



IPS Instituto
Politécnico de Setúbal

Provedoria do Estudante

Relatório Anual 2019

Albertina Palma
Janeiro 2020

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	2
1. Objetivos e ações 2019	3
2. Atividades desenvolvidas	4
2.1. Participação em eventos	4
2.2. Reuniões de trabalho	6
2.3. Comemorações dos 40 anos do IPS	6
2.4. O projeto de investigação “Participação dos estudantes e qualidade do ensino superior”	6
3. Análise de casos e processos	7
3.1. Contactos e processos desenvolvidos	7
3.2. Caracterização dos casos	7
3.2.1.Frequência	7
3.2.2.Dispersão por Escola	9
3.2.3.Tipologias	9
3.2.4.A razão dos estudantes	10
3.2.5.Pedidos de apoio na realização de atividades.....	11
3.3. Receção e tratamento dos casos	12
4. Recomendações	12
5. Balanço final	13

INTRODUÇÃO

O relatório foi elaborado em cumprimento do estipulado na alínea g) do número 1 do Artigo 39.º dos Estatutos do IPS e da alínea g) do número 1 do Artigo 4.º do Regulamento do Provedor do Estudante do IPS. Segue a mesma estrutura dos relatórios dos anos anteriores, mas integra já uma perspetiva comparativa da análise dos casos e ocorrências ao longo dos anos. Introduce-se para tal um conjunto de gráficos com a evolução dos dados relativos aos casos ocorridos entre 2015 e 2020.

O relatório está organizado em cinco pontos, além desta introdução e de um anexo. No capítulo um apresentam-se os objetivos que foram estabelecidos para 2019. O capítulo dois reporta as atividades desenvolvidas no âmbito do papel e funções do órgão, incluindo as participações em reuniões e eventos e em outras atividades e iniciativas que surgiram ao longo do ano. No capítulo três são analisados os casos e os processos ocorridos, começando por apresentar a metodologia geral utilizada. Na caracterização optou-se por sínteses quantitativas de dados estatísticos, o que não obsta a que possa recorrer-se a uma análise qualitativa quando tal for considerado relevante.

No capítulo quatro enunciam-se recomendações para a melhoria do desempenho institucional, com base nos casos ocorridos e na observação geral sobre organização pedagógica do Instituto. O relatório termina com um balanço geral do ano 2019 (Capítulo cinco). Em anexo apresenta-se a tabela de casos e processos 2019.

1. Objetivos e ações 2019

Os objetivos e as ações previstas para 2019 foram genericamente cumpridos. Houve, no entanto, a participação num grande conjunto de ações não previstas. Algumas destas não foram da iniciativa da provedora, nomeadamente as que resultaram da organização das comemorações do 40º aniversário do IPS, de cuja comissão organizadora a provedora fez parte, a convite da Presidência. Outras surgiram no decorrer do ano e apresentaram-se como oportunidades de concretizar objetivos gerais associados à missão da provedora, como foi o caso dos contributos para a revisão do Regulamento das Atividades Académicas do IPS e do arranque do projeto de investigação “Participação dos Estudantes e Qualidade das IES”.

Globalmente, os objetivos de 2019 giraram em torno de quatro grandes áreas:

- Zelar pelos direitos e interesses legítimos dos estudantes;
- Colaborar com os órgãos de gestão do IPS e com a AAIPS em ações de diagnóstico e de melhoria da qualidade educativa do IPS;
- Consolidar a visibilidade do órgão e manter uma presença institucional regular;
- Integrar a perspetiva dos estudantes na política de qualidade da instituição.

Na consecução destes objetivos, considera-se que a atividade da provedora esteve bem inserida no conjunto da atividade do IPS, com o qual partilhou os mesmos valores e princípios, tirando partido do bom relacionamento e colaboração com os órgãos e unidades orgânicas,

bem como da comunidade do IPS em geral. Continuou a verificar-se uma boa visibilidade da missão e do exercício da provedoria do estudante, bem como a consolidação do consenso em torno das suas funções.

2. Atividades desenvolvidas

Tal como nos anos anteriores, a provedora continuou a marcar presença em reuniões e eventos promovidos pelo IPS para os quais foi convidada, bem como em múltiplas reuniões com órgãos de gestão para o tratamento dos casos e ocorrências e, ainda, em reuniões transversais com órgãos específicos para abordagem de problemas comuns que se mostraram relevantes.

Fora do âmbito direto da análise e resolução de casos e ocorrências, as atividades que assumiram maior relevo foram as que decorreram das comemorações dos 40 anos do IPS e da conceção do projeto de investigação acima mencionado, em parceria com a AAIPS e a FNAEESP. Regista-se ainda o envio de um conjunto de contributos para a revisão do Regulamento de Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Desempenho Escolar dos Estudantes do IPS”, posto à discussão pública.

Em termos de atividade externa, a provedora voltou a inserir os dados do IPS no Observatório da Rede Nacional de Provedores do Estudante e a participar no IX Encontro Nacional desta rede. A provedora participou, ainda, no X Encontro da RIQUAL, que integrou o programa das comemorações dos 40 anos do IPS, com a apresentação de uma comunicação oral.

Nos pontos seguintes especificam-se estas atividades, ordenadas por ordem cronológica.

