



**IPS** Instituto  
Politécnico de Setúbal

**Provedoria do Estudante**

## **Relatório Anual 2016**

Albertina Palma  
Fevereiro de 2017

## ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>3</b>
<b>1. Objetivos e ações para 2016.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Atividades desenvolvidas.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Participação em reuniões.....</b>	<b>4</b>
<b>2.2. Participação em eventos.....</b>	<b>4</b>
<b>3. Análise de casos e processos.....</b>	<b>5</b>
<b>3.1. Caracterização dos casos.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.1. Frequência.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.2. Dispersão por Escola.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.3. Tipologias.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.4. A razão dos estudantes.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.5. Casos atípicos.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2. Tratamento dos casos.....</b>	<b>9</b>
<b>3.3. Assuntos transitados de 2015.....</b>	<b>9</b>
<b>4. Recomendações.....</b>	<b>10</b>
<b>5. Balanço final.....</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO.....</b>	<b>12</b>

## **INTRODUÇÃO**

O presente relatório foi elaborado em cumprimento do estipulado no Artigo 36º dos Estatutos do IPS e do Artigo 4º g) do Regulamento do Provedor do Estudante do IPS. Segue a mesma estrutura do relatório do ano passado, uma vez que a mesma se revelou adequada, correspondendo ao ano civil de 2016.

O relatório está organizado em cinco capítulos, além desta introdução e de um anexo. No capítulo um apresentam-se os objetivos que foram estabelecidos para 2016, tendo em conta os consensos estabelecidos em 2015. O capítulo dois reporta as atividades desenvolvidas no âmbito do papel e funções do órgão, nomeadamente as participações em reuniões e eventos. 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 uma análise qualitativa quando tal é considerado relevante. São, seguidamente, apresentados casos atípicos e a forma como esses casos foram tratados.

No capítulo quatro enunciam-se recomendações para a melhoria do desempenho institucional, com base nos casos ocorridos. O relatório termina com um balanço geral do ano 2016. Em anexo é apresentada a Tabela de casos e processos 2016.

### **1. Objetivos e ações para 2016**

Ao estabelecerem-se os objetivos para 2016 teve-se em conta que os objetivos de 2015 tinham sido genericamente atingidos.

Realça-se, pela importância que assume na comunidade académica, o objetivo de “consensualizar no IPS o papel e as funções de Provedor do Estudante”. Nas reuniões em que a Provedora teve oportunidade de apresentar o Relatório 2015, foi consensual que a missão e o papel do órgão incluía várias dimensões, formuladas da seguinte forma:

O Provedor do Estudante é:

- O garante de que os direitos e os interesses legítimos dos estudantes são permanentemente respeitados;
- Alguém que interpreta e introduz a perspetiva dos estudantes na ação institucional;
- Um mediador institucional;
- Um elemento crucial do sistema da qualidade.

Assim, os objetivos para 2016 foram definidos por forma a reforçar esta visão abrangente, tendo sido formulados da seguinte forma:

- a. Consolidar a figura de Provedor do Estudante como mediadora útil e parceira do IPS na melhoria da qualidade;
- b. Confirmar o seu papel e as suas funções na promoção e defesa dos direitos dos estudantes;

- c. Colaborar com os órgãos de gestão do IPS e com a AAIPS em ações de diagnóstico e de melhoria da qualidade educativa do IPS;
- d. Manter uma presença institucional regular.

As ações que estavam previstas para a concretização dos objetivos enunciados consistiam na continuação das ações do ano anterior, ou seja, manutenção de uma forte presença institucional, discussão e aprofundamento do tratamento dos casos e ocorrências com os atores institucionais, nomeadamente com os estudantes, e participação ativa no Grupo Nacional de Provedores de Estudante.

## **2. Atividades desenvolvidas**

As atividades decorreram de acordo com o previsto, tendo sido facilitadas pelo bom clima entre a Provedora e os órgãos de gestão e pela atitude destes, favorável à resolução de problemas. A única exceção foi a impossibilidade de estabelecer qualquer contacto com a Direção da AAIPS, eleita para o mandato 2015-16, que se mostrou completamente desligada e desinteressada dos problemas dos estudantes.

As atividades consistiram em múltiplas reuniões para o tratamento dos casos e ocorrências, na participação no Observatório do Grupo Nacional de Provedores do Estudante e no seu VI Encontro Nacional e na participação em reuniões e eventos promovidos pelo IPS, para os quais a Provedora foi convidada.

