



Recomendação do Provedor do Estudante nº7/2018

Livro de Reclamações

Têm sido recebidas várias reclamações em livro que apresentam erros no preenchimento da folha. Assim, porque é importante o cumprimento legal dos procedimentos definidos para as reclamações apresentadas em livro, recorda-se a necessidade de:

- Coverdo-se
com a
memória.
Ats Serviço
para a
18/9/18*
1. No momento em que o livro é solicitado deve de imediato ser disponibilizado, podendo no momento da entrega ser referido que existem canais internos para reclamação/exposição nomeadamente o Provedor do Estudante;
 2. Todos os campos da folha de reclamação devem ser preenchidos, incluindo o endereço de correio eletrónico (e-mail);
 3. Após preenchimento, e entrega da folha destinada ao reclamante, deve ser:
 - 3.1. Efetuado relatório da situação que permita compreender o exposto;
 - 3.2. Efetuada digitalização da folha e o original ser encaminhado para a Provedoria do Estudante;
 - 3.3. A elaboração de relatório pode/deve ser efetuada com base nos factos ocorridos;

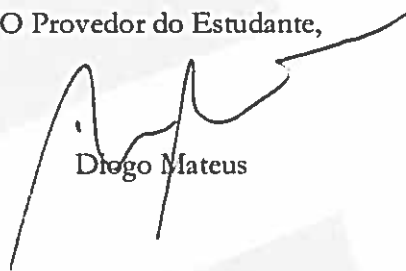
Nota: em situações que envolvem outros serviços o relatório solicitado aos SUC apenas se refere à situação que despertou a necessidade de reclamação.

O cumprimento destes procedimentos é essencial para a eficácia da resolução de eventuais problemas e para o cumprimento da legislação em vigor.

Qualquer dúvida pode ser esclarecida junto da Provedoria do Estudante.

Lisboa 05 de setembro de 2018

O Provedor do Estudante,


Diogo Mateus