2.1. Participação em eventos

Do IPS

A participação nos eventos enunciados abaixo resultou de convite dos respetivos responsáveis ou do Presidente do IPS, destacando-se este ano o conjunto de eventos associados às comemorações dos 40 anos do IPS. A lista de eventos é a seguinte:

- 7 fevereiro: Projeto de criação de obras escultóricas no campus do IPS. **40 Anos IPS**
- 22 fevereiro: Concerto “Fado com Poesia”. **40 Anos IPS**, ESE
- 13 março: Abertura da Feira de Emprego do IPS
- 10 abril: Seminário “Migrações, Multiculturalidade, Desenvolvimento e Inclusão”, **40 Anos IPS**, ESE
- 13 abril: Regata IPS. **40 Anos IPS**
- 4 maio: Concerto com Orquestra Sinfónica Juvenil. **40 Anos IPS**, Igreja de S. Sebastião, Setúbal
- 6 maio: Tomada de Posse da Vice-Presidente do IPS, Professora Susana Piçarra
- 15 maio: Seminário “Economia Circular da Água”. **40 Anos IPS**, ESTSetúbal
- 16 maio: Sessão pública de apresentação dos projetos paisagístico, de sinalética e de escultura. **40 Anos IPS**

- 18 maio: Caminhada IPS “Caminhar por entre serra e mar”. **40 Anos IPS**
- 1 junho: Sessão de encerramento do “Roteiro para uma Educação Antirracista”, Cinema Charlot, ESE
- 7 junho: X ENCONTRO INVESTIGADORES DA QUALIDADE: Qualidade, Investigação e Desenvolvimento. Politécnico de Setúbal. Apresentação da comunicação “Os mediadores e os fóruns do Processo de Bolonha em Portugal”. **40 Anos IPS**
- 17 junho: Concerto de Fado. **40 Anos IPS**, ESTBarreiro
- 28 junho: Cerimónia de Compromisso de Honra, CLE-ESS
- 4 julho: Seminário “Alterações Climáticas – sustentabilidade e resiliência societal”. **40 Anos IPS**, ESTBarreiro
- 22 julho: Tomada de Posse do Vice-Presidente do IPS, Professor Pedro Ferreira
- 22 julho: Tomada de posse da Diretora Interina da ESTBarreiro, Professora Telma Guerra
- 16 setembro: Cerimónia de receção aos estudantes da ESS (intervenção oral)
- 21 setembro: Entrega das Cartas de Curso 2017/18
- 23 setembro: Sessão de acolhimento dos novos estudantes do IPS (intervenção oral)
- 23 setembro: Almoço com os estudantes do 1º ano do IPS
- 30 setembro: Sessão de acolhimento dos estudantes da ESSE (intervenção oral)
- 3-4 outubro: 2º Congresso do IPS “40 Anos ao Serviço da Região e do Saber – a construir o futuro”. **40 Anos IPS**
- 3 outubro: Concerto com Ronda dos Quatro Caminhos. **40 Anos IPS**, Fórum Luísa Todi, Setúbal
- 7 outubro: Dia do IPS e Abertura do Ano Académico (Cerimónia solene e jantar). **40 Anos IPS**
- 21 outubro: Tomada de posse do Diretor da ESTBarreiro, Professor Pedro Neto
- 15 novembro: Comemoração do 20º Aniversário da ESTBarreiro
- 4-8 novembro: 12ª Semana Internacional do IPS (Sessões e jantar de celebração do 40º aniversário do IPS). **40 Anos IPS**
- 19 dezembro: Cerimónia de Parabéns de Aniversário à ESCE

Da AAIPS

Participação e intervenção pública nos seguintes eventos a convite dos órgãos da AAIPS:

- 24 janeiro: Tomada de posse dos Núcleos de Curso da AAIPS (intervenção oral)
- 11 abril: Gala do VI Aniversário da AAIPS. (intervenção oral)
- 28 março: Sessão “O papel do estudante do ensino superior” (intervenção oral)
- 26 maio: Bênção e Queima das Fitas
- 7 junho: VII Gala de Finalistas do IPS (intervenção oral)
- 5 dezembro: Tomada de posse dos órgãos da AAIPS (intervenção oral)

Externos

Participação no IX Encontro Nacional dos Provedores do Estudante, onde se decidiu criar a “Rede Portuguesa de Provedores do Estudante”, com a aprovação dos respetivos Estatutos e a eleição dos órgãos de gestão. O evento decorreu a 25 de outubro, na Universidade de Évora.

2.2. Reuniões de trabalho

Para além das reuniões associadas à resolução de casos e ocorrências específicas, foram as seguintes as participações em reuniões de trabalho:

- 5 fevereiro: Reunião com os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos das 5 Escolas IPS, com a presença da Vice-Presidente Ângela Lemos, para continuação da análise de queixas e questões relacionadas e da possibilidade de delinear estratégias comuns;
- 27 junho: Reunião com a AAIPS para análise e planeamento de atividades;
- Várias reuniões da Comissão Organizadora da Comemoração do 40º Aniversário do IPS, ao longo do ano.

2.3. Comemorações dos 40 anos do IPS

No âmbito da organização das comemorações, a atividade da provedora desdobrou-se em duas áreas de trabalho:

- Coautoria do Capítulo “A internacionalização do IPS”, integrado no Livro “Instituto Politécnico de Setúbal - 40 Anos com a Região”;
- Coorganização do 2º Congresso do IPS “40 Anos ao Serviço da Região e do Saber – a construir o futuro”. Esta atividade envolveu um conjunto de reuniões de preparação do programa e a supervisão das estudantes encarregadas de fazer a síntese dos trabalhos.

2.4. O projeto de investigação “Participação dos estudantes e qualidade do ensino superior”

O projeto surgiu da oportunidade do concurso a financiamento interno de projetos de investigação dos centros de investigação do IPS. Foi uma iniciativa da provedora, beneficiando do facto de a mesma ser docente aposentada do IPS e ser membro do Centro de Investigação em Educação e Formação (CIEF), e insere-se no desígnio, enunciado desde a primeira tomada de posse, de desenvolver e integrar o ponto de vista dos estudantes na ação institucional.