### **2.1. Participação em reuniões**

As reuniões em que a Provedora participou e que não tiveram como objetivo resolver casos expostos pelos estudantes, foram da iniciativa dos respetivos responsáveis ou do Presidente do IPS, tais como:

- Convite da Presidente do CP da ESE/IPS para participar numa reunião ordinária. Objetivo: conhecer os membros do órgão e as ações projetadas pelo mesmo; dar a conhecer as funções de Provedor do Estudante (12 de abril);
- Convite do Presidente do IPS para participar na reunião dos órgãos de gestão, integrada na visita de Sua Excelência o Ministro da Ciência e do Ensino Superior (20 de junho);
- Convite do Presidente do IPS para participar numa parte da reunião do Conselho Geral, onde foi apreciado o Relatório da Provedoria 2015 (19 de julho);
- Convite do Presidente do IPS para participar numa parte da reunião da secção pedagógica do Conselho Académico, onde foi apreciado o Relatório da Provedoria 2015 (23 de julho).

### **2.2. Participação em eventos**

#### **Do IPS**

A participação nos eventos enunciados abaixo resultou de convite dos respetivos responsáveis ou do Presidente do IPS. Foram os seguintes:

- 26 de janeiro: Tomada de posse dos órgãos sociais da Associação ESTBrain;
- 28 de janeiro: Tomada de posse dos Núcleos de Curso da AAIPS;

- 28 de abril: Workshop incluído no ciclo "O (in)sucesso escolar no IPS - Refletir para agir", com o tema "A intervenção dos Serviços de Ação Social do IPS na promoção do sucesso escolar e na prevenção do abandono";
- 29 de maio: Bênção e Queima das Fitas;
- 4 de junho: Entrega das Cartas de Curso;
- 30 de junho: Cerimónia do Compromisso dos estudantes de enfermagem da ESS-IPS;
- 20 de julho: Tomada de Posse do Diretor da ESTSetúbal-IPS;
- 21 de julho: Arraial IPS;
- 19 de setembro: Receção aos estudantes do 1º ano da ESS e da ESE;
- 28 de setembro: Sessão de Acolhimento aos estudantes do IPS;
- 30 de setembro: Sessão de boas vindas aos estudantes da ESTBarreiro;
- 10 de novembro: Encontro dos Órgãos de Gestão do IPS;
- 19 de novembro: I Encontro Alumni-IPS;
- 7 de novembro: Aniversário da ESS-IPS;
- 7 de dezembro: Tomada de posse dos órgãos sociais da AAIPS;
- 7 de outubro: Abertura do Ano Académico e Dia do IPS; Inauguração do novo espaço de alimentação dos SAS-IPS;
- 22 de dezembro: Convívio de Natal dos trabalhadores do IPS;
- 22 de dezembro: Jantar de Natal dos Estudantes da Residência Santiago.

#### **Externos**

- 14 de outubro: VI Encontro Nacional de Provedores do Estudante, na Universidade da Beira Interior;
- 22 de novembro: Seminário "Contributo dos Politécnicos para o Desenvolvimento do País", com a presença do Presidente da República, no auditório das Escolas Superiores de Enfermagem e de Tecnologias da Saúde, em Lisboa.

### **3. Análise de casos e processos**

Tal como já tinha sido identificado no ano passado, os estudantes não utilizaram muito o formulário eletrónico. Nos contactos com a Provedora, apenas 39% dos estudantes utilizou este meio, tendo os restantes utilizado o *e-mail* da Provedora (a grande maioria) ou o telefone. Em quase todos os casos, o primeiro passo consistiu numa reunião com o(a) queixoso(a) para o correto diagnóstico da situação e para recolha adicional de dados. Foi ocupado o horário semanal para este efeito.

A tabela de casos e processos, com discriminação de data, escola e curso, assunto, processo, se tinham ou não razão e resultado/observações, é apresentada em anexo.

Ao longo do ano os casos totalizaram 48, uma média de 4 por mês, o que significa um menor número do que o de 2015, quando houve 45 casos em 10 meses e, portanto, uma média de 4,5 por mês. Tal como em 2015, incluíram não só queixas ou reclamações, mas também pedidos de

informação e pedidos de apoio. De acordo com a natureza do seu conteúdo, foram classificados seguindo a tipologia usada pelo Observatório Nacional de Provedores, a saber:

