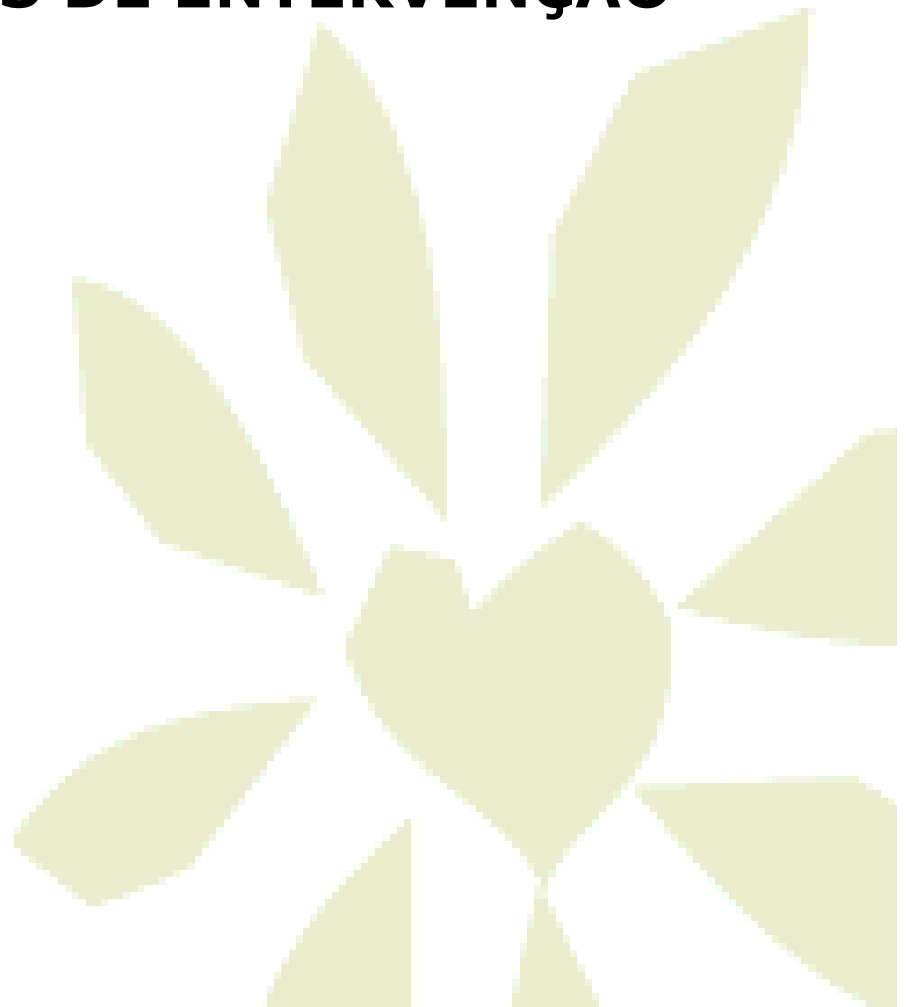




POLÍTICAS DE INTERVENÇÃO



Índice

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | Política de Liderança | 3 |
| 2. | Política de Recursos Humanos | 4 |
| 3. | Política de Direitos e Deveres | 5 |
| 4. | Política de Ética | 6 |
| 5. | Política de Parcerias | 7 |
| 6. | Política de Participação | 8 |
| 7. | Política de Abordagem centrada no cliente/utente | 9 |
| 8. | Política de Abrangência | 10 |
| 9. | Política de Orientação para os resultados | 11 |
| 10. | Política de Melhoria Contínua | 12 |
| 11. | Política de Qualidade | 13 |
| 12. | Política de Confidencialidade | 14 |
| 13. | Política de Gestão de Reclamações | 15 |

1. Política de Liderança

A liderança d'Os Malmequeres baseia-se na boa governação através da utilização eficiente e controlada dos recursos materiais. Assumimos, desde o início, que uma equipa coesa e motivada é a base do trabalho de qualidade e daí a ênfase colocada na participação dos recursos humanos em toda a vida da instituição.