O projeto apresentou-se ao concurso dos projetos do CIEF da ESE, obedecendo às regras presentes no regulamento aplicável, nomeadamente, foca um tema do interesse declarado de uma organização externa, a Federação Nacional das Associações Académicas dos Estudantes do Ensino Superior Politécnico (FNAEESP) e conta ainda com a parceria da AAIPS. A composição da equipa é maioritariamente do CIEF, com um docente do Centro de Inovação em Ciência e Tecnologia (INCITE) da ESTBarreiro e um docente do IPPortalegre, além dos dirigentes máximos associativos das estruturas mencionadas.

Com uma temática que se centra na análise da participação atual dos estudantes na vida institucional das IES e na promoção de melhorias nesta área, o projeto não foi, porém, aprovado para financiamento do IPS, pelo que veio a ser submetido ao CCISP para eventual apoio. A dimensão do projeto está neste momento dependente do apoio que vier a obter, mas

já está em marcha para o universo do IPS e do IPPortalegre, com um horizonte temporal de 18 meses.

3. Análise de casos e processos

Nesta secção apresenta-se uma descrição e análise dos casos e ocorrências relativos a 2019, comparando-os com os dos anos anteriores, com recurso a gráficos que expõem dados quantitativos. A análise quantitativa é complementada com uma análise qualitativa, sempre que tal se considera adequado. A tabela que constitui a base da análise, contendo dados relativos aos casos e aos processos desenvolvidos em 2019, com discriminação de data, escola e curso, assunto, processo, razão reconhecida e resultado/observações, é apresentada em anexo.

3.1. Contactos e processos desenvolvidos

Nos contactos com a provedora o meio mais utilizado continuou a ser o email. Esta tendência, já identificada em anos anteriores, acentuou-se este ano, em que apenas 20% do total dos contactos estabelecidos foram realizados através do formulário eletrónico disponível no Portal.

Tal como nos anos anteriores, surgiram não só reclamações, mas também outro tipo de contactos que foram organizados sob o título genérico de “pedido”. Os pedidos foram de natureza diversa, incluindo pedidos de informação, esclarecimento ou apoio e, ainda, pedidos de análise de situações e de aconselhamento. De acordo com a natureza do seu conteúdo, foram classificados seguindo a tipologia usada pelo Observatório Nacional de Provedores, a saber:

- A – Foro académico-administrativo
- B – Foro pedagógico
- C – Ação Social
- D – Outros

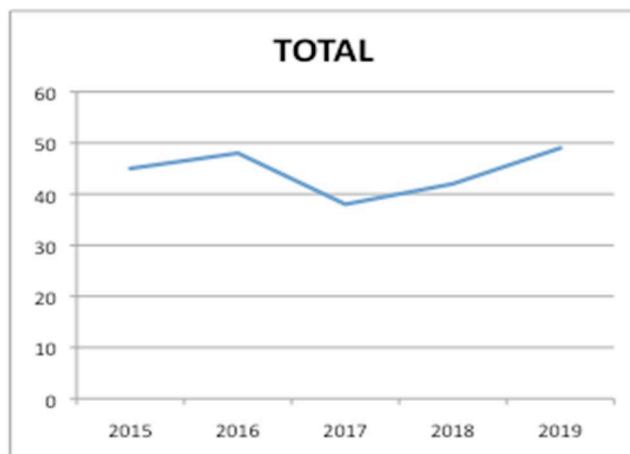
Os processos desencadeados na análise e resolução dos casos envolveram contactos ou reuniões com os órgãos ou serviços competentes, entre os quais se destaca os diretores e os presidentes dos conselhos pedagógicos, bem como a chefe da divisão académica e, na maior parte das vezes, a Vice-Presidente responsável pela área académica.

3.2. Caracterização dos casos

3.2.1. Frequência

Ao longo do ano o número de casos foi de 49. Embora constituindo o maior de sempre, o número não se distancia do habitual, como mostra o Gráfico 1.

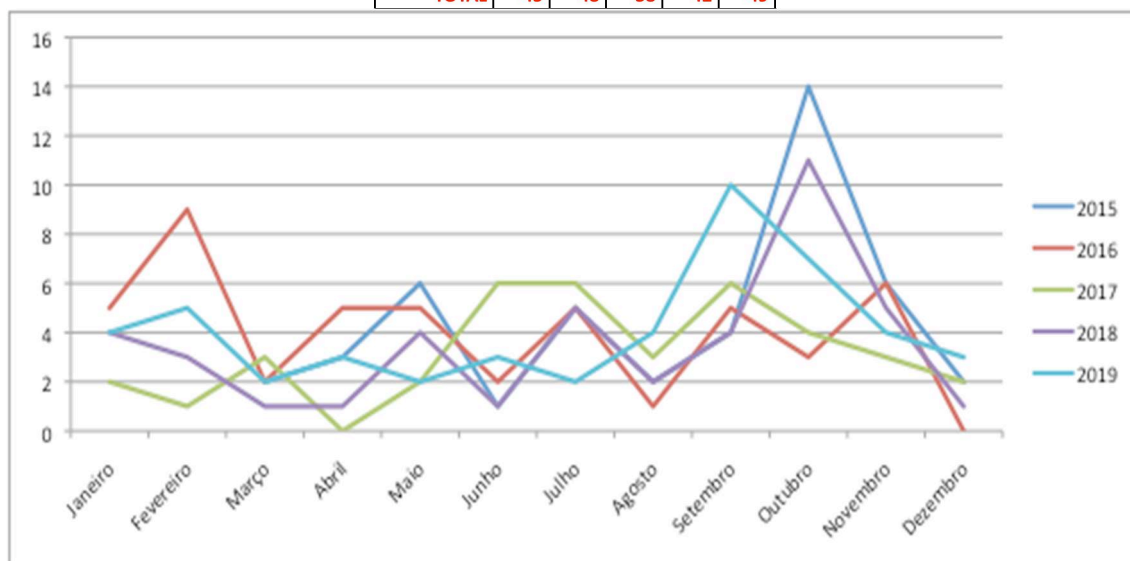
Gráfico 1: Evolução do número de casos desde 2015



Os meses de maior incidência foram os meses de setembro, com 10 casos, e outubro, com 7 (Gráfico 2). Como se pode verificar neste gráfico, a frequência de casos nos diferentes meses foi, em todos os anos, genericamente equilibrada, apenas se verificando um acréscimo de casos no mês de outubro, nos anos de 2015 e 2018. Setembro e outubro foram, assim, os meses de maior incidência, sendo a tipologia prevalecte a do foro académico-administrativo, com maior peso nas questões relativas a inscrição, concursos e creditações.