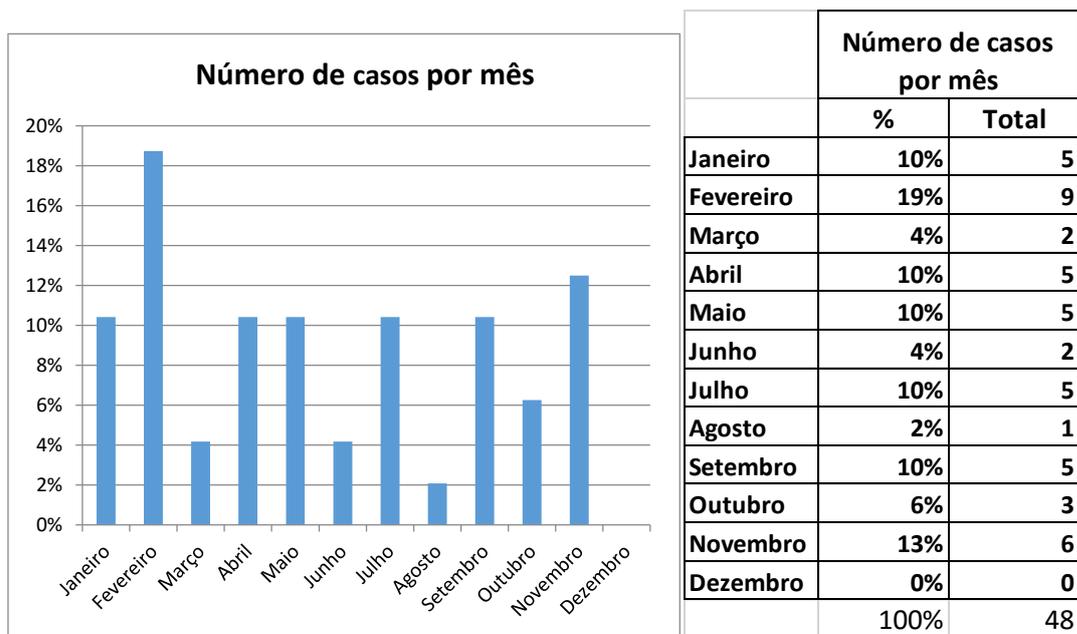
- A – Foro académico-administrativo
- B – Foro pedagógico
- C – Ação Social Escolar
- D – Outros

### 3.1. Caracterização dos casos

#### 3.1.1. Frequência

O mês em que houve mais ocorrências (19%) foi fevereiro (Gráfico 1), tendo-se verificado neste mês os quatro tipos de caso. No mês de agosto apenas houve uma ocorrência e em dezembro não houve nenhuma situação. Note-se que em 2015 o mês de mais ocorrências foi outubro, com 14 casos, enquanto em outubro de 2016 apenas ocorreram 3 casos.

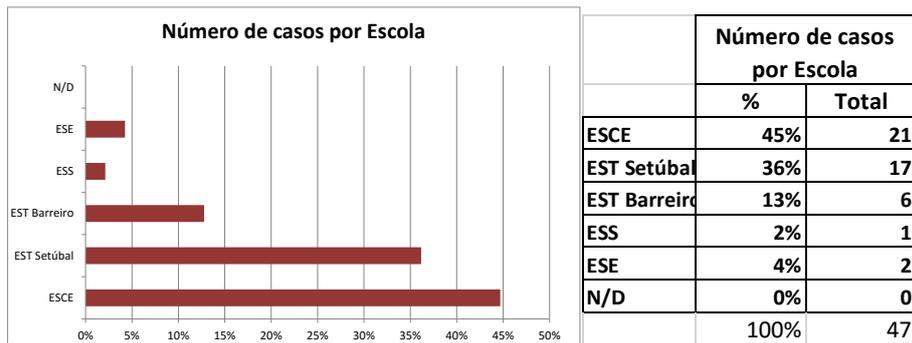
Gráfico 1



#### 3.1.2. Dispersão por Escola

Como se pode verificar pelo Gráfico 2, a Escola com o maior número de casos foi a ESCE (45% do total), logo seguida da ESTSetúbal (36%). A ESE (4%) e a ESS (2%) continuam a ser as Escolas com menos casos. Regista-se a diminuição de casos na ESTBarreiro, que tinha sido a segunda com mais ocorrências em 2015 e o aumento de casos na ESTSetúbal.