As metas de qualidade a curto e longo prazo, bem como o compromisso com a melhoria contínua estão bem patentes nas declarações de Visão, Missão e Política de Qualidade. Estes documentos são divulgados por todas as partes interessadas e pela comunidade em geral.

Foi sempre uma grande preocupação da instituição o esclarecimento do seu modo de funcionamento quer perante os financiadores, através da apresentação atempada de relatórios e planos de atividades, quer perante a sociedade, sendo uma instituição de porta aberta em que qualquer um pode entrar e conhecer, através de relatos dos próprios utentes, as atividades desenvolvidas. Esta transparência, que tentamos diariamente implementar, revela-se também na importância que damos à velocidade de circulação da informação no interior da instituição. Assim, é fundamental que todos os colaboradores tomem conhecimento rápido das decisões e alterações a introduzir, por forma a que toda a equipa trabalhe no mesmo sentido prosseguindo os mesmos objetivos.

Tendo consciência da sua responsabilidade social, que consiste em responder às necessidades e expectativas quer dos utentes quer da sociedade, as boas práticas de intervenção e a tentativa de procura de soluções inovadoras são, desde sempre, preocupações da Direção da instituição. Desta forma todas as opiniões são importantes e, por isso, promove-se a participação ativa de todos os intervenientes e, num sentido mais lato, da sociedade em geral, em momentos próprios de auscultação das diversas opiniões.

Estas opiniões, bem como a informação sobre as atividades desenvolvidas e os serviços prestados são comunicadas a toda a comunidade.

A abertura ao feed-back de todas as partes interessadas é uma das bases do planeamento anual das atividades e é também tida em conta na elaboração do Plano Estratégico da instituição.

A imagem positiva da instituição é também uma preocupação permanente, uma vez que essa imagem permite dignificar os utentes que a frequentam. Assim, uma série de práticas usuais (como os peditórios de qualquer tipo) foram sempre rejeitadas pel'Os Malmequeres. A pontualidade, o atendimento pronto de quem recorre à instituição, a atenção dos colaboradores, a rigorosa programação de todas as atividades exteriores e, sobretudo, o cuidado para que os utentes tenham atitudes dignas e socialmente aceitáveis, são aspectos importantes para a construção de uma imagem positiva da instituição e são pontos fulcrais quer na sua comunicação interna quer externa.

Os pontos referidos anteriormente são fundamentais para o reconhecimento social da atividade d'Os Malmequeres, para a aceitação das pessoas com deficiência intelectual e acreditamos que são também um contributo para o desenvolvimento de uma sociedade mais aberta e inclusiva.

2. Política de Recursos Humanos

Os Malmequeres assume que, para atingir os seus objetivos de qualidade na prestação dos seus serviços, o envolvimento dos colaboradores é um aspeto fundamental.

Assim, no recrutamento e contratação dos colaboradores, respeita a legislação em vigor e a legislação relativa às IPSS, tenta criar condições de trabalho apropriadas e recompensa os colaboradores de forma justa.

O processo de recrutamento é essencial e centra-se em critérios de igualdade de oportunidades e de não discriminação de qualquer tipo. A instituição pauta-se por uma elevada exigência ao nível dos conhecimentos adquiridos (ou seja, na formação académica), das capacidades e das competências dos indivíduos para trabalharem com a população deficiente intelectual. O nível de disponibilidade para a flexibilidade e a polivalência são também requeridos aos candidatos.

É fundamental também que o processo de recrutamento e contratação dos colaboradores seja transparente e, por isso, foram criadas normas para alcançar essa transparência.

Os Malmequeres assume também a responsabilidade de ter um número adequado de colaboradores, tendo em conta as necessidades dos seus utentes.

O desenvolvimento e permanente atualização dos seus colaboradores é também uma preocupação da instituição. Assim, são identificadas as necessidades de formação (de acordo com os interesses dos indivíduos e as necessidades da instituição) e é criado um plano de formação anual, cuja eficácia é avaliada.

Anualmente é realizada uma avaliação do desempenho dos colaboradores que tem por base as competências definidas para o desenvolvimento das funções exercidas.

