



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

## Ficha Técnica

---

### Título

Procedimento de Gestão de Reclamações

### Autoria

Direção de Auditoria e Conformidade - Regulamentação e Conformidade

### Contactos

**Morada:** Rua de Entrecampos, 28, 12º andar 1700-158 Lisboa

**Tel.:** +351 217 909 500

**E-mail:** [auditoria.conformidade@portugalglobal.pt](mailto:auditoria.conformidade@portugalglobal.pt)

<https://www.portugalglobal.pt/pt/>

### Controlo de Versões

Versão	Data	Observações
1.0	05.09.2024	Documento Inicial



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

## PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES

### 1. Âmbito e Objetivos

O presente documento estabelece o procedimento de Gestão de Reclamações da Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal, E.P.E., abreviadamente designada por AICEP, E.P.E., tendo em conta o disposto no Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, na sua versão atual.

A AICEP, E.P.E. pretende implementar um procedimento célere, eficaz e transparente no tratamento das reclamações, assumindo este compromisso perante os seus clientes e público em geral assegurando, simultaneamente, a melhoria contínua e a imagem da Agência junto dos agentes económicos.

### 2. Receção de Reclamações

Os interessados podem formular reclamações utilizando o Livro de Reclamações em formato físico disponível nas instalações da AICEP, E.P.E. em Lisboa, Porto e Lojas de Exportação, nos termos do disposto nos artigos 2.º, e 3.º a 5.º-A do Decreto-Lei n.º 156/2005 (versão consolidada).

Nestes locais deve estar afixada a disponibilidade do Livro de Reclamações e os contactos da AMA - Agência para a Modernização Administrativa, I.P., a entidade reguladora.

A AICEP, E.P.E. faculta imediata e gratuitamente o livro em formato físico, sempre que lhe seja solicitado.

O Livro de Reclamações é ainda disponibilizado em formato eletrónico no *site* da AICEP, EPE, disponível em [www.portugalglobal.pt](http://www.portugalglobal.pt).

As normas para o Livro de Reclamações em formato físico aplicam-se, com as devidas adaptações, ao formato eletrónico.

O representante da AICEP, E.P.E. para o acompanhamento de Reclamações, designado Gestor RES, é o responsável pela Direção de Auditoria e Conformidade.

### 3. Requisitos e Forma de Apresentação de Reclamações

*As reclamações devem conter as informações relevantes e necessárias para uma correta apreciação e gestão das mesmas, incluindo, pelo menos, os seguintes elementos:*

- a) Identificação completa do reclamante, com morada, número de telefone e e-mail;
- b) Identificação correta de quem prestou e onde foi prestado o serviço;
- c) Descrição clara e completa dos factos que motivaram a reclamação, respeitando o espaço destinada à mesma, não o ultrapassando;
- d) Data, hora e assinatura da reclamação.

Sempre que a reclamação apresentada não inclua os requisitos mínimos supra identificados e indispensáveis à sua correta apreciação, designadamente, quando o reclamante não concretize o



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

motivo da reclamação, a AICEP, E.P.E. deve dar-lhe conhecimento desse facto, por escrito, convidando-o a suprir a omissão, no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

#### 4. Recusa de Reclamações

*As reclamações serão recusadas sempre que:*

- a) Sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem o respetivo tratamento e que não tenham sido devidamente supridos no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da comunicação da AICEP, E.P.E. que informe dessa omissão;
- b) Se pretenda apresentar uma reclamação relativamente a matéria que seja da competência de órgãos arbitrais ou judiciais ou quando a matéria objeto da reclamação já tenha sido resolvida por aquelas instâncias;
- c) Reiterem matéria já apresentada em reclamação anterior, pelo mesmo reclamante, e que já tenha sido objeto de resposta, salvo se a mesma contiver factos novos.

Sempre que a reclamação apresentada não seja admitida nos termos acima referidos, a AICEP E.P.E. deve dar conhecimento desse facto ao reclamante, fundamentando a não admissão.

#### 5. Procedimentos de Tratamento de Reclamações

*Concluída a formulação da reclamação, o recetor deve:*

- a) Entregar a via verde ao reclamante;
- b) No mesmo dia digitalizar e enviar o original para o Gestor RES;
- c) Enviar, por correio, as vias azul e amarela para o Gestor RES;
- d) O original fica em poder da AICEP, EPE, fazendo parte integrante do Livro de Reclamações e não podendo dele ser retirado.