**Gráfico 2**



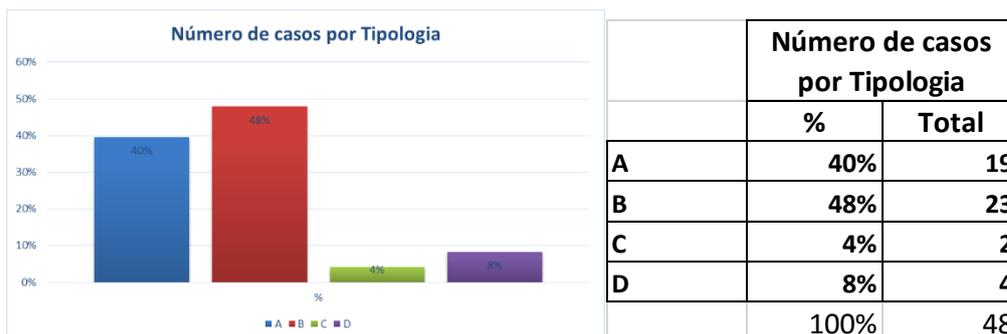
Nota: a diferença no total de estudantes justifica-se por a AAIPS não contabilizar em nenhuma Escola

### 3.1.3. Tipologias

Contrariamente a 2015, em que a maioria dos casos tinha sido do tipo A (foro académico-administrativo), em 2016, como mostra o Gráfico 3, verificou-se que a maioria dos casos foi do tipo B (foro pedagógico) com uma maioria de 48%.

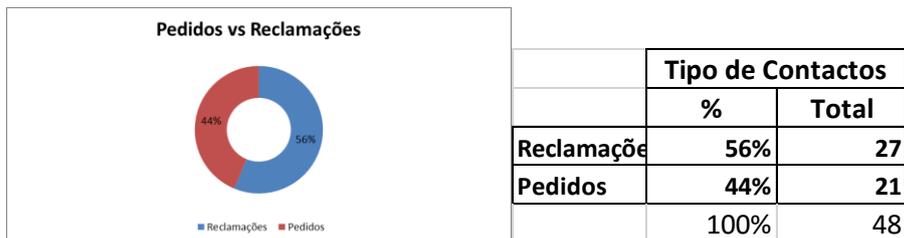
É de realçar que 2015 apenas foram contabilizados 10 meses. Mesmo assim, em termos absolutos, houve mais casos do tipo A (20) do que em 2016, em que se contabilizaram os 12 meses e em que os casos foram 19. Este resultado animador não se concretizou na tipologia B. Não só esta tipologia foi maioritária em 2016, como alguns casos assumiram uma gravidade que não se tinha detetado no ano anterior. Lamentavelmente, estes casos, aparte alguma aprendizagem que possa ter sido realizada pelos intervenientes, não conduziram às possíveis soluções que os casos requeriam e muito menos se traduziram em alterações de práticas instituídas.

**Gráfico 3**



Relativamente à relação pedidos de informação ou de apoio vs reclamações (Gráfico 4), esta também se alterou. Ao contrário de 2015, em que os pedidos superaram as reclamações, em 2016 verificou-se um maior número de reclamações (56%) em relação ao número de pedidos (44%).

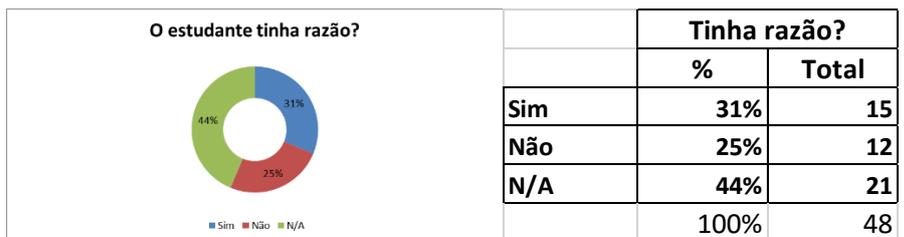
**Gráfico 4**



### 3.1.4. A razão dos estudantes

No caso das reclamações, o número de estudantes a quem foi dada razão continuou a ser maior (Gráfico 5), mas a diferença foi atenuada em relação ao ano passado, em que a relação era 75% para 25%. Um dado adicional é que, de entre os 12 estudantes a quem não foi reconhecida razão, a maioria (7) é da ESCE. Dos 15 que tinham razão, a maioria (8) é da ESTSetúbal.

**Gráfico 5**



### 3.1.5. Casos atípicos

Ocorreram duas situações atípicas que mereceram a atenção da Provedora. Uma consistiu num pedido, por parte da Presidência da IPS, para colaborar na mediação entre a Direção da AAIPS e a MAG e o Conselho Fiscal da AAIPS, num conflito que incluiu, entre outras coisas, o encerramento das instalações da AAIPS. A outra foi, à semelhança do ano passado, o apoio solicitado pelos representantes dos estudantes do Conselho Pedagógico e do Conselho de Representantes da ESTBarreiro para a resolução de problemas sentidos pelos estudantes.

### AAIPS

Os desentendimentos entre os órgãos da AAIPS eram profundos e, apesar de se ter conseguido estabelecer uma plataforma mínima de comunicação entre as partes, a situação nunca chegou a ser completamente superada.