A Direção d'Os Malmequeres, numa perspectiva de reconhecimento, valorização e respeito pelo trabalho realizado pelos colaboradores, aposta na atribuição de diversas regalias como por exemplo, entre outros, dias de compensação e prémios.

Coloca-se uma grande ênfase no bom ambiente de trabalho e numa boa relação entre os diferentes colaboradores, factor essencial ao desenvolvimento não só dos colaboradores mas também dos utentes da instituição. Promove-se a escuta ativa sobre os aspetos mais diversos do seu trabalho e uma reflexão constante sobre o quotidiano. Todos os anos são avaliadas a satisfação e motivação dos colaboradores e estes dados servem para uma reflexão conjunta sobre o seu papel na vida da instituição. A saúde, segurança e bem estar dos colaboradores é essencial e, por isso, foram desenvolvidos mecanismos de avaliação e melhoria contínua destes aspectos.

Os colaboradores são também chamados a participar nos diversos órgãos de gestão/fiscalização tendo, assim, a possibilidade de dar a sua opinião e tomar decisões relativas ao seu trabalho e à vida da instituição em geral. Implementa-se, desta forma, a satisfação e a motivação dos colaboradores no sentido de realizarem um bom trabalho, de serem recetivos às mudanças que é necessário realizar e terem o sentido da melhoria contínua como forma de atuação quotidiana.

3. Política de Direitos e Deveres

Os Malmequeres está firmemente comprometida na defesa dos direitos dos seus utentes, dando-lhes informação a esse respeito, tentando que tenham consciência de si mesmos e que sejam, ao mesmo tempo, pessoas reivindicativas, mas também respeitadoras dos outros. Como os direitos (que distinguimos bem, na nossa intervenção, dos caprichos) implicam deveres, somos bastante exigentes com as responsabilidades e os deveres que os utentes da instituição têm para com os outros (colegas, equipa técnica, Direção, família, amigos, vizinhos e comunidade em geral).

Esta exigência, que tem como base a igualdade de direitos e a ideia de que não há “coitadinhos”, mas que cada um tem um papel a desempenhar na sociedade, de acordo com as suas competências e com as suas limitações, permite aos utentes serem pessoas mais conscientes, mais responsáveis, mais atentas e interventivas com o conseqüente exercício mais pleno da cidadania e da autodeterminação que, no limite, promove a igualdade de oportunidades e de participação. A questão da autodeterminação e da cidadania é de tal modo importante que são criadas atividades específicas para as treinar (participação em reuniões em que dão as suas opiniões, escolhas importantes para a sua vida e participação em atos cívicos são alguns dos exemplos)

Acreditamos que essa exigência, ao dotar os deficientes intelectuais de ferramentas que permitem o seu reconhecimento pela comunidade, vai promover atitudes menos discriminatórias e mais positivas.

A instituição sempre se comprometeu a esclarecer os utentes e famílias sobre os seus direitos e a aconselhá-los sobre serviços ou pessoas que os possam ajudar em questões ligadas a apoios e representação.

A instituição criou uma carta de direitos e deveres que tem por base aquilo que considera ser o princípio da dignidade do Ser Humano, com base na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, na Convenção Europeia para a Proteção dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais do Conselho da Europa e outras convenções internacionais sobre os direitos humanos, em particular as que são elaboradas no âmbito das Nações Unidas.

4. Política de ética e política de abuso físico, mental e financeiro

O Código de Ética é um instrumento orientador das práticas e comportamentos de todos os intervenientes na vida da instituição, pondo a tónica no respeito pelos princípios nele definidos. Estes princípios orientadores (que contém aspectos de confidencialidade, rigor, privacidade e integridade) são monitorizados e avaliados garantindo, assim, o seu respeito e a sua aplicabilidade.

A instituição define os papéis, as responsabilidades, a autoridade e a inter-relação de todos os colaboradores por forma a tornar a intervenção eficaz e transparente.

Os Malmequeres promove a justiça social em todas as vertentes da instituição e, especialmente, com os seus utentes tentando sempre ser justo e imparcial e remediando sempre as situações em que, por alguma razão, se cometem pequenas injustiças.

A instituição empenha-se na promoção de um sistema de trabalho seguro e no respeito por um ambiente seguro e saudável.

