

PROCESSO 10 – Revisão e Melhoria do SIGGQ

Procedimento 10.1

(Processo 10/Procedimento 1)

Elogios, Sugestões ou Reclamações

**Sistema de Gestão e Garantia da Qualidade
do Instituto Politécnico de Setúbal**

SIGGQ/IPS

Versão 4 – janeiro de 2026



**POLITECNICO
SETUBAL**

NOTA PRÉVIA – HISTÓRICO DO PROCEDIMENTO

- *Versão 4 - Procedimento 10.1 Elogios, Sugestões ou Reclamações (2026);*
- *Versões 2 e 3 - Procedimento 10.1 Elogios, Sugestões ou Reclamações (2023);*
- *Versão 1 – Procedimento 4 - Elogios, Sugestões ou Reclamações (2022);*
- *Despacho nº 53/Presidente/2017 de 06 de junho, Procedimento para Tratamento das Reclamações Apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) (2017).*

1 INTRODUÇÃO

O presente procedimento vem identificar as formas de apresentar reclamações, elogios e sugestões às atividades do Instituto Politécnico de Setúbal (IPS). Numa perspetiva de enquadramento geral, faz também referência aos procedimentos previstos no [Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Setúbal \(IPS\)](#).

2 OBJETIVO

Registrar e tratar os elogios, as sugestões ou as reclamações apresentadas no IPS e proceder ao apuramento anual das mesmas.

3 CAMPO DE APLICAÇÃO

3.1 O presente procedimento aplica-se à metodologia e tratamento da recolha de elogios, sugestões ou reclamações das atividades desenvolvidas no Instituto Politécnico de Setúbal, bem como as exposições, queixas ou petições e às sugestões, previstas no *Regulamento do Provedor do Estudante*.

4 MODO OPERACIONAL

4.1 A recolha de elogios, sugestões ou reclamações

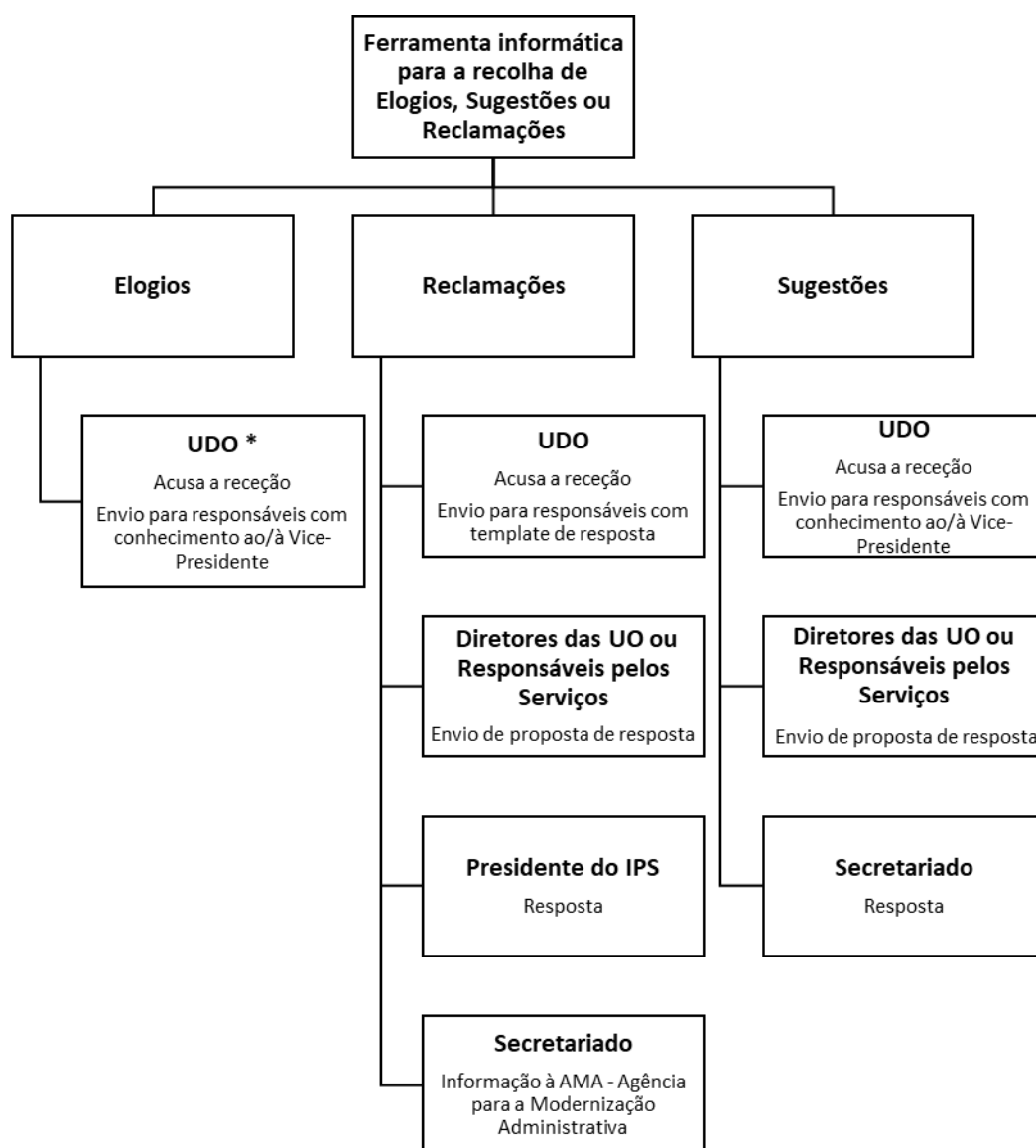
O IPS dispõe de [Livro Amarelo Eletrónico](#), o qual se afigura como uma ferramenta de consulta aos elogios, sugestões ou reclamações às atividades do IPS. Da mesma forma existem **livros amarelos físicos** nos campi, que se encontram na DGP, DA, SAS e Secretariado da Direção das Escolas. Adicionalmente, existe uma **ferramenta digital** disponível na [página web](#) do IPS e das Escolas.

