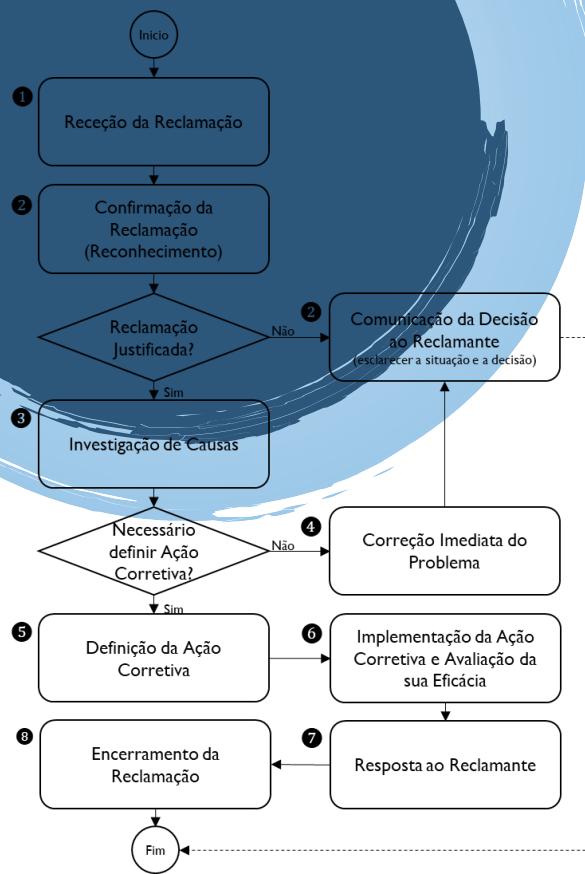


# Direito à Reclamação dos nossos Beneficiários e de outras Partes Interessadas!



Para a AN ERASMUS+ EF qualquer reclamação<sup>1</sup> é sinónimo de um beneficiário ou de outra parte interessada, devidamente identificada, menos satisfeita ou mesmo insatisfeita com a decisão tomada, quer da instituição de origem e/ou da AN ERASMUS+ EF, no âmbito das suas atividades.

Por este facto, entende-se que as ocorrências de eventuais reclamações podem ser prevenidas se forem tomadas, em tempo útil, as ações necessárias à sua prevenção e ao aumento do grau de satisfação e confiança de beneficiários, de parceiros e de outras partes interessadas.

Contudo, as reclamações podem ocorrer em consequência das nossas atividades e da percepção dos resultados alcançados por parte dos nossos beneficiários e outras partes interessadas.

Desta forma, a AN ERASMUS+ EF definiu e documentou a sua metodologia para a **recepção e tratamento de reclamações de beneficiários e de outras partes interessadas**, tendo por objetivo uniformizar e agilizar as atividades a desenvolver em resposta a eventuais reclamações.

Entendendo-se que a receção de reclamações pode ser efetuada por qualquer colaborador da AN ERASMUS+ EF no decorrer das suas atividades e funções, o seu tratamento e registo deve seguir o fluxograma aqui apresentado, no qual intervirá com especial relevância a função do **Responsável pela Gestão de Reclamações (RGR)**. Para detalhe explicativo do fluxograma acima apresentado, queira por favor consultar o respetivo procedimento documentado.

Desde já, ficamos disponíveis para os apoios e esclarecimentos considerados necessários.

Muito obrigado pela sua ativa participação na nossa melhoria contínua.



Praça de Alvalade, 11  
1700-037 Lisboa



+351 210 101 900



agencianacional@erasmus  
mais.pt



[www.erasmusmais.pt](http://www.erasmusmais.pt)

<sup>1</sup> Por reclamação entende-se a manifestação de discordância em relação a posição assumida pela AN ERASMUS+ EF ou de insatisfação em relação aos serviços prestados por esta, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por beneficiários, participantes ou terceiros lesados. Não se inserem no conceito de reclamação as manifestações ou declarações que integram o processo contratual, as interpelações para cumprimento de deveres legais ou contratuais, as comunicações inerentes ao processo de candidaturas ou apoios financeiros concedidos de acordo com os regulamentos e legislação aplicável.