O Código de Ética é divulgado pelos colaboradores, bem como por todas as partes que têm intervenção na instituição e também está disponível no seu site para consulta da comunidade.

Para além de balizar atitudes e comportamentos a desenvolver, no sentido de respeitar a dignidade e os direitos dos seus utentes, Os Malmequeres preocupa-se em defendê-los de riscos indevidos e proporcionar-lhes (bem como às suas famílias/cuidadores) um ambiente seguro.

Assim, a instituição tenta criar nos seus utentes o espírito crítico, mantê-los informados sobre o que se passa no mundo e promover a capacidade de dizer não.

Tendo consciência de que estas medidas não são suficientes para a proteção dos utentes, todos os colaboradores estão alerta para a eventualidade de acontecimentos que podem indiciar qualquer tipo de abuso.

Foram implementados mecanismos de registo e de alerta para abusos físicos, mentais e financeiros. Foi também realizada recolha de informação sobre as entidades a quem recorrer em caso de necessidade, e respetivos contactos.

5. Política de Parcerias

Os Malmequeres promove parcerias com entidades públicas e privadas como forma de garantir a qualidade e mais valia dos serviços prestados. Estas parcerias destinam-se a tornar a instituição mais abrangente, alargando as possibilidades de intervenção de acordo com as necessidades e expectativas dos utentes e suas famílias.

Assim, a instituição compromete-se a encontrar, no exterior, atividades para as quais não dispõe de recursos, procurando alcançar resultados mais eficazes em áreas nem sempre valorizadas na intervenção com pessoas deficientes intelectuais (melhoria da auto-estima e da qualidade de vida através do contacto com diferentes realidades) e desenvolvendo projetos inovadores na tentativa de alcançar uma mudança de mentalidade face à pessoa com deficiência.

Nos casos em que Os Malmequeres não pode dar resposta a uma determinada situação, as parcerias são indispensáveis para um correto encaminhamento do caso e uma resposta célere às necessidades de quem recorre à instituição.

Para uma eficiente utilização das parcerias, Os Malmequeres promove momentos para a sua avaliação, analisando as mais valias e a melhoria contínua da intervenção realizada.

As parcerias constituem, do nosso ponto de vista, um bom instrumento para a construção de uma sociedade mais aberta e tolerante à diferença.

6. Política de Participação

Os Malmequeres empenha-se na promoção da participação e inclusão das pessoas com deficiência intelectual a todos os níveis da organização, bem como na comunidade.

Ao nível da organização, os utentes são incentivados a dar a sua opinião e a apresentar sugestões sobre todas as atividades desenvolvidas ao longo do ano, assim como da vida da instituição em geral, através de momentos de diálogo estruturado, com os diferentes níveis da estrutura hierárquica da instituição.

Os Malmequeres promove a sensibilização da sociedade para as questões da deficiência intelectual, nomeadamente da igualdade de oportunidades, da participação dos deficientes na comunidade e da eliminação de barreiras à sua integração. Para isso o princípio do empowerment é uma referência de base na intervenção diária com os utentes promovendo-se diversas oportunidades de treinarem e demonstrarem a sua autodeterminação, dentro e fora da instituição, combatendo a imagem de dependência da caridade e beneficência. Os deficientes deixam de ser vistos como aqueles que pedem sempre mas como os que têm serviços de qualidade a oferecer à comunidade.

Por outro lado, Os Malmequeres têm como princípio que, para que a sua intervenção tenha resultados junto dos utentes, é necessário que toda a equipa de colaboradores seja coesa e participativa. Assim, promove-se a participação dos colaboradores nos diferentes níveis de decisão da instituição. Promove-se também a fluidez da informação dentro da instituição e a formação do pessoal técnico, pois assume-se que as decisões são melhores em equipas bem informadas. A delegação de funções é também um aspecto da participação do pessoal técnico a que Os Malmequeres dá muito relevo. As propostas e sugestões dos profissionais da instituição são sempre consideradas nas programações e avaliações das atividades desenvolvidas. Por último, a avaliação constante das atividades bem como a avaliação do desempenho dos colaboradores, constituem-se como momentos de reflexão e discussão em que todos os envolvidos participam.

