementos constantes da comunicação são participados às autoridades competentes, nomeadamente ao Ministério Público ou aos órgãos de polícia criminal, quanto ao crime, e às autoridades administrativas competentes ou às autoridades policiais e fiscalizadoras, quanto à contraordenação, mediante preenchimento de Comunicação de situação de não conformidade ou potencial fraude dando-se conhecimento do facto ao denunciante.
- Todas as reclamações apresentadas e as respetivas respostas são registadas na base de dados interna removendo-se os dados pessoais dos reclamantes.

6.1.3. Formulário eletrónico ou carta postal

1. Registrar

- O responsável SER receciona as exposições através do email do NACI ou via smartDOCS®, e encaminha-as para um elemento da equipa que dá seguimento às mesmas.
- As SER são registadas na base de dados interna, com um código único e sequencial para sua identificação.

2. Tratar

- O responsável SER, ou um substituto por este indicado, efetua uma análise preliminar e o material de prova que eventualmente seja entregue em anexo.
- O responsável toma uma decisão que pode consistir na abertura de uma investigação ou no arquivamento.
- Nesta etapa é realizada a análise que permita:
 - ✓ Identificar o enquadramento;
 - ✓ Identificar as pessoas e unidades orgânicas que possam estar envolvidas ou que possam ter conhecimento de factos relevantes para a investigação;
 - ✓ Identificar os factos essenciais e os que são irrelevantes para a investigação;
 - ✓ Determinar a viabilidade do seguimento da SER, principalmente quanto ao fundamento do conteúdo e aos potenciais obstáculos ou condicionantes.
- No decorrer da investigação podem ser solicitados, pelo responsável pelo tratamento SER, elementos e informações adicionais.

3. Responder

- Elaborar resposta (preferencialmente por via eletrónica) ao exponente SER apresentando:
 - ✓ Agradecimento, se aplicável;
 - ✓ Desculpas pela ocorrência, se aplicável;
 - ✓ Explicação sobre a causa que levou à reclamação, se aplicável;
 - ✓ Resolução do problema, se aplicável;
 - ✓ As ações desenvolvidas para supressão das inconformidades, se aplicável.
- A resposta é submetida à decisão do RCN.

- O exponente SER recebe a resposta via correio eletrónico ou carta registada, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar, caso aplicável, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

7. Tratamento de dados pessoais

O IGeFE, I.P. no decorrer da execução das suas atividades, procede ao tratamento de dados pessoais, ou seja, informações relacionadas a uma pessoa singular identificada ou identificável (titular dos dados) considerando-se identificável uma pessoa singular que possa ser identificada, direta ou indiretamente, designadamente por referência a um número de identificação ou a um ou mais elementos específicos da sua identidade física, fisiológica, psíquica, económica, cultural ou social.

O tratamento de dados pessoais observa o disposto no Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), aprovado pelo [Regulamento \(UE\) 2016/679](#) do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27.04, e respetiva legislação nacional aplicável, facilita o cumprimento da lei e promove uma maior transparência de práticas e procedimentos, fornecendo as linhas mestras de orientação para a prossecução de um serviço público de excelência.

A aplicação da Política de Privacidade, em conjunto com o [Código de Conduta e Ética \(COD 02-01\)](#) do IGeFE, I.P, não dispensa o cumprimento de outros deveres que resultam da lei, bem como não impede a aplicação de outras regras de conduta ou deontológicas aplicáveis a determinadas funções, atividades, ou grupos profissionais, nomeadamente o dever de sigilo inerente ao desempenho da atividade profissional em funções públicas.

8. Conservação dos registos

O registo das SER recebidas é mantido e conservado durante o período mínimo de 5 (cinco) anos e independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos relacionados.

9. Relatório e informação

É elaborado um relatório anual, pelo NACI que disponibilizará ao RCN, contendo:

- O número de SER recebidas, por tipologia e canal;
- O número de processos iniciados e o seu resultado;
- A natureza e o tipo;
- O que demais se considere pertinente para melhorar os mecanismos de apresentação e seguimento.

10. Aplicação e revisão

O presente manual entra em vigor no dia da sua divulgação, efetuada através dos canais de comunicação existentes no IGeFE, I.P e é publicitado igualmente na plataforma AGIR e na página oficial do IGeFE, I.P.

Os termos deste manual serão objeto de revisão pelo menos a cada 3 anos ou sempre que se opere alteração nas atribuições ou na estrutura orgânica que justifique.

11. Legislação

- Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27.04 - RGPD
- DL n.º 73/2014, de 13.05 - Aprova um conjunto de medidas de simplificação e modernização administrativa, procedendo à terceira alteração ao Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.
- DL n.º 135/2005, de 22.04 – Medidas de simplificação e modernização administrativa
- DL n.º 156/2005, de 15.09 – Determina a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações
- DL n.º 480/99, de 09.11 - Código de Processo do Trabalho
- Lei n.º 7/2009, de 12.02 -Código do Trabalho
- Lei n.º 35/2014, de 20.06 - LTFP

12. Documentos de apoio ao manual

- POL 03-01 – Política de Privacidade
- COD 02-01 - Código de Conduta e Ética
- MOD 01-08 - Declaração de confidencialidade e sigilo
- MOD 01-10 - Declaração de inexistência de conflito de interesses
- MOD 01-09 - Declaração de conflito de interesses
- AMA - LAE – Manual do gestor da área governativa
- AMA - Manual gestor de entidade Livro Amarelo Eletrónico
- AMA - Manual Gestor RES Livro Amarelo Eletrónico
- PT 05-02- Livro Amarelo Eletrónico
- PT 05-03 – Livro Amarelo Físico
- PT 05-04 – Via Formulário Eletrónico/ Carta Postal

