

# **REGULAMENTO**

## **Preâmbulo**

A criação da Provedoria do Associado e do Cliente do SUCH, em Setembro de 2007, surge com o reconhecimento de que a actividade da Instituição deve ser acompanhada pela possibilidade de os seus Associados e Clientes serem ouvidos em situações de desacordo ou conflito ou quando entendam que a sua opinião pode favorecer a melhor relação mútua possível, através de mensagens – reclamações, sugestões manifestações de agrado.

Neste contexto, a Provedoria é uma estrutura independente no desempenho das suas funções, centra-se na defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos Associados e Clientes.

Na actividade da Provedoria estão subjacentes os princípios de imparcialidade, celeridade, soluções consensuais, confiança e confidencialidade, apoiando-se o Provedor numa estrutura simples e no Regulamento da Provedoria do Associado e do Cliente.

Decorrente da experiência entretanto adquirida, julgou-se conveniente proceder a algumas alterações no Regulamento até agora em vigor, em consonância, aliás, com o novo processo de tratamento de reclamações.

## **Capítulo I**

### **Princípios Gerais**

#### **Artigo 1º**

##### **Objecto**

O presente Regulamento estabelece os procedimentos a observar no exercício da actividade desenvolvida pela Provedoria.

#### **Artigo 2º**

##### **Natureza e Finalidades**

A Provedoria do Associado e Cliente é uma estrutura independente no desempenho das suas funções, centra-se na defesa e promoção dos direitos, garantias e interesses legítimos dos Associados e Clientes, analisa as mensagens que lhe sejam remetidas, solicitando, para tal, as informações necessárias à formulação de uma resposta objectiva.

#### **Artigo 3º**

##### **Estrutura de Apoio**

O Provedor, na sua actuação, é auxiliado por uma equipa constituída pelo Coordenador do Gabinete e por um secretariado.

## **Capítulo II**

### **Estatuto e Atribuições do Provedor**

#### **Artigo 4º**

##### **Nomeação do Provedor**

O Provedor é nomeado em Assembleia Geral, sob proposta do Conselho de Administração, por um período de três anos, renovável.

#### **Artigo 5º**

##### **Atribuições do Provedor**

1. São atribuições do Provedor:

- Analisar as mensagens dos Associados e Clientes e elaborar resposta após tomadas as devidas diligências para o apuramento dos factos;
- Avaliar a pertinência das sugestões dos Associados e Clientes e emitir parecer sobre aquelas que lhe forem dirigidas;
- Auscultar a opinião dos Associados e Clientes nos assuntos considerados necessários ou relevantes para a qualidade e eficiência dos serviços prestados;
- Emitir recomendações que só serão vinculativas após deliberação do Conselho Administração.

2. Para o exercício das suas atribuições, pode o Provedor:

- Contactar as áreas de actividade, ouvindo os seus responsáveis e colaboradores;
- Contactar, sempre que for julgado necessário, os Associados e Clientes, ouvindo-os para uma melhor compreensão da mensagem.

## **Artigo 6º**

### **Relatórios**

O Provedor apresentará ao Conselho de Administração um relatório anual, descrevendo a actividade desenvolvida no período a que se reporta, sem prejuízo de outra informação intercalar que considere oportuno divulgar.

## **Capítulo III**

### **Procedimentos**

## **Artigo 7º**

### **Apresentação**

1. A apresentação das mensagens pode ser efectuada quer às áreas de actividade do SUCH através de qualquer meio, quer ao Provedor por escrito, tão cedo quanto possível.
2. As mensagens devem conter os seguintes elementos: identificação do autor/instituição, elemento de contacto, descrição da situação exposta, data da sua ocorrência e dados de suporte relevantes.

## **Artigo 8º**

### **Confirmação da recepção**

A recepção das mensagens é confirmada de imediato ao Associado e Cliente, através de qualquer meio de comunicação.

## **Artigo 9º**

### **Análise**

1. Sempre que é recepcionada uma mensagem a mesma é encaminhada para a respectiva área de actividade, com conhecimento à Direcção Comercial e ao Departamento de Estudos e Qualidade.
2. Quando se trate de reclamação, a respectiva área de actividade analisa a ocorrência, tomando as diligências necessárias para a instrução do processo e facultando informação no prazo máximo de 5 dias úteis.

## **Artigo 10º**

### **Resposta ao Associado e Cliente**

1. Salvo nos casos de excepcional complexidade, o Provedor responde aos Associados e Clientes no prazo máximo de quinze dias úteis.
2. A resposta deve ser escrita, conter a necessária fundamentação e dada a conhecer à respectiva Área de Actividade, à Direcção Comercial e ao Departamento de Estudos e Qualidade

## **Artigo 11º**

### **Encerramento da Reclamação**

1. Ante o silêncio do Associado e Cliente, a reclamação considerar-se-á encerrada vinte dias úteis após o envio da resposta que lhe tiver sido dirigida.
2. A reclamação é mantida aberta e reanalisada se dentro deste prazo o reclamante rejeita a solução proposta.

## **Artigo 12º**

### **Avaliação**

Sessenta dias úteis após o encerramento da reclamação, é enviado um questionário ao Associado e Cliente para avaliar a sua satisfação relativamente ao processo de tratamento.

## **Artigo 13º**

### **Gestão da Ocorrência**

A Provedoria assegura a monitorização de cada etapa do processo de resposta, de forma centralizada, devendo dispor de sistema de informação adequado.

## **Capítulo IV**

### **Disposições Finais**

## **Artigo 14º**

### **Revisão do Processo**

A Provedoria do Associado e do Cliente procederá periodicamente à revisão do processo de reclamações com vista a assegurar a sua maior eficiência possível.

## **Artigo 15º**

### **Entrada em Vigor**

O presente Regulamento entra em vigor a partir da data da deliberação de aprovação do Conselho de Administração, revogando todas as regulamentações anteriores nesta matéria.