Quadro 2: Meses de maior incidência

Número de casos por mês					
	2015	2016	2017	2018	2019
Janeiro		5	2	4	4
Fevereiro		9	1	3	5
Março	2	2	3	1	2
Abril	3	5	0	1	3
Maió	6	5	2	4	2
Junho	1	2	6	1	3
Julho	5	5	6	5	2
Agosto	2	1	3	2	4
Setembro	4	5	6	4	10
Outubro	14	3	4	11	7
Novembro	6	6	3	5	4
Dezembro	2	0	2	1	3
TOTAL	45	48	38	42	49

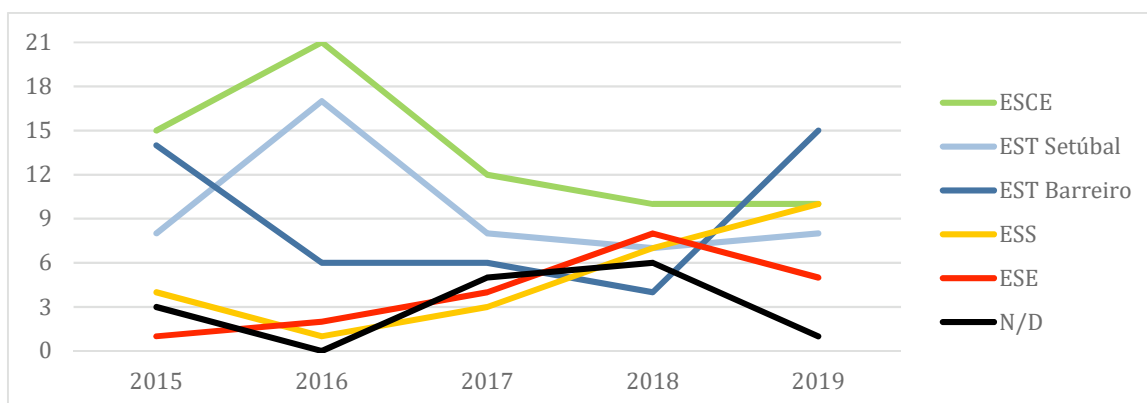


3.2.2. Dispersão por escola

Como se pode verificar pelo Gráfico 3, a escola com o maior número de casos em 2019 foi a ESTBarreiro, com 15 (30,6% do total). O número é idêntico ao de 2015 e, contrariando a tendência de descida dos últimos três anos, em 2019 quase quadruplicou. A ESCE e a ESS tiveram, cada uma, 10 casos (20,4%), sendo as escolas de menor incidência a ESTSetúbal e a ESE. A ESCE deixou de ser, pela primeira vez, a escola com maior número de casos, apesar de ter o maior número de estudantes, enquanto a ESTBarreiro, a escola com menor número de estudantes apresentou o maior número de casos.

Gráfico 3: Dispersão por escola

Número de casos por Escola					
	2015	2016	2017	2018	2019
ESCE	15	21	12	10	10
EST Setúbal	8	17	8	7	8
EST Barreiro	14	6	6	4	15
ESS	4	1	3	7	10
ESE	1	2	4	8	5
N/D	3	0	5	6	1
TOTAL	45	47	38	42	49



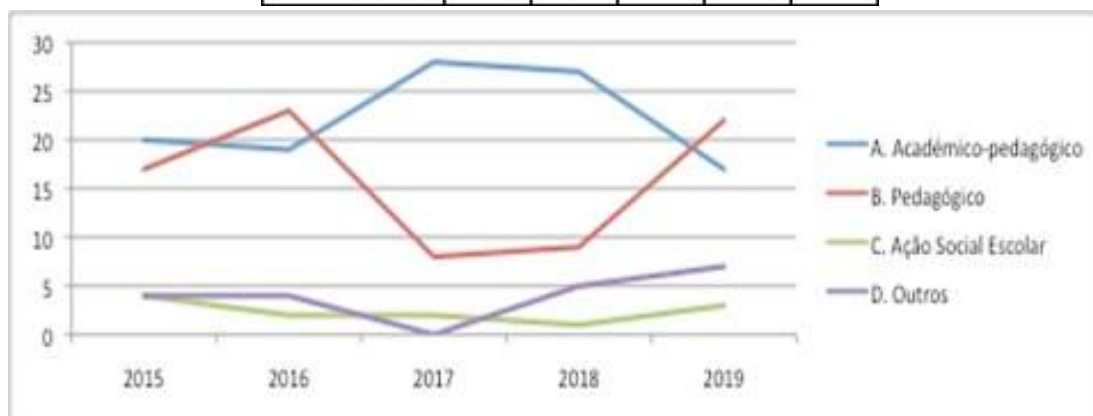
3.2.3. Tipologias

Como mostra o Gráfico 4, a larga maioria (44,9% do total de casos) foi do tipo B (foro pedagógico), contrariamente ao que acontecera em 2018, em que a tipologia prevalente tinha sido a A (foro académico-administrativo). Apenas em 2016, o número de casos do foro pedagógico tinha suplantado os do tipo A, o qual regista agora uma descida acentuada em relação a 2018. Verifica-se um aumento de casos do tipo D, que têm a ver com pedidos de informação e também com sugestões de intervenção e pedidos de apoio na realização de atividades, como mais adiante se especifica.