A Provedora aproveitou a ocasião para chamar a atenção da Vice-Presidente da AAIPS e dos vogais presentes na reunião para a inadequação do seu atual comportamento institucional, nomeadamente por ignorarem completamente o órgão Provedora, não terem acusado a receção do Relatório da Provedoria 2015 e não se terem disponibilizado para o analisar,

conforme proposta da Provedora. Os estudantes prometeram uma reunião dentro dum prazo curto, o que nunca veio a acontecer. Espera-se que esta situação não se repita em 2017.

### **ESTBarreiro**

À semelhança do ano passado, os representantes dos estudantes nos órgãos da ESTBarreiro pediram apoio à Provedora para exporem vários problemas aos órgãos competentes: Direção da ESTBarreiro; Presidência IPS; SAS-IPS. A Provedora facilitou a realização de reuniões, onde, além de problemas internos à Escola, foram colocadas as seguintes questões: falta de micro-ondas no bar; pouca variedade de comida no bar; falta de atividades desportivas na Escola; falta de *internet* nas casas protocoladas com a Baía Tejo; acesso ao *website* do IPS; desconhecimento do *campus* de Setúbal.

Estas questões foram colocadas em várias reuniões e foram sendo resolvidas a contento, dentro dos condicionalismos existentes, nomeadamente no que se refere às atividades desportivas. Uma delegação de estudantes visitou o *campus* de Setúbal, a DA, o Clube Desportivo e a Residência Santiago, tendo sido recebidos pelo Presidente do IPS.

### **3.2. Tratamento dos casos**

No tratamento dos casos, continuou a privilegiar-se o contacto direto com os vários intervenientes e responsáveis pelas áreas em questão, em detrimento da emissão de pareceres ou recomendações formais.

Esta metodologia continuou a revelar-se adequada e eficaz, uma vez que da parte da Presidência e demais órgãos e serviços foi evidente o espírito de colaboração e a genuína vontade de resolver os problemas detetados pelos estudantes. Continuou a destacar-se a disponibilidade permanente dos Diretores das Escolas, do Vice-Presidente para a Formação e Assuntos Académicos, da Administradora dos SAS e da Chefe da Divisão Académica.

Reitera-se 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. Foi, porém, também evidente que, quando os problemas questionavam as práticas pedagógicas de docentes, as soluções não surgiam como era expetável e desejável, sendo difícil integrar a perspetiva dos estudantes. Foi particularmente notória a existência de algumas situações de impunidade relativas ao incumprimento de regulamentos internos do IPS.

### **3.3. Assuntos transitados de 2015**

Os assuntos que transitaram para 2016 foram relativos a dois aspetos distintos:

#### **Bolsas SAS**

Extensão do programa para estudantes finalistas de forma a incluir os candidatos a bolseiros com falta de um número reduzido dos créditos ECTS requeridos para acesso à bolsa.

Esta norma foi adotada em 2016 a fim de permitir a estes estudantes fazerem exames na época especial e, em caso de sucesso, manterem a bolsa. É considerada uma norma bastante positiva, que resultou de um conjunto de queixas apresentadas por estudantes em 2015.

#### **Melhoria do serviço de informação institucional**

Este assunto foi objeto de uma Recomendação do relatório de 2015, no qual não se registaram melhorias significativas. A consulta aos vários *websites* institucionais continua a evidenciar grandes lacunas de informação no que respeita à oferta formativa.

#### **4. Recomendações**

Reitera-se que a disponibilização da informação institucional de forma completa e clara é obrigatória por lei, nomeadamente através do *guia informativo do estabelecimento de ensino*, em versão bilingue (Decreto-Lei nº 42/2005, Artigos 34º-37º), e é imprescindível ao funcionamento democrático do Instituto. Pela importância de que este assunto se reveste, julga-se pertinente recomendar, mais uma vez, atenção prioritária a esta matéria.

Uma outra lacuna informativa, que não respeita o direito à informação por parte da comunidade académica, nomeadamente dos estudantes, prende-se com a desatualização da informação relativa à atividade dos órgãos de gestão, com destaque para o Conselho Geral e o Conselho Académico, ao nível do IPS, e para os Conselhos Pedagógicos, ao nível das Escolas.

Verifica-se, a 17 de fevereiro de 2017, que a última informação do Conselho Geral é de 28 de abril de 2014 e a do Conselho Académico é de 7 de dezembro de 2015. As informações dos Conselhos Pedagógicos está ainda mais desatualizada ou é inexistente. No entanto, esta situação é fácil de ultrapassar desde que se institua procedimentos de rotina que podem passar, entre outros, pela emissão de boletins periódicos de informação interna ou pelo simples alojar (com acesso restrito) de sínteses dos assuntos tratados nas reuniões nas respetivas áreas dos *websites* institucionais.

