

## TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

### LISTA DE DISTRIBUIÇÃO (entidades externas e confidencialidade)


### ESTADO DAS REVISÕES:

Revisão	Data	Descrição
5	2015-06-16	Adequação ao Decreto-Lei 44/2014 que procede à alteração da denominação da APS - Administração do Porto de Sines, S.A., para APS - Administração dos Portos de Sines e do Algarve, S.A., e estabelece o regime de transferência dos portos comerciais de Faro e de Portimão. Atualização de dados.
4	2014-01-16	Adequação aos prazos definidos no M.PRO.016 – Processo de tratamento de reclamações.
3	2012-02-23	Adequação da redação ao processo de tratamento de reclamações.
2	2010-10-06	Adequação do texto à revisão do processo de tratamento reclamações.
1	2008-04-24	Adequação dos prazos à realidade prática da APS. Propostas aprovadas no comité do SI em 2008.03.27.
0	2004-11-22	Criação

<b>DQA</b>	Brazuna Fontes	<b>CA</b>	João Franco
ELABORAÇÃO		APROVAÇÃO	
Proposta n.º 645-2015 [DQA]			

## ÍNDICE

<b>SECÇÃO 1 DISPOSIÇÕES GERAIS .....</b>	<b>3</b>
Artigo 1.º Objetivo.....	3
Artigo 2.º Definições .....	3
<b>SECÇÃO 2 APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO.....</b>	<b>3</b>
Artigo 3.º Prazo de apresentação.....	3
Artigo 4.º Descrição.....	3
Artigo 5.º Forma e local de apresentação .....	4
<b>SECÇÃO 3 TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES.....</b>	<b>4</b>
Artigo 6.º Confirmação .....	4
Artigo 7.º Avaliação e investigação .....	4
Artigo 8.º Faturas.....	5
Artigo 9.º Comunicação.....	5
<b>SECÇÃO 4 RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>5</b>
Artigo 10.º Responsabilização da APS.....	5
<b>SECÇÃO 5 RECURSOS .....</b>	<b>5</b>
Artigo 11.º Recurso hierárquico.....	5
Artigo 12.º Forma e prazo de apresentação.....	6
<b>SECÇÃO 6 RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A OUTROS PRESTADORES DE SERVIÇOS..</b>	<b>6</b>
Artigo 13.º Deveres dos prestadores de serviços.....	6
Artigo 14.º Intervenção da APS .....	6

## SECÇÃO 1

## DISPOSIÇÕES GERAIS

## Artigo 1.º

## Objetivo

A presente norma destina-se a regulamentar o processo de apresentação e tratamento de reclamações à **APS - Administração dos Portos de Sines e do Algarve, SA**.

## Artigo 2.º

## Definições

**Reclamante** – Pessoa, organização ou seu representante que apresenta uma reclamação;

**Reclamação** – Expressão da insatisfação apresentada a uma organização, relacionada com os seus produtos ou serviços, ou com o próprio processo de tratamento de reclamações, relativamente à qual **é esperada uma resposta**;

**Retorno de informação** – Opiniões, comentários e expressões de interesse nos produtos e serviços ou no próprio processo de tratamento de reclamações.

## SECÇÃO 2

## APRESENTAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

## Artigo 3.º

## Prazo de apresentação

- 1 - A reclamação deve ser apresentada à APS num prazo não superior a **5 dias úteis** a contar da data dos factos reclamados. Devem ser facultados todos os **dados essenciais de identificação da reclamação** sob pena de não-aceitação da mesma.
- 2 - Os dados fundamentais são: identificação do reclamante / organização ou representante (se necessário), endereço e correio eletrónico, descrição da reclamação, solução solicitada e data de ocorrência dos eventos.

## Artigo 4.º

## Descrição

Os factos reclamados devem ser **claramente descritos**, com identificação, data, local e condições em que ocorreram, assim como de outros elementos que contribuam para fundamentar a reclamação, podendo ser juntas cópias de documentos comprovativos, indicando sempre **o tipo de solução pretendida**.