Relativamente aos casos do foro pedagógico, verifica-se, pela leitura da tabela em anexo, que a dispersão por escola dos casos do tipo B (maioritário), é a seguinte: ESTBarreiro - 8; ESS - 7; ESCE - 3; ESTSetúbal - 3; ESE - 1.

Gráfico 4: Dispersão por tipologia

Número de casos por tipologia					
	2015	2016	2017	2018	2019
A. Académico	20	19	28	27	17
B. Pedagógico	17	23	8	9	22
C. Ação Social	4	2	2	1	3
D. Outros	4	4	0	5	7
TOTAL	45	48	38	42	49

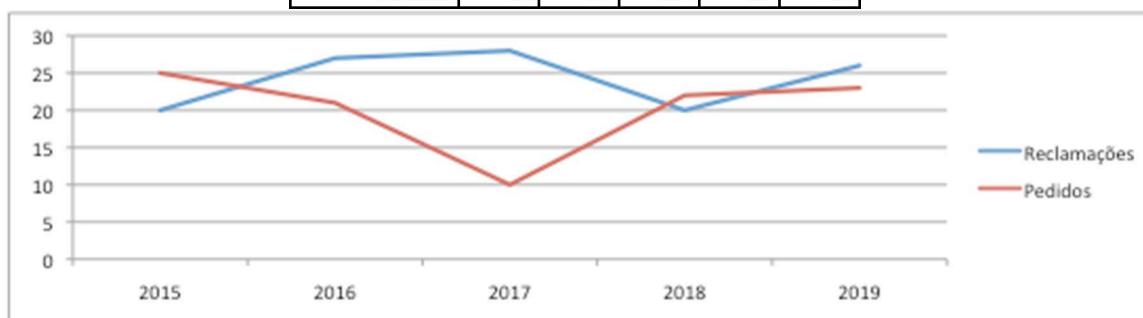


Os casos do tipo C (Ação Social) continuaram a ser em número diminuto. Em 2019 surgiram apenas 3, entre os quais 2 reclamações, sendo uma delas improcedente. Aumentaram os casos do tipo D (outros), dos quais 3 corresponderam a pedidos de intervenção e os restantes foram relativos a prémios académicos, contactos de candidatos internacionais e, ainda, um conflito com a AAIPS, o qual foi ultrapassado.

Relativamente à relação pedidos *versus* reclamações (Gráfico 5), verificou-se que o número de reclamações voltou a ser superior, não confirmando a relação verificada em 2018.

Gráfico 5: Relação pedidos/reclamações

Reclamações e pedidos					
	2015	2016	2017	2018	2019
Reclamações	20	27	28	20	26
Pedidos	25	21	10	22	23
TOTAL	45	48	38	42	49



3.2.4. A razão dos estudantes

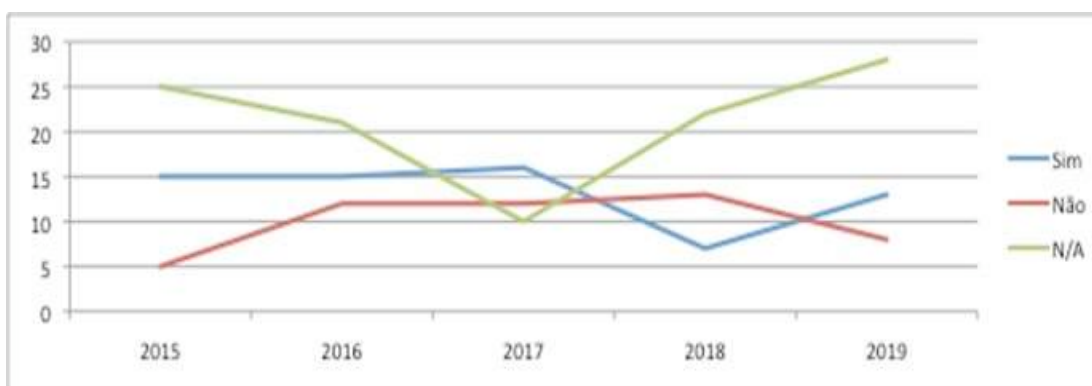
No caso das reclamações, o número de estudantes a quem foi dada razão voltou este ano a ser superior ao daqueles a quem não foi dada razão (Gráfico 6). Esta é a tendência, já que, com

exceção do ano 2017, o número de estudantes a quem foi reconhecido razão foi sempre superior ao daqueles que não obtiveram esse reconhecimento. Note-se que houve 5 reclamações que não foram tratadas pela provedora, ou porque foram reencaminhadas para os órgãos competentes ou porque a reclamação foi retirada, as quais receberam a classificação de N/A.

Nos casos do foro académico-administrativo, o número de reclamações atendidas foi igual ao das não atendidas. Já nos casos do foro pedagógico, foi reconhecida razão a 6 estudantes e apenas a 2 tal não aconteceu (Ver tabela em anexo).

Gráfico 6: A razão dos estudantes

O estudante tinha razão?					
	2015	2016	2017	2018	2019
Sim	15	15	16	7	13
Não	5	12	12	13	8
N/A	25	21	10	22	28
TOTAL	45	48	38	42	49



3.2.5. Pedidos de apoio na realização de atividades

Este tipo de pedidos, como atrás referido, ocorreu novamente na ESTBarreiro. Este ano surgiu mais um pedido de apoio para organizar uma sessão de iniciação à LGP na ESTBarreiro, desta vez por parte do próprio estudante surdo desta escola, Daniel Colaço. O que esta sessão teve de diferente em relação à do ano transato foi que a sessão foi organizada do ponto de vista da comunidade surda, no sentido de dar a conhecer a sua cultura e modos de inclusão na sociedade e não com o objetivo restrito de “ajudar” o estudante. O estudante falou da sua experiência, em paralelo com os docentes dinamizadores da sessão, daí resultando um momento de enriquecimento cultural de todos os participantes.

