

Despacho n.º 25/Presidente/2026

**Procedimento de tratamento dos Elogios, Sugestões ou Reclamações às atividades do IPS
e revogação do Despacho n.º 53/Presidente/2017**

1. Enquadramento

O Instituto Politécnico de Setúbal (IPS) aprovou, em 2017, através do Despacho n.º 53/Presidente/2017, o procedimento para tratamento das reclamações apresentadas na instituição, assegurando o cumprimento do regime legal aplicável, nomeadamente no âmbito do Livro de Reclamações e da articulação com a Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P. (ARTE).

Desde então, o Sistema Interno de Garantia e Gestão da Qualidade (SIGGQ) do IPS evoluiu de forma significativa, tendo sido desenvolvidos e consolidados procedimentos integrados, orientados para a melhoria contínua, a monitorização sistemática e a transparência institucional.

Neste contexto, foi desenvolvido e aprovado internamente o Procedimento 10.1 – Elogios, Sugestões ou Reclamações, integrado no Processo 10 – Revisão e Melhoria do SIGGQ. Todavia, o Procedimento 10.1, enquanto documento técnico-operacional do SIGGQ, não substitui, por si só, um ato formal de direção, sendo necessária a sua legitimação através de despacho do órgão máximo da instituição.

Considerando que:

- a) O Instituto Politécnico de Setúbal dispõe, desde 2017, de um procedimento aprovado pelo Despacho n.º 53/Presidente/2017, de 6 de junho, relativo ao tratamento das reclamações apresentadas na instituição;
- b) A evolução do Sistema Interno de Garantia e Gestão da Qualidade (SIGGQ) do IPS, bem como a diversificação dos canais de comunicação institucional, tornaram necessário alargar o âmbito desse procedimento, integrando não apenas as reclamações, mas também os elogios e as sugestões;
- c) O Procedimento 10.1 – Elogios, Sugestões ou Reclamações, integrado no Processo 10 – Revisão e Melhoria do SIGGQ, estabelece de forma sistematizada, atualizada e operacional os modos de receção, registo, encaminhamento, tratamento e resposta às comunicações apresentadas ao IPS;
- d) O referido procedimento assegura a articulação com o regime legal aplicável ao Livro Amarelo de Reclamações, com a Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P. (ARTE) e com o Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Setúbal;
- e) Se mostra oportuno e adequado proceder à atualização e consolidação do enquadramento normativo aplicável, evitando duplicações e assegurando clareza, coerência e eficácia administrativa.

Torna-se, assim, necessário rever o Despacho n.º 53/Presidente/2017 que regula o tratamento das reclamações, elogios e sugestões apresentadas no Instituto Politécnico de Setúbal em articulação com o Decreto-Lei n.º 74/2017, de 21 de junho, o Decreto-Lei n.º 58/2016, de 29 de agosto e o Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio.

Ao abrigo das competências que me são conferidas pela Lei e pelos Estatutos do Instituto Politécnico de Setúbal, determino:

1. Que o Procedimento 10.1 – Elogios, Sugestões ou Reclamações, integrado no Sistema Interno de Garantia e Gestão da Qualidade do Instituto Politécnico de Setúbal constitua o instrumento único e atualizado para o tratamento de elogios, sugestões e reclamações no IPS, sem prejuízo do cumprimento da legislação aplicável, designadamente no que respeita ao Livro de Reclamações e às competências da Agência para a Reforma Tecnológica do Estado, I.P. (ARTE).
2. O Livro Amarelo de Reclamações no seu formato físico, apenas poderá ser utilizado depois de devidamente autenticado, mediante o preenchimento dos termos de abertura e encerramento, rubrica das folhas e sua numeração devendo, no termo de abertura fazer-se menção do número de ordem e, no termo de encerramento mencionar-se o número de folhas do livro e a rubrica usada. A autenticação do Livro Amarelo de Reclamações é da competência da/o Presidente do IPS.
3. Que a resposta à reclamação seja da competência da/o Presidente do IPS, ou de subordinada/o cuja delegação de competência esteja vigente.
4. Que os livros amarelos de reclamações encerrados sejam entregues, para arquivo, durante 3 anos, ao Gabinete de Apoio à Presidência do IPS.
5. A Unidade de Desenvolvimento Organizacional do IPS deve proceder ao registo das reclamações apresentadas nos Serviços Centrais e nas Escolas.
6. Revogar o Despacho n.º 53/Presidente/2017, de 6 de junho.

O presente Despacho produz efeitos a partir da data da sua assinatura.

Instituto Politécnico de Setúbal, 5 de fevereiro de 2026

A Presidente do Instituto Politécnico de Setúbal

(Professora Doutora Ângela Lemos)