7. Política de Abordagem centrada no utente

Os utentes são a razão de ser e o centro à volta do qual nasceu e se desenvolveu a instituição, uma vez que Os Malmequeres surgiu para resolver o problema de algumas pessoas com deficiência intelectual que não encontravam, na altura (em 1988), qualquer resposta na comunidade.

Sempre que um utente ingressa ou deixa a instituição ela passa a ser diferente, uma vez que as características pessoais desse utente criam dinâmicas próprias que vão influenciar o comportamento de todas as pessoas que aí vivem todos os dias.

A abordagem centrada no utente está bem patente na opção, desde a criação da instituição, por um pequeno número de utentes e na definição muito clara do grupo-alvo específico para a sua intervenção. O trabalho com um pequeno número de utentes permite um atendimento totalmente personalizado, com base em objectivos específicos para cada área a desenvolver, numa abordagem holística realizada por uma equipa interdisciplinar.

Tendo como meta a qualidade de vida de cada um dos utentes, a intervenção centra-se no ambiente social criado (praticamente familiar baseando-se no conhecimento profundo, nas expectativas positivas e no valor que cada técnico lhes atribui) e no ambiente físico (com espaços adequados ao desenvolvimento das atividades e um espaço exterior envolvente que permite atividades de ar livre).

Os Malmequeres valoriza fortemente um bom ambiente entre a equipa técnica que promova a calma, a afetividade, a alegria e a boa disposição como forma de criar a disponibilidade necessária para ouvir os problemas dos utentes, desdramatizá-los e, sempre que possível, participar da sua resolução.

A instituição desenvolveu um modelo de gestão totalmente orientado para as necessidades, atuais e potenciais, dos utentes, respeitando as suas capacidades, a sua individualidade, as suas escolhas e a contribuição de cada um para o dia-a-dia da instituição.

A instituição trabalha para que os utentes se sintam em casa e para que participem do seu bom funcionamento. Assim, todos eles assumem várias responsabilidades nas tarefas que desempenham, são incentivados a dar opiniões/sugestões sobre o seu quotidiano e são sempre informados das atividades extra que vão ser desenvolvidas e das alterações que, em determinado momento, poderão ocorrer.

Em suma, os programas desenvolvidos têm sempre como base a avaliação das necessidades e expectativas dos utentes e suas famílias, presentes nos planos de desenvolvimento individual, elaborados com base na sua autodeterminação e na procura constante do seu empowerment.

8. Política de Abrangência

Em termos de abrangência, Os Malmequeres desenvolve um apoio continuado aos seus utentes, realizado por uma equipa multidisciplinar, definindo e mantendo atuais os processos-chave em consonância com a sua missão, visão e política de qualidade. Deste modo, a instituição utiliza uma abordagem holística que permite prestar um serviço continuado em todas as áreas do desenvolvimento dos seus utentes e centrada nas suas necessidades e na melhoria da sua qualidade de vida.

A instituição compromete-se a especificar e desenvolver capacidades e competências dos seus colaboradores por forma a potenciar a qualidade de vida dos seus utentes. Compromete-se também a prestar todo o apoio de que os colaboradores necessitem na prossecução desse fim.

A instituição identifica barreiras à continuidade dos serviços prestados e, no caso em que, comprovadamente, os seus programas não se adaptam às necessidades dos utentes ou estes aos programas da instituição, é feito o encaminhamento para entidades congéneres da comunidade, por forma a existir uma correta continuidade de serviços.

Para que a instituição possa ser abrangente, as parcerias com a comunidade são de grande importância bem como a contribuição dos utentes e colaboradores na decisão sobre parcerias potenciais.

9. Política de orientação para os resultados

Os Malmequeres coloca uma grande ênfase na orientação para os resultados alcançados com os utentes, as famílias e terceiros, bem como com a comunidade em geral e compromete-se a canalizar todos os recursos no sentido de atingir resultados e benefícios para os seus utentes.

A multidisciplinaridade da equipa é um aspecto importante da intervenção pois permite estabelecer objetivos que podem ser avaliados, em todas as áreas de desenvolvimento dos utentes.