Realizou-se ainda uma outra sessão na ESTBarreiro, da iniciativa do estudante Miguel Cisneiros, com o apoio da Direção da Escola, visando o debate sobre questões de género, em que a provedora funcionou como mediadora. A sessão, embora com público reduzido, foi considerada excelente pelos participantes, o que certamente se irá repercutir na sua ação futura enquanto educadores de jovens.

Estas iniciativas, singulares na medida em que partiram de estudantes e se dirigiram a toda a comunidade, são de continuar a apoiar e a estimular. Esta é também uma das vias para a promoção da participação estudantil no IPS, na medida em que são os próprios estudantes que escolhem abordar áreas temáticas e questões do interesse dos jovens e são eles próprios que dinamizam o debate.

3.3. Receção e tratamento dos casos

Como já referido, em 2019 verificou-se uma descida do número de estudantes que utilizou o formulário eletrónico para apresentação de exposições ou reclamações. O meio mais utilizado foi o *email* da provedora. O facto de na plataforma terem de fazer uma exposição escrita será provavelmente o que leva os estudantes a privilegiar o contacto direto inicial em que podem apresentar os seus problemas oralmente. Geralmente, pedem uma reunião a fim de exporem a situação e obterem aconselhamento e decidem depois se apresentam ou como apresentam uma eventual reclamação escrita.

Para as reuniões foi ocupado não só o horário semanal de atendimento, mas também outros horários, de acordo com as disponibilidades manifestadas. Também se verificou o atendimento de estudantes da ESTBarreiro no campus de Setúbal, por conveniência mútua.

No tratamento dos casos, continuou a privilegiar-se o contacto direto com os responsáveis pelas áreas em questão, em detrimento da emissão de pareceres ou recomendações formais. A metodologia de proximidade continuou a revelar-se adequada e eficaz, uma vez que da parte da presidência e demais órgãos e serviços o espírito tem sido sempre o de colaboração, continuando a verificar-se uma genuína vontade de resolver os problemas detetados pelos estudantes. Destaca-se mais uma vez a disponibilidade permanente dos Diretores das Escolas, da Vice-Presidente para a Formação e Assuntos Académicos, da Administradora dos SAS e da Chefe da Divisão Académica. Reitera-se assim a perceção de uma orientação coletiva para a qualidade, por parte dos órgãos de gestão, o que tornou possível encontrar soluções para a maioria dos casos apresentados.

4. Recomendações

A recomendação prioritária continua a ser relativa à disponibilização de informação à comunidade, com relevância para os estudantes. Não decorrendo diretamente das queixas nem dos casos em análise, ainda assim julga-se necessário fazer esta recomendação não só porque a informação completa sobre os ciclos de estudo é obrigatória por lei e constitui um meio auxiliar para as escolhas dos estudantes, quer ao nível nacional quer internacional, mas também por razões de transparência e de participação democrática na vida institucional.

A informação relativa às atividades académicas, destinada aos estudantes, integrada no “Regulamento das Atividades Académicas e Linhas Orientadoras de Avaliação de Desempenho Escolar dos Estudantes do IPS” encontra-se bem organizada e atualizada no Portal. Já a informação relativa ao “guia informativo do estabelecimento de ensino” continua a apresentar

lacunas relativamente aos programas das UC. Regista-se com agrado uma melhoria progressiva nesta área, mas ainda há programas de UC em falta em quase todas as Escolas. A exceção é a ESTBarreiro que tem todas as sínteses programáticas online, embora ainda não disponibilize as versões das mesmas em inglês, com estabelece o Decreto-Lei nº 42/2005.

Quanto a outro tipo de informação institucional interna, recomenda-se a publicação das agendas e das conclusões dos órgãos, nomeadamente do conselho geral e do conselho académico e, ainda, ao nível das escolas, do conselho de representantes, do conselho técnico-científico e do conselho pedagógico. Esta informação, que pode estar alojada numa área reservada e sujeita a autenticação, é suscetível de promover uma participação crítica e autocrítica relevantes para o progresso e melhoria contínua da instituição.

5. Balanço final

O balanço da atividade da provedoria do estudante é auto percecionado como positivo. Continuou a registar-se uma excelente colaboração por parte dos órgãos e dos serviços do IPS e das Unidades Orgânicas em todos os contactos e para todos os efeitos. Esta atitude colaborativa tem sido útil e benéfica para a resolução dos problemas e tem contribuído para a tomada de consciência de situações problemáticas, por parte dos responsáveis.

As ações previstas foram globalmente concretizadas no sentido do cumprimento dos objetivos definidos. Houve, ainda, azo à integração de ações não previstas que foram consideradas oportunas. Os procedimentos estabelecidos e os instrumentos criados para o exercício das funções continuaram a revelar-se adequados, bem como a metodologia de tratamento das exposições dos estudantes. Não se sentiu necessidade de efetuar alterações ao Regulamento do Provedor do Estudante do IPS.

Globalmente, continua a registar-se um baixo número de exposições dos estudantes, estatisticamente pouco relevante. Ao longo dos cinco anos em análise o número de casos foi sempre diminuto relativamente ao número de estudantes na instituição. Tal não diminui, porém, a importância e o significado das reclamações e dos pedidos por parte de alguns estudantes. Em primeiro lugar, algumas exposições apresentadas individualmente remetem para situações globais de turma, de curso, de escola ou de serviço que despertam a consciência de procedimentos menos adequados e oferecem oportunidades para a introdução de melhorias em benefício de muitos. Por outro lado, a resolução de problemas, ainda que individuais, tem para os próprios uma importância e um impacto muito para além da análise estatística.

Daí, a pertinência do debate das questões pedagógicas e outras por parte da comunidade académica, incluindo os estudantes, para se retirarem ideias para melhorias concretas do desempenho institucional. É nessa perspetiva que o presente relatório foi elaborado e que a provedora se disponibiliza para a realização de reuniões ou outro tipo de atividades com os elementos da comunidade académica que se mostrem interessados.

