



FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DE LISBOA

DESPACHO N.º 13/2015

Considerando a necessidade de fixação de orientações claras relativas à disponibilização do livro de reclamações, tendo em vista uma superior proteção dos direitos dos utentes dos serviços públicos;

Atendendo ao disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 242/2012, de 07/11, 317/2009, de 30/10, 118/2009, de 19/05, 371/2007, de 06/11,

Aprovo, ao abrigo do artigo 93.º, n.º 3, do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior, e do artigo 26.º, n.º 1, alínea p), dos Estatutos da Universidade de Lisboa, as seguintes **regras relativas à disponibilização e tratamento do Livro de Reclamações**:

1. Livros de Reclamações

A Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa dispõe de 3 Livros de Reclamações, que estão à guarda dos seguintes Serviços:

- a) Divisão Académica;
- b) Biblioteca;
- c) Gabinete de Apoio à Gestão.

Sempre que um utente o solicite, deve o mesmo ser disponibilizado de imediato no Serviço onde seja solicitado, sem necessidade da prestação de qualquer justificação ou apresentação de documento. Para o efeito, o Trabalhador a quem seja solicitado, deve obtê-lo junto de um dos Serviços que o tenha à sua guarda, disponibilizando-o ao solicitante.

2. Como apresentar a reclamação

A reclamação é formulada através do preenchimento da folha de reclamação. Para o efeito, o Funcionário está obrigado a fornecer todos os elementos necessários ao correto preenchimento dos campos relativos à sua identificação, devendo ainda confirmar que o



FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DE LISBOA

utente os preencheu corretamente e informar que poderá enviar a reclamação diretamente para a Autoridade Competente (IGEC - Inspeção Geral da Educação e Ciência)

Na formulação da reclamação, o utente deve:

- a) Preencher de forma correta e completa todos os campos relativos à sua identificação e endereço;
- b) Preencher de forma correta a identificação e o local do fornecedor de bens ou prestador do serviço;
- c) Descrever de forma clara e completa os factos que motivam a reclamação.

3. Procedimentos a adotar após o preenchimento da folha de reclamação

Após o preenchimento da folha de reclamação:

- a) O trabalhador que receber a reclamação deve entregar o duplicado da reclamação ao utente e reportar ao dirigente imediato a ocorrência;
- b) O dirigente imediato deve, com base na reclamação e demais documentação pertinente, elaborar uma informação escrita, bem como uma proposta de resposta ao reclamante;
- c) A documentação referida no número anterior deve ser submetida ao Diretor Executivo, para apresentação de resposta ao reclamante e remessa para a IGEC - Inspeção Geral da Educação e Ciência, no prazo de 10 dias úteis a contar da reclamação.

O triplicado da reclamação, faz parte integrante do Livro de Reclamações e dele não pode ser retirado.

4. Período de guarda dos Livros de Reclamações

Os Livros de Reclamações devem ser mantidos por um período mínimo de três anos, após o seu encerramento, no Serviço respetivo que o tenha à sua guarda.



FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DE LISBOA

5. Legislação aplicável

Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, com as alterações introduzidas pelos Decretos-Lei n.º 242/2012, de 07/11, 317/2009, de 30/10, 118/2009, de 19/05, 371/2007, de 06/11.

Lisboa, 27 de maio de 2015

O Diretor,

Prof. Doutor Jorge Duarte Pinheiro