



Agrupamento de Escolas Golegã, Azinhaga e Pombalinho

**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
1. 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)
3. 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
7. 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
8. Implementação das ações adotadas com divulgação pública das mesmas (placard em espaço visível).	Estruturas do AEGAP
9. Avaliação e registo dos resultados das ações implementadas, considerando os objetivos de melhoria previstos e alcançados.	PCA
10. 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.