Quando se apela a uma comunidade estudantil participante deve ter-se em atenção que tal pressupõe a circulação da informação institucional de forma célere e eficaz. Os *websites* institucionais são apenas um dos meios que podem contribuir para a participação alargada da comunidade estudantil na vida institucional. Através da auscultação dos estudantes, encontrar-se-ão certamente outras estratégias, meios e formatos que podem ser acionados e que sejam mais consentâneos com o seu modo de estar e intervir no IPS.

#### **5. Balanço final**

No final do segundo ano de mandato, parece evidente que o papel institucional da Provedora está consolidado, registando-se um bom acolhimento por parte dos órgãos do IPS e das Unidades Orgânicas em todos os contactos e para todos os efeitos. Esta atitude colaborativa beneficia a resolução dos casos e contribui, além disso, para a tomada de consciência de situações problemáticas por parte dos responsáveis.

As ações previstas foram globalmente concretizadas no sentido do cumprimento dos objetivos delineados. 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. Considera-se bastante positivo que o *Regulamento do Provedor do Estudante do IPS* tenha sido publicado.

É de realçar que a maioria das exposições dos estudantes (56%) correspondeu, este ano, a reclamações, invertendo a situação de 2015, podendo eventualmente, se se mantiver a tendência, significar, por um lado, melhorias nos serviços e na comunicação organizacional de interesse direto para os estudantes e, por outro, uma maior consciencialização dos estudantes relativamente aos seus direitos.

Verificou-se uma ligeira evolução positiva no que toca às questões do foro académico-administrativo, com menos ocorrências do que em 2015, nas quais apenas metade dos estudantes tinha razão. Já no que respeita às ocorrências do foro pedagógico, estas não só aumentaram como na maior parte dos casos o estudante tinha razão. Nesta área, contudo, mesmo quando o estudante tinha razão, a situação em geral não foi resolvida favoravelmente. Há aqui que trabalhar ao nível da cultura pedagógica dominante que parece valorizar a opinião do docente, em detrimento da perceção do estudante. A mudança desta mentalidade requer uma abordagem holística em que os estudantes e as suas estruturas representativas podem e devem desempenhar um papel importante. Sugere-se a abordagem destas questões pelos estudantes, a partir das estruturas da AAIPS e dos membros discentes dos Conselhos Pedagógicos.

O baixo número de exposições, estatisticamente pouco relevante, aponta no entanto para a pertinência de uma análise qualitativa 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.

**ANEXO**  
**Tabela de casos e processos 2016**

N.	Mês	Escola	Curso	Tipo	Assunto	Processo	Ra- zão?	Resultado/Observações
1	Jan.	ESTS	EACI	B	Reclamação: Oferta de UC em horário pós-laboral implicações para transição de ano e pagamento de propinas	Reencami- nhado e tratado com o Diretor e o Vice- Presidente	Sim	Criação de despacho de exceção por parte do Presidente do IPS possibilitando a inscrição a todos os estudantes em idêntica situação. Identificada necessidade de extinguir o sistema atual porque não tem condições de continuar com um número reduzido de estudantes
2	Jan.	ESCE	GRH	A	Reclamação: Alegado erro na apreciação da candidatura a mudança de curso	Reencaminh ado para a DA	Não	Eliminado do concurso
3	Jan.	ESTS	EACI	B	Reclamação: Oferta de UCs em horário pós- laboral e implicações para transição de ano e pagamento de propinas	Reencaminh ado e tratado com o Diretor e o Vice- Presidente	Sim	Criação de despacho de exceção por parte do Presidente do IPS possibilitando a inscrição a todos os estudantes em idêntica situação
4	Jan.	ESTB	LEC	A	Reclamação: Perda de estatuto de trabalhador estudante	Análise do regulamento do IPS	Não	Confirmada perda do estatuto
5	Jan.	ESCE	GDL-PL	B	Reclamação: Incoerência entre as regras de avaliação de avaliação contínua de UC e o regulamento de frequência e avaliação da ESCE	Reencaminh ado para C. Curso e CP	Sim	O docente recusou-se a mudar as regras e o estudante foi a exame. O incumprimento do regulamento foi sancionado pela Direção e CP, por se estar em fim de semestre. Foi dada a informação de que docente mudou o regulamento da UC, mas no site da ESCE continua em incumprimento.
6	Fev.	ESTS	CTeSP Program ação web	D	Exposição de situação de estudante com NEE: Que tipo de apoio existe para estas situações?	Situação tratada pela Administrad ora dos SAS	N/A	Integração do estudante bem- sucedida. Está em curso a abordagem global de integração de estudantes com NEE no IPS