Anexo I

Quadro resumo do SER

Sugestões e Elogios	
Onde podem ser feitos os Elogios e as Sugestões? (art.º 35-Aº, DL 135/99)	Preferencialmente <i>Online</i> em plataformas próprias disponibilizadas na Internet. Diretamente no Livro Amarelo Eletrónico (LAE) https://www.livroamarelo.gov.pt/res?e=8568&l=23823&c=805 Ou através da página do IGEFE, I.P. Elogios, Sugestões e Reclamações IGeFE - Sugestões, Elogios e Reclamações (mec.pt) Poderão ser remetidas por correio eletrónico ou comunicadas diretamente ao superior hierárquico
O que fazer com as sugestões? (art.º 37º, DL 135/99)	Deve-se, sempre que possível, dar acolhimento às opiniões emitidas no sentido de melhorar. Sempre que as sugestões sejam apresentadas por escrito e incluam um programa de ação, devem ser avaliadas pelos dirigentes máximos no sentido da viabilidade da sua aplicação.
Há benefício para o autor das Sugestões? (art.º 37º, DL 135/99)	Se os programas forem propostos e implementados, o trabalhador em funções públicas pode beneficiar da frequência de um curso de especialização ou bolsa de estudo da respetiva área de intervenção. Se a natureza da proposta apresentar evidências de mérito, embora não justifique as ações referidas no número anterior, o trabalhador em funções públicas tem direito a um louvor do dirigente máximo do serviço, que constará, para todos os efeitos legais, do seu processo individual.
Qual o prazo para responder? (art.º 39º, DL 135/99)	Com a maior brevidade possível, num prazo de 15 dias úteis.
No caso de ser um Elogio?	É dado a conhecer o elogio à pessoa ou entidade visada.

Reclamações	
Onde podem ser feitas as Reclamações? (art.º 38º, DL 135/99)	Preferencialmente <i>online</i> em plataformas próprias disponibilizadas na Internet. Através da página do IGeFE, I.P. em Sugestões, Elogios e Reclamações https://www.igefe.mec.pt/Page/Index/77?csrc=1825890019059933077

	<p>No Livro Amarelo Eletrónico (LAE) https://www.livroamarelo.gov.pt/res?e=8568&l=23823&c=805</p> <p>Presencialmente no Livro Amarelo (físico) Sede do IGeFE, I.P. Avenida 24 de Julho n.º 134 1399-029 Lisboa</p> <p>Poderão ser remetidas por carta postal (morada acima mencionada), por correio eletrónico ou comunicadas diretamente ao superior hierárquico.</p>
<p>Como deve ser feita a reclamação? (art.º 4º, DL 74/2005)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à identificação e endereço; - Preencher de forma correta a identificação e o local do fornecedor de bens ou prestador do serviço; - Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação, respeitando o espaço que se destina à respetiva descrição; - Apor a data da reclamação.
<p>Se o reclamante for analfabeto ou tiver alguma incapacidade física? (art.º 4º, DL 74/2005)</p>	<p>O prestador dos serviços ou qualquer responsável pelo atendimento deve, no momento da apresentação da reclamação e a pedido do consumidor ou utente, efetuar o respetivo preenchimento nos termos descritos oralmente por este</p>
<p>Notificar o Reclamante... (art.º 38º, DL 135/99)</p>	<p>No prazo de 15 dias úteis</p>
<p>Reclamações consideradas inválidas</p>	<p>Anónimas Ilegíveis Ausentes de dados de identificação</p>
<p>Procedimentos das folhas do Livro Amarelo</p>	<p>Folha Original - mantida no livro de reclamações</p> <p>Duplicado (com barra Azul) -remetido ao gabinete do ministro que tutela o serviço alvo de reclamação.</p> <p>Triplicado (com barra Amarela) - Remetido à AMA (reclamacao_viamarela@ama.pt)</p> <p>Quadruplicado (com barra Verde) - Entregue ao reclamante</p>
<p>Qual o prazo para o envio das folhas? (art.º 39º, DL 135/99)</p>	<p>A folha com barra Azul e a folha com barra Amarela devem ser enviadas no prazo de 5 dias úteis</p>
<p>Obrigatoriedade de resposta... (art.º 39º, DL 135/99)</p>	<p>Dar resposta ao reclamante, acompanhada da devida justificação, bem como das medidas tomadas ou a tomar (se for caso disso)</p> <p>Tomar as medidas corretivas necessárias (se for caso disso)</p>
<p>Elaborar um email para envio atendendo aos seguintes parâmetros...</p>	<p>No caso de Livro Amarelo físico, poderá ser por carta, na eventualidade de não existir email para contacto</p>

	<p>Desculpas pela ocorrência</p> <p>Explicação sobre a causa que levou à reclamação</p> <p>Resolução do problema</p> <p>As ações desenvolvidas para supressão das inconformidades</p>
--	---

SER

Onde são geridas as SER?

As SER devem estar referenciadas numa base de dados interna, devidamente codificada e com a proteção dos dados pessoais.

Devem ser registadas de forma sequencial.

As do LAE são geridas na plataforma disponibilizada pela AMA.