*Para o tratamento de reclamações a AICEP, EPE, estabeleceu o seguinte procedimento:*

- a) As reclamações recebidas são enviadas para o Gestor RES;
- b) O Gestor RES designa o colaborador da Direção de Auditoria e Conformidade que vai proceder ao tratamento da reclamação, sendo obrigatoriamente um colaborador diferente do que praticou o ato de que se reclama;
- c) O colaborador designado para efetuar o tratamento da reclamação deve contactar a Direção/Área responsável, em razão da matéria, solicitando a sua colaboração;
- d) O colaborador responsável pelo tratamento da reclamação deve proceder com imparcialidade na apreciação dos factos, propor medidas de resolução e formular uma proposta de resposta ao reclamante;
- e) As reclamações devem ser respondidas utilizando uma linguagem clara e simples, no mais curto prazo possível, o qual, por regra, não deve exceder 5 (cinco) dias úteis;
- f) Sempre que este prazo tenha de ser prorrogado, devido à maior complexidade das situações tratadas, o colaborador encarregue de produzir a resposta dará, dessa circunstância, imediato conhecimento ao Gestor RES, podendo o prazo de resposta ser prorrogado por mais 5 (cinco) dias úteis, perfazendo um total de 10 (dez) dias úteis;
- g) A decisão final e a resposta a prestar compete ao Gestor RES;
- h) Deve ser remetida, por parte do Gestor RES, uma cópia do original da reclamação à AMA, ocultando dados pessoais, acompanhada da resposta enviada ao reclamante e, se for o caso, dos esclarecimentos sobre a situação objeto da reclamação;



# AICEP

Agência para o Investimento  
e Comércio Externo de Portugal

- i) Deve, ainda, ser enviada, por parte do Gestor RES; cópia da documentação enviada à AMA, para a tutela direta da AICEP.

O processo de tratamento de reclamações não implica qualquer custo para o reclamante.

A AICEP, EPE, na resposta ao reclamante, comunica a sua posição/decisão, informando-o que tem outras opções à sua disposição, incluindo o poder encaminhar a reclamação para outra entidade de resolução alternativa de litígios, ou a possibilidade de intentar uma ação civil.

As reclamações recebidas podem dar origem à implementação de eventuais medidas corretivas, no sentido de prevenir situações que possam dar origem a futuras reclamações.

## **6. Arquivo e Relatórios de Reclamações**

*O Gestor RES organiza um arquivo digital contendo as reclamações de clientes, bem como a análise e respetivas respostas. Do referido arquivo consta, designadamente:*

- a) A reclamação;
- b) A identificação do reclamante, a data da ocorrência dos factos e a data de entrada da reclamação;
- c) A identificação do colaborador que interveio na prestação do serviço objeto da reclamação;
- d) A apreciação da reclamação, as medidas tomadas para resolver a questão e a data da sua comunicação ao reclamante;
- e) As eventuais medidas corretivas a serem implementadas e a sua monitorização.

O arquivo suprarreferido é conservado por um prazo de 5 (cinco) anos.

Anualmente, no mínimo, o Gestor RES informa o Conselho de Administração da AICEP, através de elaboração de relatório, sobre as reclamações e pedidos de informação ou de esclarecimento recebidos.

Sempre que tal se justifique, o Gestor RES apresenta ao Conselho de Administração um relatório sobre os mecanismos de tratamento de reclamações de clientes e de pedidos de informação ou de esclarecimento, com sugestões para a sua melhoria.

O presente Procedimento de Gestão de Reclamações da AICEP, E.P.E. foi aprovado pelo Conselho de Administração.

Este Procedimento é divulgado a todos os colaboradores através de Ordem de Serviço e será disponibilizado na intranet da Agência.

O presente documento é divulgado no site da AICEP, E.P.E., disponível em [www.portugalglobal.pt](http://www.portugalglobal.pt). Cabe ao Gestor RES e ao Conselho de Administração a avaliação da boa e efetiva aplicação do Procedimento de Gestão de Reclamações de Clientes da AICEP.

O Procedimento de Gestão de Reclamações de Clientes da AICEP, E.P.E. será revisto sempre que alguma alteração significativa, nomeadamente legislativa ou regulamentar, o justifique e, pelo menos, com periodicidade anual.