N.	Mês	Escola	Curso	Tipo	Assunto	Processo	Ra- zão?	Resultado/Observações
7	Fev.	ESCE	GDL-PL	B	Pedido de informação: O que fazer em caso de incumprimento do prazo de divulgação de notas	Resposta: recorrer para C. Curso e CP	N/A	
8	Fev.	ESCE	GRH-PL	A	Reclamação: Pedido de reingresso com alegadas falhas	Reencaminhado para Vice-Presidente que realizou uma reunião para análise do processo com a estudante	Não	Caso resolvido. A situação estava confusa, mas não havia incorreções por parte da DA

9	Fev.	ESTS	EI	A	Pedido de apoio: Declaração para o SEF	Contacto com o Vice-Presidente	N/A	A DA tinha instruções para resolver o assunto
---	------	------	----	---	----------------------------------------	--------------------------------	-----	-----------------------------------------------

10	Fev.	ESTS	EACI	B	Reclamação: Problema com UC em pós-laboral	Reencaminhado para Diretor	Não	Pedido indeferido
11	Fev.	ESCE	GRH	C	Reclamação: Alegada injustiça na apreciação dos SAS para efeitos de atribuição de bolsa	Reencaminhado para SAS	Não	Não cumpria os critérios: pedido indeferido
12	Fev.	ESCE	GDL-PL	B	Reclamação: horários	Reencaminhado para a Diretora que estava já em negociações com os estudantes	N/A	A estudante não voltou a contactar
13	Fev.	ESCE	Marketing	B	Pedido de conselho: avaliação de UC com critérios pouco claros	Reunião com a estudante para apuramento da situação. Aconselhada a reportar a situação à C. Curso e ao CP	N/A	A estudante não voltou a contactar
14	Fev.	ESTS	EEC-ERSP	A	Reclamação: dificuldades no processo de renovação do cartão de estudante	Contacto com o Vice-Presidente e DI	Sim	Informação sobre o processo e de que o cartão já estava emitido. Foi decidido fazer alterações ao processo de renovação de cartões para o tornar mais célere

N.	Mês	Escola	Curso	Tipo	Assunto	Processo	Ra- zão?	Resultado/Observações
15	Mar.	ESCE	Curso exame OTOC	A	Reclamação: Notificada sobre alegada dívida de propinas	Contacto Vice- Presidente e DA	Sim	Considerada não devedora
16	Mar.	ESCE	MCE	A	Reclamação: alegada prescrição de dívida de propinas	Contacto com Vice- Presidente e DA	Não	Confirmada como devedora. Foram detetadas falhas de comunicação entre a DA e a estudante
17	Abr.	ESCE	GRH	C	Reclamação: não atribuição de bolsa	Reencaminh ada para reunião com a Administrad ora dos SAS	Não	Confirmada não bolseira
18	Abr.	ESTB	Represe ntante de estudan tes no CP	D	Pedido de reunião com órgãos de gestão para análise de problemas	Realizadas reuniões em 5 de maio (órgãos da Escola), 18 de maio (Provedora) e 16 de junho (SAS)	N/A	Embora com pouca participação por parte da generalidade dos estudantes,
19	Abr.	ESS	LE	B	Pedido de antecipação de emissão de classificação de UC	Contacto com Diretora e Vice- Presidente	N/A	Pedido indeferido
20	Abr.	ESCE	MSIO	B	Reclamação: reconhecimento de parte curricular do mestrado para efeitos de diploma	Contacto com Vice- Presidente e DA	Sim	Emitido o diploma de formação especializada em SI. Identificada necessidade de rever editais de mestrado, tendo sido solicitado às Escolas a clarificação, para todos os cursos de mestrado, dos elementos componentes da Dissertação/projeto / estágio
21	Abr.	AAIPS		D	Pedido da Presidência para participar em reunião entre a Presidência e os corpos dirigentes da AAIPS, numa tentativa de sanar desavenças internas	Participação nesta e noutra reunião com o papel de mediadora, juntamente com Vice- Presidente e Pró- Presidente	N/A	Conseguiram-se alguns avanços em termos de comunicação entre as partes (MAG e CF, por um lado, e Direção, por outro)