O impacto dos serviços, para além de ser monitorizado e periodicamente medido, é divulgado por todas as partes interessadas.

Os utentes e significativos, colaboradores, parceiros, financiadores e comunidade em geral recebem relatórios de avaliação da satisfação individual e coletiva e outro tipo de informação em diversos formatos, acerca dos serviços prestados.

A instituição compromete-se a divulgar estes resultados de forma não padronizada mas de acordo com os interesses dos seus receptores.

As partes interessadas são convidadas a visitar a instituição e contactar com o seu modo de funcionamento, o que permite uma total transparência e um valor acrescentado para as entidades financiadoras e para a comunidade em geral.

A medição dos resultados constitui a base para reflexão sobre o trabalho desenvolvido e para a implementação de novos objetivos quer relativamente ao desenvolvimento dos utentes quer na relação com a comunidade. A sua divulgação promove o conhecimento da instituição e a criação de uma imagem de dignidade e transparência decisiva na qualidade de vida dos seus utentes.

10. Política de Melhoria Contínua

Os Malmequeres é uma instituição proactiva e inovadora na identificação e resposta à satisfação das necessidades da comunidade, desenvolvendo, melhorando e introduzindo novos serviços para pessoas com deficiência intelectual.

Promove a utilização eficaz dos seus recursos financeiros. Está empenhada no desenvolvimento humano não só dos utentes mas também dos seus colaboradores. Deste modo, desde o início que põe fortemente a tónica na formação dos colaboradores em áreas de interesse para o desenvolvimento das suas competências no trabalho com pessoas deficientes intelectuais. A instituição, não só financia a participação nas ações de formação como dispensa os colaboradores para participarem nessas ações.

Os Malmequeres desenvolve estratégias de comunicação interna e de marketing rápidas e eficazes.

Valoriza a avaliação dos utentes, dos colaboradores, dos parceiros, dos financiadores e de outros stakeholders, tendo construído instrumentos próprios que, após o preenchimento por todas as partes, são analisados e tidos em conta nas decisões tomadas sobre o futuro da instituição.

A instituição promove práticas de inovação, estreitamente ligadas à melhoria dos serviços. Para tal, existe um Procedimento de Projetos de Inovação/Melhoria que se encontra permanentemente aberto a toda a comunidade, podendo incluir projetos de intervenção e/ou de investigação científica.

A instituição compromete-se com a investigação científica na área da deficiência intelectual, recorrendo a candidaturas a projetos que permitam um melhor conhecimento desta área de intervenção. Procura também divulgar os resultados dessa investigação. Os projetos de investigação/melhoria são reveladores da abertura da instituição ao exterior, bem como do seu processo de crescimento, baseado na inovação e na melhoria contínua dos seus serviços.

Os Malmequeres implementa sistemas de melhoria contínua da qualidade a todos os níveis da sua intervenção identificando indicadores de desempenho que permitem a medição dos resultados das ações de melhoria. Para a prossecução do sistema de melhoria contínua, a instituição tem mecanismos de controlo das etapas PDCA – Planeamento, Execução, Verificação e Ação. Este ciclo está presente em todos os níveis da intervenção, através dos indicadores de desempenho reveladores do cumprimento dos objetivos definidos no processo de gestão.

11. Política de Qualidade

A Política de Qualidade é conhecida e entendida pelos colaboradores, sendo a sua comunicação realizada de diversas formas e em diferentes momentos. A Política da Qualidade é analisada para verificação da sua adequação nas reuniões de análise crítica pela Direção.

A política da qualidade n'Os Malmequeres assenta em dois pilares fundamentais, um de nível interno e outro de nível externo. A nível interno investe-se 1) no desenvolvimento pessoal e na promoção da qualidade de vida e bem-estar dos cidadãos com deficiência intelectual, realizada através da participação ativa em escolhas que lhes digam respeito, 2) na promoção de formação adequada ao bom desempenho profissional dos colaboradores, aumentando a responsabilidade e a motivação e 3) em ter sempre como referência o ciclo de melhoria contínua. A nível externo o investimento é feito na intervenção junto da comunidade de forma eficaz, procurando um reconhecimento do trabalho de qualidade realizado pelas pessoas com deficiência, tendo como objectivo último proceder a uma mudança de mentalidades da própria comunidade.

