

Recomendação do Provedor do Estudante

(Interna)

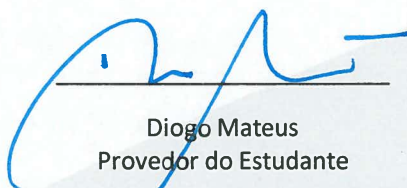
Nº1/2019

Surgiram, nos últimos dias, algumas reclamações em Livro relativas ao atendimento prestado pelos serviços, nomeadamente a ausência de demonstração de vontade na resolução do problema apresentado; a rudez no trato e; a resistência na entrega do Livro de Reclamações quando solicitado. Estas situações não se enquadram na vontade da Instituição em aumentar os níveis de eficiência e demonstração de que os alunos são, de facto, essenciais na Universidade.

Assim, recomendo que:

1. Tal como definido nos procedimentos que definem a utilização do Livro de Reclamações, e no cumprimento da Lei, sempre que este for solicitado, sem questões ou demora, seja o mesmo entregue ao requerente, não obstante – e já com o Livro para entrega – se poder/dever apresentar alternativa interna de reclamação para o Provedor do Estudante que, de forma independente poderá auxiliar na resolução da situação. Muitas vezes, senão a totalidade, os assuntos resolvem-se internamente. Em situação alguma pode a entrega do Livro de Reclamações ser negado e, se necessário, ser o requerente avisado de eventual demora relacionada com a entrega e decorrente do local onde se encontra arquivado o Livro. O tempo entre a solicitação e entrega não deve superar os 5 minutos e deve ser sempre recolhida a senha de atendimento de quem reclama.
2. No atendimento, devem os funcionários/colaboradores assumir uma postura zelosa e colaborativa, tratando com rigor e simpatia os que a estes recorrem, exigindo também deles um comportamento com urbanidade. Quando no âmbito do atendimento existir, por parte de quem recorre, postura que revele animosidade, deve o funcionário/colaborador manter o zelo e, se necessário, solicitar a intervenção de outros colegas ou chefia.
3. A cada serviço correspondem competências específicas, no entanto, quem a eles recorre com situações complexas pretende um auxílio na resolução da situação, independentemente dos serviços envolvidos, devendo os funcionários/colaboradores envidar os seus esforços para que internamente a situação seja esclarecida, evitando maiores transtornos aos requerentes, acompanhando os requerentes, ou garantindo contacto interno prévio, quando necessário se demonstre a deslocação a outro serviço. O que se pretende é a existência nos serviços de interação e inter-relação e coordenar esforços para que se minimizem transtornos e para a prestação de um serviço eficiente que se enquadre nos valores e princípios da Universidade.

Lisboa, 17 de abril de 2019



Diogo Mateus
Provedor do Estudante