

REUNIÃO DE DIRECÇÃO
dia 17 / 09 / 2014
deliberado no ponto 12 da acta | 3



REGULAMENTO

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS

Artigo 1º

Objeto

O presente regulamento tem por objetivo definir procedimentos, normas e princípios gerais a que deve obedecer a gestão e tratamento de reclamações e denúncias.

Artigo 2º

Definições

Entende-se por:

- **Reclamação** – é o ato de manifestação de discordância, ou desconformidade de uma situação vivida e experienciada pelo reclamante.
- **Denúncia** – é o ato de manifestação de desconformidade de uma situação, em que o elemento que faz a denúncia não está diretamente envolvido na situação em causa. A denúncia pode ser feita por um elemento externo à ENB, por um colaborador ou serviço da ENB, através de informação à direção.

Artigo 3º

Procedimento para reclamações

1. Serão objecto de processo de averiguação, todas as reclamações apresentadas formalmente à ENB, decorrentes de processos formativos por si ministrados.
2. Os utentes que se relacionem com a ENB poderão exercer o seu direito de reclamação através de formulário próprio, sempre que entenderem não terem sido devidamente acautelados os seus direitos.
3. As reclamações são dirigidas ao Presidente da ENB;
4. O conteúdo das reclamações deverá ser claro e objectivo, devendo ser apresentadas no prazo de:
 - a. Cinco (5) dias úteis a contar do dia em que ocorreu a situação objeto de reclamação, caso esta tenha origem no decurso de uma ação de formação;



- b. Noventa (90 dias) a contar do dia em que ocorreu a situação objeto de reclamação, caso esta tenha origem na prestação de um serviço ou atendimento.
5. A informação de receção das reclamações e procedimentos a adoptar terá de ser dada ao reclamante no prazo de 15 dias úteis após a sua receção, excepto nos períodos de encerramento da ENB, nomeadamente nas férias, que interrompem a contagem, e devidamente registada em plataforma eletrónica.
6. No prazo referido, poderão ser adoptadas medidas rectificativas das situações objecto de reclamação, devendo estas ser comunicadas ao reclamante ou, caso haja matéria suficiente, ser instruído processo de averiguações para apurar os factos e propor medidas corretivas.
7. A apreciação das reclamações será feita pelo Gabinete de Auditorias e Acreditações (GAA), em conjunto com a equipa a designar para o efeito:
 - a. Reclamação de Formação - equipa formativa e Coordenador Pedagógico;
 - b. Reclamação de Serviços e/ou atendimento – com dois elementos do serviço respetivo, nomeados para o efeito pela direção.
8. O reclamante será informado por escrito, através de comunicação ao seu superior hierárquico, quando se aplique, da decisão que recaiu sobre a reclamação apresentada.

Artigo 4º

Procedimento para denúncias

1. As denúncias poderão ser feitas ou por elementos não integrantes das ações em causa, ou pelos serviços internos da ENB, por motivos devidamente fundamentados;
2. As denúncias devem ser dirigidas à direção da ENB, para o correio eletrónico direcao@enb.pt;
3. O conteúdo das denúncias deverá ser claro e objetivo, devendo ser apresentadas no prazo de:
 - a. Cinco (5) dias úteis a contar do dia em que ocorreu a situação objeto de denúncia, caso esta tenha origem no decurso de uma ação de formação;
 - b. Noventa (90 dias) a contar do dia em que ocorreu a situação objeto de denúncia, caso esta tenha origem na prestação de um serviço ou atendimento.



4. A direção caso assim o entenda e considere haver pertinência, remete ao GAA para abertura de processo de averiguações;
5. No caso da denúncia por elementos externos, a informação de receção da denúncia e procedimentos a adotar terá de ser dada ao signatário da mesma, no prazo de 15 dias úteis após a sua receção, excetuo nos períodos de encerramento da ENB, nomeadamente nas férias, que interrompem a contagem, e devidamente registada em plataforma eletrónica.
6. No prazo referido, poderão ser adotadas medidas retificativas das situações objeto de denúncia, devendo estas ser comunicadas ao signatário da mesma ou, caso haja matéria suficiente, ser instruído processo de averiguações para apurar os factos e propor medidas corretivas.
7. A apreciação das denúncias será feita pelo GAA, em conjunto com a equipa a designar para o efeito:
 - a. Denúncia de Formação - equipa formativa e Coordenador Pedagógico;
 - b. Denúncia de Serviços e/ou atendimento – com dois elementos do serviço respetivo, nomeados para o efeito pela direção.
8. O signatário da denúncia será informado por escrito, através de comunicação ao seu superior hierárquico, quando se aplique, da decisão que recaiu sobre a denúncia apresentada.