A informação recolhida é objeto de registo e tratamento centralizado via filedoc (cf. fluxos adiante).

Um Guia Orientador do Procedimento de Reclamações, Sugestões ou Elogios deverá ser preparado e partilhado junto dos responsáveis que recebem o/a reclamante, com a devida revisão anual.

4.1.1 Representação esquemática do Procedimento de ferramenta informática de recolha de elogios, sugestões ou reclamações

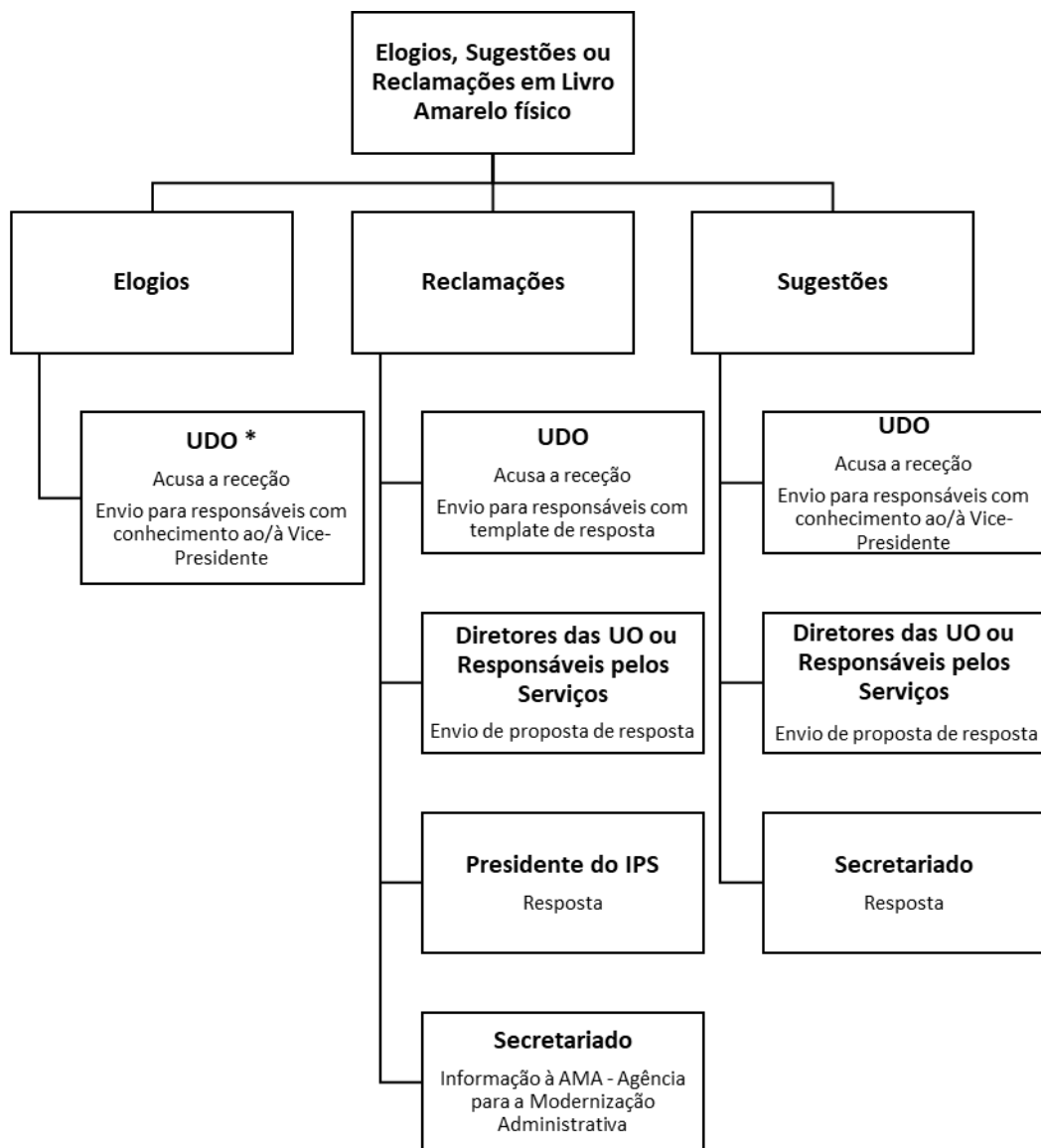
A aplicação da ferramenta obedece ao procedimento que define as relações de dependência, consoante a tipologia de comunicações recebidas, como se apresentam no esquema abaixo:



* Unidade para o Desenvolvimento Organizacional

4.1.2 Representação esquemática do Procedimento de recolha de elogios, sugestões ou reclamações por Livro Amarelo físico

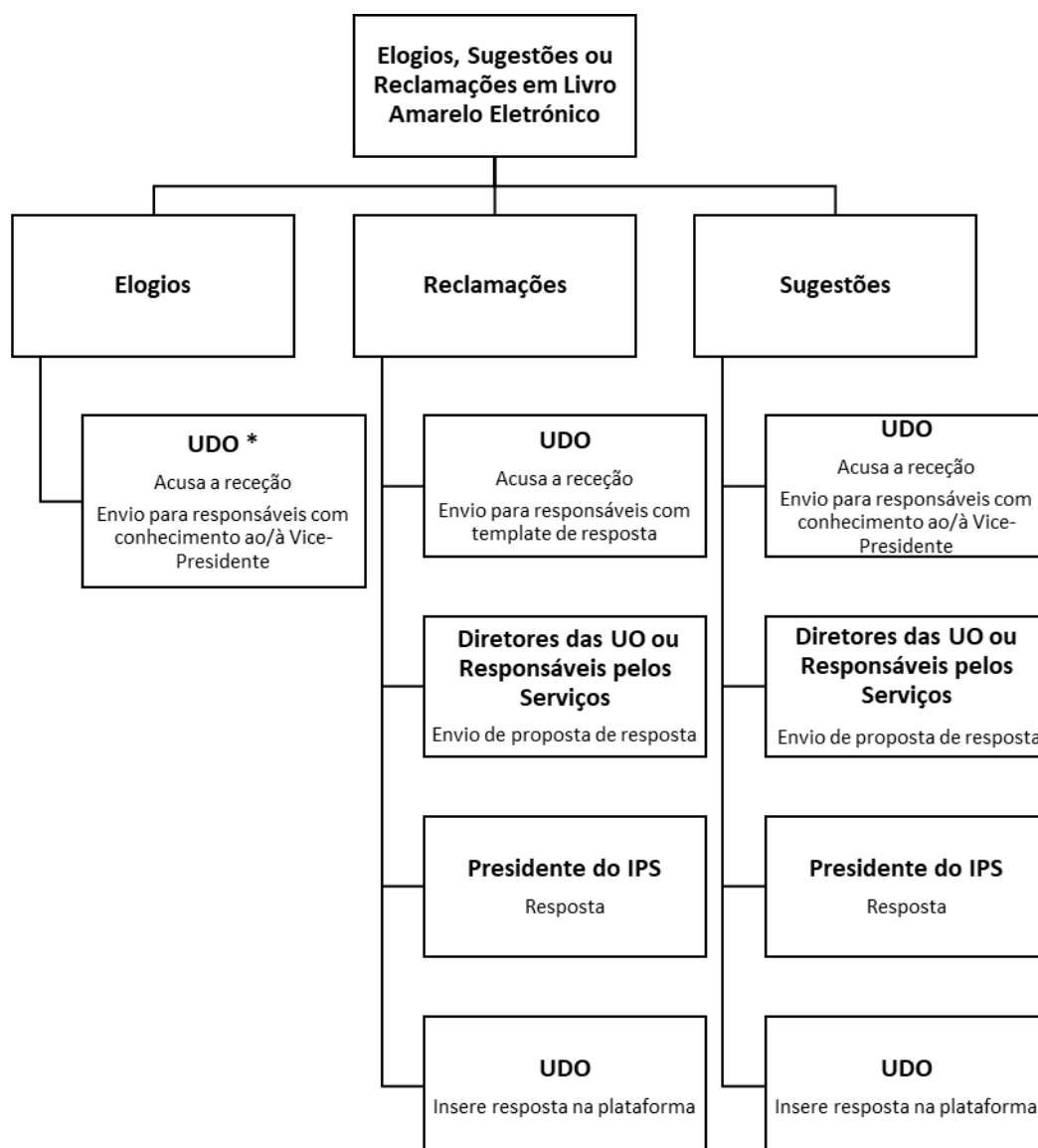
A aplicação do procedimento relativo ao Livro Amarelo físico que define as relações de dependência, consoante a tipologia de comunicações recebidas, como se apresentam no esquema abaixo:



* Unidade para o Desenvolvimento Organizacional

4.1.3 Representação esquemática do Procedimento de recolha de elogios, sugestões ou reclamações por Livro Amarelo Eletrónico

A aplicação do procedimento relativo ao Livro Amarelo Eletrónico (LAE) que define as relações de dependência, consoante a tipologia de comunicações recebidas, como se apresentam no esquema abaixo:



* Unidade para o Desenvolvimento Organizacional

4.2 Outras formas de comunicação envolvendo elogios, sugestões ou reclamações

No caso de ser rececionada informação sobre elogios, sugestões ou reclamações por outra forma que não as indicadas no ponto 4.1, as mesmas devem ser encaminhadas à UDO para a respetiva análise e tratamento adequado.

As manifestações asseguradas por este procedimento referem-se aos contatos diretos pelas vias constantes neste, pelo que estão excluídas as reclamações que sejam apresentadas junto de organizações institucionais de inspeção, as quais seguem o procedimento respetivo (p.e.: reclamações junto da IGEC-Inspeção Geral da Educação e Ciência).

4.3 Reclamações dirigidas ao/à Provedor/a do Estudante

Todos os procedimentos envolvidos estão previstos no [Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Setúbal \(IPS\)](#).

5 REGISTOS

O registo dos Elogios, Sugestões ou Reclamações tem os seus responsáveis definidos de acordo com o seu âmbito:

Âmbito	Responsável
Ferramenta informática	UDO
Livro Amarelo físico	UDO
Livro Amarelo Eletrónico	UDO
Atividades no âmbito do/a Provedor/a do Estudante	Provedor/a do Estudante

6 SINALÉTICA

Em cada balcão de receção das Escolas ou espaço de atendimento ao público dos Serviços do IPS (DA/DGP/SAS) deve existir sinalética visível contendo, a seguinte informação:

- Informação sobre a disponibilidade do Livro de Reclamações físico no local;
- Referência expressa ao Livro Amarelo – Elogios, Sugestões e Reclamações;
- Prazo legal de resposta às reclamações (15 dias úteis);
- Indicação da existência do Livro Amarelo Eletrónico;

- Acesso ao Livro Amarelo Eletrónico através de endereço eletrónico e/ou QR Code.

O Instituto Politécnico de Setúbal assegura ainda:

- A divulgação do Livro Amarelo Eletrónico no sítio institucional do IPS e Escolas com ligação direta para a plataforma do Livro Amarelo, à semelhança da ferramenta digital;
- A disponibilização de informação clara sobre os direitos da comunidade académica e os procedimentos associados.

7 TRATAMENTO DE DADOS

O IPS, no âmbito da sua atividade, recolhe e trata os dados pessoais necessários à prossecução da sua missão e atribuições, nos termos do Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro) e dos seus Estatutos (aprovados pelo Despacho normativo 13/2019, Diário da República, 2.ª série, n.º 78, de 22 de abril de 2019). Assim, é reconhecido o direito à proteção dos dados pessoais de todos os que interagem com a instituição e que a ela confiam o seu tratamento, assegurando que lhes é dado conhecimento da finalidade e do processo de tratamento da informação fornecida, bem como dos direitos que lhes assistem nesta matéria e da forma de exercício dos mesmos.

A aplicação deste procedimento respeita os princípios relativos ao tratamento de dados pessoais, em conformidade com o [Regulamento Geral de Proteção de Dados \(RGPD\) do Instituto Politécnico de Setúbal](#), nomeadamente os efeitos previstos no artigo 13.º do RGPD.