---

Tratamento de reclamações

---

**Artigo 5.º****Forma e local de apresentação**

- 1 - As reclamações à APS podem ser apresentadas:
  - a) **Verbalmente**, a qualquer unidade da APS;
  - b) Por **escrito** (carta, fax ou correio eletrónico), endereçadas a qualquer unidade da APS ou para os contatos indicados no n.º 2;
  - c) Nos **livros de reclamações** dos Portos de Sines, Faro e Portimão;
  - d) Através da página da intranet em [www.apsinesalgarve.pt](http://www.apsinesalgarve.pt);
  - e) No modelo (ML003) disponível como anexo no Plano Portuário de Receção e Gestão de Resíduos do Porto de Sines, no caso de reclamações relativas a alegadas **insuficiências dos meios portuários de receção de resíduos**.
- 2 - O reclamante poderá contactar o gestor/a do processo de tratamento de reclamações para apresentar e obter informações sobre o seguimento da reclamação, através de:

**Morada** Direção da Qualidade, Ambiente e Segurança  
Administração dos Portos de Sines e do Algarve, SA  
Apartado 16, EC Sines | 7521-953 Sines  
PORTUGAL

**Telefone** 269 860 659

**Correio eletrónico** [reclamações.aps@apsinesalgarve.pt](mailto:reclamações.aps@apsinesalgarve.pt)

**SECÇÃO 3****TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES****Artigo 6.º****Confirmação**

A APS confirmará a **receção da reclamação**, por escrito, no prazo máximo de **5 dias úteis** a partir da data de entrada da mesma, informando a entidade emissora, ou o seu representante legal, do número de referência do processo e o prazo estimado para a resolução da mesma.

**Artigo 7.º****Avaliação e investigação**

- 1 - O processo é alvo de análise factual do objeto da reclamação, diretamente ou através de terceiros, efetuando-se as consultas necessárias para o efeito.
- 2 - Tratando-se de reclamação exarada no Livro de Reclamações, é dado cumprimento ao disposto na legislação aplicável.

---

**Tratamento de reclamações**

---

- 3 - Tratando-se de reclamação relativa a insuficiência dos meios portuários de receção, é dado cumprimento ao disposto na legislação aplicável, através da comunicação à DGRM.

**Artigo 8.º****Faturas**

- 1 - A reclamação do valor de uma fatura, desde que apresentada dentro do prazo nela indicado, **suspenderá o pagamento da parcela ou parcelas objeto de reclamação**, ficando o montante restante sujeito a cobrança dentro do referido prazo de pagamento.
- 2 - O reclamante deverá indicar expressamente se o âmbito da reclamação é sobre o valor total ou se incide sobre uma parcela da fatura.

**Artigo 9.º****Comunicação**

Finda a avaliação e obtida a respetiva aprovação, a APS comunicará a sua decisão à entidade emissora, ou ao seu representante legal, não devendo ser excedido o prazo de **30 dias úteis** a contar da data da receção da reclamação.

**SECÇÃO 4****RESPONSABILIDADES****Artigo 10.º****Responsabilização da APS**

Caso a APS seja, efetivamente, responsável pelos factos reclamados, ficará claramente identificada qual a parcela de responsabilidade que lhe cabe – a totalidade ou parte – e em que condições.

**SECÇÃO 5****RECURSOS****Artigo 11.º****Recurso hierárquico**

- 1 - Sempre que não for aceite uma reclamação, a entidade emissora, ou o seu representante, poderá recorrer da decisão da APS.
- 2 - O recurso hierárquico é único e as decisões resultantes da reapreciação do processo assumem carácter definitivo, delas cabendo apenas recurso para resolução externa.

**Artigo 12.º****Forma e prazo de apresentação**

- 1 - Os recursos devem ser devidamente fundamentados e apresentados à APS num prazo máximo de **15 dias** úteis após a data da notificação da decisão da APS.
- 2 - A análise e notificação da decisão do recurso seguirão a mesma tramitação descrita nos artigos anteriores.

**SECÇÃO 6****RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A OUTROS PRESTADORES DE SERVIÇOS****Artigo 13.º****Deveres dos prestadores de serviços**

- 1 - As entidades licenciadas e concessionárias que exerçam **atividades de prestação de serviços na área portuária** terão que manter um registo de todas as reclamações que lhes tenham sido apresentadas e dos correspondentes processos de análise e decisão, para verificação da APS, sempre que esta o requerer.
- 2 - No caso de entidades que prestam **serviços públicos concessionados ou licenciados** pela APS, estas devem dar conhecimento imediato à APS das reclamações que recebam e que digam respeito, direta ou indiretamente, a esses serviços públicos. Constitui exceção ao anteriormente referido as reclamações que digam respeito exclusivamente a faturação, no caso da reclamação se referir apenas a correção de lapsos cometidos na emissão de faturas, ou se a sua resolução se efetuar através de um simples esclarecimento ao reclamante.

**Artigo 14.º****Intervenção da APS**

- 1 - Caso a entidade emissora discorde das conclusões da análise levada a cabo pelo prestador de serviço visado, poderá solicitar parecer à APS sobre as matérias em disputa, devendo para tal facultar toda a informação trocada com a outra parte durante a fase de análise.
- 2 - A APS analisará essa informação e responderá, com conhecimento para a outra parte, no prazo máximo de **30 dias úteis**.