Artigo 5º

Processo de averiguações

1. A abertura de processo de averiguações é deliberada pela direção da ENB, sob proposta do GAA, e pode decorrer de uma auditoria, reclamação, denuncia e dele pode resultar:
 - a. Arquivamento;
 - b. Registo de advertência escrita;
 - c. Processo disciplinar.

Artigo 6º

Prova documental



Como prova de que os processos de averiguação foram executados de acordo com os princípios básicos no que concerne à comunicação com os intervenientes, às áreas verificadas dos factos apresentados e às constatações deles resultantes, o instrutor deve documentar os factos que sejam relevantes e ainda:

- a. Confirmar e suportar com evidencias os factos apurados;
- b. Tornar o processo mais transparente e eficaz;
- c. Provar que foram aplicados corretamente os princípios e os procedimentos inerentes ao processo;
- d. Conservar os documentos e/ou provas dos factos apurados no decorrer da instauração do processo.

Artigo 7º

Processo disciplinar

A instauração de um processo disciplinar a formadores sem vínculo profissional à ENB podem resultar as seguintes medidas sancionatórias:

- a. Arquivamento;
- b. Repreensão registada;
- c. Suspensão temporária da atividade de formador, não superior a um ano;
- d. Cessação da certificação como formador e consequente exclusão da bolsa de formadores da ENB.

Artigo 8º

Procedimento disciplinar e prescrição

1. O direito de exercer o poder disciplinar prescreve um ano após a prática da infracção, ou no prazo de prescrição da lei penal se o facto constituir igualmente crime.



2. O procedimento disciplinar deve iniciar-se nos 30 (trinta) dias subsequentes ao despacho do processo de averiguações que determinou a sua instauração.

3. O procedimento disciplinar prescreve decorrido um ano contado da data em que é instaurado quando, nesse prazo, o formador não seja notificado da decisão final.

4. A sanção disciplinar não pode ser aplicada sem audiência prévia do formador com a excepção prevista no artigo 12º nº 4 deste regulamento.

Artigo 9º

Critério de decisão e aplicação de sanção disciplinar

1. A sanção disciplinar deve ser proporcional à gravidade da infracção e à culpabilidade do infractor, não podendo aplicar-se mais de uma pela mesma infracção.

2. A aplicação da sanção deve ter lugar nos três meses subsequentes à decisão, quando esta se torne irrecorrível, sob pena de caducidade.

Artigo 10º

Nota de Culpa

No caso em que resulte do processo de averiguações que existiu um comportamento susceptível de constituir infracção disciplinar, a ENB através do instrutor do processo comunica, por escrito, ao formador que o tenha praticado a instauração de Processo Disciplinar enviando a respectiva Nota de Culpa com a indicação circunstanciada dos factos que lhe são imputáveis.

Artigo 11º

Suspensão preventiva do formador

Com a notificação da nota de culpa, a ENB pode suspender preventivamente o formador caso a sua continuidade possa ser prejudicial à ENB ou ao processo que irá decorrer.

Artigo 12º

Resposta à Nota de Culpa



1. O Formador dispõe de 20 (vinte) dias úteis para consultar o processo e responder à Nota de Culpa, deduzindo por escrito os elementos que considera relevantes para esclarecer os factos e a sua participação nos mesmos, podendo juntar documentos e solicitar as diligências probatórias que se mostrem pertinentes para o esclarecimento da verdade.
2. A ENB não é obrigada a proceder à audição de mais de três testemunhas por cada facto descrito na nota de culpa, nem mais de 10 no total.
3. O Formador deve assegurar a presença das testemunhas que indicar.
4. A falta de resposta à Nota de Culpa consideram-se confessados todos os factos nela alegados podendo a ENB proferir a decisão final.

Artigo 13º

Decisão final

Depois de realizadas as diligências instrutórias a ENB dispõe de um prazo de 45 (quarenta e cinco) dias úteis para proferir a decisão final neste processo disciplinar.

Artigo 14º

Recurso

1. Desta decisão cabe recurso por parte do formador para a Direcção da Escola Nacional de Bombeiros no prazo de 10 (dez) dias úteis alegando em requerimento as razões de facto e de direito.
2. Este recurso tem efeito suspensivo, tendo a Direcção da Escola Nacional de Bombeiros o prazo de 30 dias úteis para se pronunciar sobre o mesmo.
3. A decisão da Direcção da Escola Nacional de Bombeiros é irrecorrível.

ANEXO