A Política traduz-se em objectivos, tais como:

- Avaliar e promover continuamente a satisfação dos utentes;
- Promover a satisfação, motivação e formação contínua dos colaboradores.
- Promover e fomentar a satisfação de Parceiros e Entidades Financiadoras;
- Promover a melhoria contínua;
- Ser reconhecida como uma instituição de referência na prestação de serviços a pessoas com deficiência.

12. Política de Confidencialidade

A confidencialidade é um dos valores d'Os Malmequeres definido no Código de Ética e abordado em diversos outros documentos produzidos pela instituição. Este valor é muitas vezes abordado em conversas informais de técnicos mas também nas reuniões técnicas e nas reuniões de Direção, sempre que se justifica.

Após diversos momentos de debate interno ficou definido que a confidencialidade, n'Os Malmequeres, "significa que não se divulgam em locais públicos quaisquer informações sobre assuntos da instituição a não ser quando exista um manifesto interesse para alguma das partes".

Todas as pessoas que, de algum modo, têm um vínculo com a instituição declaram, em impressos próprios, a sua intenção de manter em sigilo informações respeitantes à vida da instituição.

Da avaliação anual dos colaboradores faz parte uma avaliação do modo como cada um respeita a confidencialidade no desempenho da sua função.

A confidencialidade dos dados e de toda a informação está descrita em procedimento próprio (PD03.PG01).

A Política de Confidencialidade é revista de dois em dois anos com colaboradores e utentes/familiares.

13. Política de Gestão de Reclamações

Os Malmequeres considera cada reclamação como uma oportunidade de implementar a qualidade através da melhoria do serviço que presta aos seus utentes, colaboradores e parceiros.

A existência de um sistema de gestão de reclamações, leva a um reconhecimento da importância de cada reclamação, enquanto oportunidade para conhecer o que o utente valoriza e para corrigir o que, por algum motivo, não funcionou bem, numa perspetiva de reforço da relação com o utente.

Nesta política a «Reclamação» é entendida como insatisfação em relação aos serviços prestados pela instituição, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada pelas partes interessadas e é aplicável no âmbito de intervenção da instituição.

Os princípios chave inerentes à política de gestão de reclamações decorrem dos valores fundamentais da instituição.

Assim foram considerados como estando subjacentes à elaboração desta política os seguintes princípios: garantia de tratamento equitativo, diligente e transparente, eficácia e eficiência, monitorização periódica, pro-atividade e garantia de confidencialidade.

Quando alguma das partes interessadas deseje fazer uma reclamação sobre a instituição, pode fazê-lo de várias formas:

- Através do Inquérito à comunidade colocado no site da instituição
- Através de email, correio normal ou fax
- Diretamente à instituição através do impresso próprio (IMP01.PG01_Reclamações_Sugestões), onde conste os requisitos mínimos para o tratamento de reclamação.

Da reclamação deverão sempre fazer parte os seguintes dados que deverão ficar registados por escrito:

- Nome completo do reclamante e, caso aplicável, da pessoa que o represente
- Contacto do reclamante
- Descrição dos factos que motivaram a reclamação, com identificação dos intervenientes e da data em que os fatos ocorreram, excepto se for manifestamente impossível
- Data e local da reclamação.

Os utentes e familiares poderão, ainda, utilizar a caderneta “Malmequer” ou a “caixa das sugestões/reclamações” existentes na instituição.

A reclamação obterá resposta escrita no prazo máximo de 10 dias úteis, contados a partir da data de receção da reclamação com os requisitos mínimos preenchidos.

Quando a reclamação não cumpra os requisitos mínimos enunciados, o reclamante é notificado para completar os dados em falta, no prazo de dez dias, após o que, na ausência de entrega dos referidos dados, a reclamação será arquivada.

A reclamação será igualmente recusada quando:

- sejam omitidos dados essenciais que inviabilizem a respetiva gestão e que não tenham sido devidamente corrigidos;
- a reclamação que não tenha sido apresentada de boa fé ou o seu conteúdo seja qualificado como vexatório.