

## Anexo 2

<b>1.24 Tratamento das Reclamações</b>
. Entrada da reclamação no Gabinete do utente, com numeração sequencial, independentemente da via de entrada;
. Análise de conteúdo;
. Introdução no Sistema informático Sim-Cidadão;
. Elaboração de proposta ao Conselho de Administração de pedido de audição ao serviço visado;
. Envio de resposta intercalar ao exponente, quando o processo o justifique
. Elaboração de proposta de resposta final ao exponente, para homologação pelo Conselho de Administração;
. Envio da resposta final ao exponente;
. Conclusão do processo na aplicação informática Sim-Cidadão
. Envio da exposição e resposta final ao exponente para o Ministério da Saúde e Secretaria-Geral da Saúde;
. Arquivamento do processo.
<b>Tratamento das Segundas Reclamações</b>
. Reencaminhamento para o Observatório regional de Apoio ao Sim-Cidadão, que procederá ao seu tratamento;
. Envio de informação ao exponente a dar conhecimento formal deste procedimento.