ANEXO
Tabela de casos e processos 2019

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
16/1	Janeiro	EST Barreiro	BioInfor	B	Pedido Informação sobre avaliação	Reencaminhado para C.C./CP	N/A		O estudante não voltou a contactar
21/1	Janeiro	ESS	LTF	B	Reclamação Atraso na resposta a pedido de creditações	Contacto com DA, que informou ser da responsabilidade do júri	Sim	Atribuição das creditações, com atraso	
23/1	Janeiro	ESCE	MSHT	A	Reclamação Alegado erro na aplicação da fórmula de classificação final	Reencaminhado para DA	Sim	Correção do erro	
29/1	Janeiro	EST Barreiro	LBioTec	A	Reclamação Alegado erro na inscrição por parte da DA	Reencaminhado para DA	Sim	Correção do erro	
1/2	Fevereiro	EST Barreiro	CTeSP RECE	B	Reclamação Metodologias e avaliação inadequadas	Estudante aconselhada a contactar C. Curso e/ou CP	N/A		O estudante não voltou a contactar
6/2	Fevereiro	ESE	CS	A	Reclamação Horário de uma UC não lhe permitia assistir às aulas	Aconselhada a contactar RUC e CC	N/A	O horário foi alterado sem intervenção e por outras razões	O problema deixou de existir
11/2	Fevereiro	ESCE	GSI	B	Reclamação Regras de transição de ano	Explicitação das regras junto da estudante	Não	Reclamação não aceite	

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
21/2	Fevereiro	EST Setúbal	CTeSP ARCI	A	Reclamação Incorreções no processo de inscrição a UC subsequentes (fora de prazo)	Reunião com o estudante e com a chefe de divisão da DA	Não	O estudante fez requerimento ao Presidente a pedir autorização para fazer a inscrição fora de prazo e foi-lhe concedida	O estudante não tinha razão, mas foi considerado um caso excecional devido a circunstâncias excecionais envolvidas
25/2	Fevereiro	ESCE		A	Pedido Informação sobre reingresso	Reunião com o estudante para esclarecimentos	N/A		O estudante não voltou a contactar
19/3	Março	ESCE	GSI	C	Reclamação Bolsa SAS	Contacto com os SAS para averiguação	Sim	Assunto resolvido	Houve uma alteração na situação do estudante, cuja análise só pôde ser realizada após estabilização da sua condição socioeconómica
19/3	Março	EST Barreiro	BioInfor	D	Pedido Intervenção em situação de presença da lagarta do pinheiro no campus	Reencaminhamento para a Presidência	N/A		O estudante já tinha contactado outras entidades
3/4	Abril	ESS	CLE	B	Reclamação Regras de transição de ano	Contacto com Vice-Presidente que já estava a tratar do assunto	Sim	Assunto resolvido	O assunto envolvia vários estudantes, decorrente da aplicação do novo plano de estudos

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
28/4	Abril	N/D		D	Pedido Informações sobre acesso por parte de estudante internacional	Informação prestada	N/A		Estudante não voltou a contactar
29/4	Abril	ESE	LEB	D	Pedido Informação sobre bolsas de mérito	Averiguação junto da Presidência	N/A	Informação prestada	Estudante não voltou a contactar
16/5	Maio	EST Barreiro	LEC	B	Reclamação Sistema de avaliação de UC	Contacto com presidente CP	Sim	Assunto resolvido pelo CP	
28/5	Maio	EST Barreiro	MEC	A	Pedido Inscrição fora de prazo	Averiguação junto da DA	N/A	Pedido não autorizado	O motivo não era razoável
6/6	Junho	EST Barreiro	MEC	A	Reclamação Pagamento de propinas estudante internacional	Averiguação junto da DA e da Presidência	Sim	Situação resolvida	
7/6	Junho	EST Barreiro	MEQB	C	Reclamação Alegada irregularidade na atribuição de bolsa	Averiguação junto dos SAS	Não	Reclamação não atendida	Não se verificou nenhuma irregularidade
17/6	Junho	ESCE	LCF Noturno	B	Pedido Esclarecimento sobre média de testes	Aconselhado a colocar a questão aos docentes envovidos ou ao CP	N/A		Estudante não voltou a contactar
11/7	Julho	EST Barreiro	LEC	B	Pedido Esclarecimento sobre alteração do plano de estudos	Aconselhado a começar por apresentar a questão junto dos órgãos próprios da Escola	N/A		Estudante não voltou a contactar

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
29/7	Julho	ESE	CS	B	Reclamação Avaliação de UC + escolha de UC optativa	Aconselhado a tentar resolver a situação com docentes e CP	N/A		Estudante não voltou a contactar
16/7	Agosto	EST Setúbal		C	Pedido Esclarecimento relacionado com bolsa de estudo	Contacto com SAS e esclarecimento prestado	N/A		Estudante não voltou a contactar
20/8	Agosto	ESCE	GSI	B	Reclamação Estágio curricular	Aconselhado a começar por apresentar reclamação junto dos órgãos próprios da Escola	N/A		Estudante não voltou a contactar
27/8	Agosto	EST Setúbal	LEI	B	Reclamação Vários assuntos do foro pedagógico	Proposta de reunião para melhor compreensão da situação	N/A		Estudante não aceitou a reunião e retirou a reclamação
30/8	Agosto	ESS	LF	A	Reclamação Diploma de curso passado com erros	Contacto com DA, que informou ser da responsabilidade do júri	Sim	Diploma foi corrigido	A situação era complexa envolvendo várias creditações de UC e dois planos de curso
16/9	Setembro	ESE	CS	A	Reclamação Desacerto na informação disponibilizada pela DA, na sua área académica	Aconselhado a esperar porque a informação seria alterada em breve	Não		Estudante não voltou a contactar
17/9	Setembro	EST Setúbal	CTeSP Inf	B	Reclamação Alegada incorreção na aplicação de critérios de seriação na candidatura	Contacto com Diretor que informou sobre a alteração das ponderações na fórmula de candidatura, aprovada em CTC	Sim	Reclamação não aceite	Recomendação à Escola para que as alterações efetuadas sejam devidamente divulgadas

