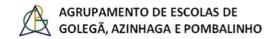


PROCEDIMENTO INTERNO DE RECEÇÃO E TRATAMENTO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Aprovado em 26-01-2022





Procedimento interno de receção e tratamento de sugestões e reclamações

Procedimentos	Responsável
Recolha de sugestões/reclamações/elogios.	Caixa de Sugestões/Nova página web do AEGAP
 2. Verificação: a) Quinzenal da caixa de sugestões/reclamações/elogios. b) Mensal do Livro de Reclamações. 	Provedor(a) da Comunidade AEGAP (PCA)
Registo da sugestão/reclamação/elogio no placard – Gestão de sugestões e reclamações.	PCA
4. Comunicação ao Diretor do conteúdo da sugestão/reclamação/elogio.	PCA
5. Análise, mensalmente, da sugestão/reclamação, decidindo sobre a necessidade de implementação de ações para o seu tratamento.	Diretor e PCA
 6. Definição: a) Ações de correção, de modo a eliminar tão urgentemente quanto necessário a não conformidade; b) Ações corretivas, de modo a eliminar as causas da não conformidade verificada; c) Ações preventivas, de modo a eliminar as causas da não conformidade potencial. 	Diretor
 Informação ao autor da sugestão/reclamação do ponto de situação/decisão da sua sugestão/reclamação, por meio adequado à gravidade. (Relativamente às sugestões/reclamações anónimas é afixada nos placares da Escola a que se refere a sugestão/reclamação a informação do ponto da situação). 	PCA
Implementação das ações adotadas com divulgação pública das mesmas (placard em espaço visível).	Estruturas do AEGAP
Avaliação e registo dos resultados das ações implementadas, considerando os objetivos de melhoria previstos e alcançados.	PCA
 Publicação anual dos resultados, conforme previsto no Plano de Avaliação do AEGAP. 	Diretor/ Relatório de Avaliação

Aprovado em reunião do Conselho Pedagógico de 26 de janeiro de 2022.