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
18/9	Setembro	ESCE	GRH PL	A	Reclamação Estudante com NEE. Alegada incorreção na aplicação de critérios de seriação na candidatura	Contactada Vice-Presidente e DA	Não	Não foi atendido. Estudante estava colocado no curso diurno e não tinha prioridade estabelecida por lei (M23)	Estudante entrou no curso para o qual também tinha concorrido
19/9	Setembro	EST Setúbal	ACI	A	Pedido Esclarecimento relacionado com reingresso ou mudança de curso		N/A	Esclarecimento prestado	
20/9	Setembro	EST Barreiro	LEC	B	Reclamação Atraso na resposta a pedido de creditações e dificuldades na matrícula	Assunto também exposto pelo estudante a outras entidades que o resolveram	Sim	Assunto resolvido	
23/9	Setembro	ESE	Desporto	A	Pedido inscrição a UCs isoladas fora de prazo (situação académica confusa)	Reunião com o estudante e com a Vice-Presidente para análise conjunta da situação	N/A	O estudante ficou esclarecido sobre a sua situação	
24/9	Setembro	ESS	CLA	B	Pedido Análise de várias questões do foro pedagógico	Estabelecida interação com órgãos da Escola e com a DA, para abordagem conjunta dos problemas	N/A		
25/9	Setembro	ESCE	GDL	A	Reclamação Alegada incorreção na aplicação de critérios de seriação na candidatura	Contactada Vice-Presidente e DA	Sim	Estudante ficou colocado	

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
27/9	Setembro	EST Setúbal	LEM	D	Pedido Conselho sobre conflito com a AAIPS	Reunião com estudante	N/A	Situação ficou esclarecida	
27/9	Setembro	ESCE	GSI	D	Reclamação relacionada com prémio académico	Reclamação apresentada a mais do que uma entidade	Sim	Situação resolvida	
7/10	Outubro	ESS	CTF	B	Pedido Conselho acerca da seleção dos locais de "estágio" por parte de estudante com NEE	Contacto com CC	N/A	Situação estava em desenvolvimento e foi resolvida	
8/10	Outubro	EST Barreiro	CTeSP TPSI	B	Pedido Apoio especial por parte de estudante com NEE	Contacto com SAS	N/A	Situação resolvida	
14/10	Outubro	ESS	CTF	A	Reclamação Pagamento de multa sobre a propina de inscrição fora do prazo	A cobrança estava correta face à regulamentação	Não		Estudante recebeu a informação e não voltou a contactar
22/10	Outubro	ESCE	MGSI	A	Pedido Redução de propinas e de bolsa por parte de estudante internacional	Foi dado esclarecimento sobre a situação de estudante internacional	N/A		
22/10	Outubro	EST Barreiro	LGC	B	Pedido Inscrição extraordinária em PAEF	Contactada Vice-Presidente	N/A	Pedido aceite	Pedido aceite por ser o último ano em que podia concluir o curso

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
24/10	Outubro	EST Barreiro	CTeSP TPSI	D	Pedido Apoio para organização de sessão de LGP	Contacto com docentes de LGP e Diretor	N/A	Sessão realizada a 26 de novembro	
29/10	Outubro	EST Setúbal	LEEC	B	Reclamação Alegada incorreção no processo que levou à sua exclusão do PAEF	Foi dado esclarecimento sobre a situação de não inclusão no programa	Não	Reclamação não aceite	
6/11	Novembro	ESS	CLA	B	Pedido Conselho sobre incidente de cábula num teste, alegadamente por discordância com o programa da UC	Foi recomendado que aguardasse a eventual instrução de processo disciplinar e preparasse a justificação/defesa	N/A		
21/11	Novembro	EST Setúbal	LEEC	A	Pedido Inscrição de atividade em Suplemento ao Diploma	Contacto com DA e AAIPS	N/A	Assunto resolvido	Verificação de desfaseamento de informação entre o Portal e os procedimentos em uso na DA, o que levou à recomendação de acerto das informações
22/11	Novembro	ESS	CLE	B	Reclamação Seleção de locais de ensinos clínicos, realizada pelos estudantes de forma autónoma	Reclamação apresentada a mais do que uma entidade	Sim	Assunto resolvido pela entidade competente	Houve a informação de que foram introduzidas alterações nesta área

Data	Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Tinha razão?	Resultado	Observações
26/11	Novembro	ESS	CLA	B	Pedido Conselho sobre incidente em aula	Reunião com o estudante para análise conjunta da situação e ponderar apresentação de queixa	N/A	O estudante decidiu não apresentar queixa	
1/12	Dezembro	EST Barreiro	LBioInf	D	Pedido Apoio na realização de sessão de esclarecimento sobre questões de LGBT	Facilitação de contactos para concretização da sessão	N/A	Sessão agendada para janeiro	
8/12	Dezembro	EST Barreiro	LBioTec	B	Pedido Conselho sobre interação pedagógica no âmbito de uma UC	Reunião com estudante para esclarecimento da situação. Contacto com Diretor	N/A	Assunto tratado ao nível interno da Escola	
17/12	dezembro	ESS	CLA	A	Reclamação Alegado erro da DA com consequências para a inscrição e as creditações	Reunião com estudante para esclarecimento da situação	Não	O estudante não apresentou provas de que houve claramente erro na informação prestada	O estudante foi aconselhado sobre como proceder para resolver os problemas pendentes