N.	Mês	Escola	Curso	Tipo	Assunto	Processo	Ra- zão?	Resultado/Observações
22	Mai.	ESCE	GDL-PL	B	Reclamação: alegada inadequação das formas de avaliação de UC	Reencaminhado para o CP	Sim	Houve algumas alterações, mas não corresponderam totalmente ao solicitado
23	Mai.	ESE	LEB	B	Reclamação: organização e avaliação de UC	Contacto com a Diretora e o CP	Não	A queixa foi apresentada a vários órgãos e por isso acabou por nenhum responder. A estudante foi posteriormente contactada, mas desistiu da queixa antes da reunião programada para análise da situação. Aparentemente foi um caso de comunicação mal sucedida entre docente e estudante. No entanto, reconheceu-se que a UC é atípica e está sujeita a um grau de subjetividade superior à média
24	Mai.	ESTS	EACI	B	Reclamação: sobreposições nos horários de exame	Contacto com CP	Sim	Alteração de horários
25	Mai.	ESCE	LCF	B	Pedido de apoio para situação de NEE	Reencaminhada para consulta nos SAS e contacto com C. Curso	N/A	Não voltou a haver contacto
26	Mai.	ESCE	Marketing	B	Pedido para ter avaliação em UC em que não estava inscrito, fora da estrutura do curso.	Contacto com Vice-Presidente	Não	Pedido indeferido por violar as regras gerais
27	Jun.	ESCE	GDL	A	Pedido de apoio: Irregularidades no pagamento de propinas por falta de meios da estudante	Contacto com a DA e reencaminhamento para resolução da situação	N/A	Não voltou a haver contacto
28	Jun.	ESE	Desporto	B	Reclamação: resultados de avaliação	Contacto com C. Curso, CP e Diretora	N/A	Estudante reprovado a duas UC. Foi detetada fraude académica em 4 testes. Em paralelo detetaram-se irregularidades face ao regulamento de frequência e avaliação da ESE, por parte do docente. Situação exposta ao Presidente do IPS para eventual processo disciplinar ao estudante

N.	Mês	Escola	Curso	Tipo	Assunto	Processo	Ra- zão?	Resultado/Observações
29	Jul.	ESCE	CTeSP Logística	A	Pedido de informação: pormenores da candidatura	Contacto com o júri	N/A	Resposta direta do júri ao candidato
30	Jul.	ESTB	MEC	B	Reclamação: formas de avaliação de UC	Contacto com CP	Não	Reclamação indeferida. A avaliação está em conformidade com o regulamento da Escola e do curso. O regulamento da avaliação da UC foi aprovado em CP muito fora do prazo
31	Jul.	ESTS	EEC- ERSP	B	Reclamação: organização e acompanhament o de UC de Projeto	Contacto com Diretor	Não	Informação ao estudante sobre procedimentos que, no entanto, estavam claros na documentação da UC
32	Jul.	ESCE	GDL-PL	B	Reclamação: alegada perda de folha de exame	Contactos com Diretora, CP e docentes envolvidos	N/A	Parecer da Provedora: realização de novo exame sobre a matéria do grupo em questão por docentes independentes; análise de comportamentos a nível disciplinar; elaboração de novas normas para a vigilância de exames
33	Jul.	ESTS	TGI	A	Pedido de informação: inscrição em exame de época especial com propinas em atraso	Reencaminh ado para Vice- Presidente	N/A	Resposta dada pelo Vice- Presidente diretamente à estudante
34	Ago.	ESTS	LBIO	B	Reclamação: frequência e avaliação de UC com irregularidades	Contacto com Presidente IPS a quem já tinha sido colocada a questão	Sim	Concretizada a decisão do Presidente IPS: criada época especial para exame, precedida de apoio tutorial
35	Set.	ESTS		A	Reclamação: exigência de pagamento de propinas já pagas	Reencaminh ado para Vice- Presidente	Sim	Assunto tratado. Identificadas anomalias nos pagamentos das propinas do curso em causa
36	Set.	ESTS		A	Pedido de informação: Provas M23 feitas no ano passado dão para mudar de curso?	Reencaminh ado para Vice- Presidente	N/A	Resposta dada pelo Vice- Presidente diretamente ao candidato

N.	Mês	Escola	Curso	Tipo	Assunto	Processo	Ra- zão?	Resultado/Observações
37	Set.	ESTB	LGC	B	Pedido de apoio para reingresso no curso atualmente suspenso	Reencaminhado para Diretor e Vice-Presidente	N/A	Reingresso autorizado através da frequência de UC da LEC, idênticas às que faltavam ao estudante. Recomenda-se que, em caso de suspensão ou extinção de cursos, sejam acionados procedimentos informativos eficazes aos estudantes que não os completaram.
38	Set.	ESTB	LGC	B	Pedido de apoio para reingresso no curso atualmente suspenso	Reencaminhado para Diretor e Vice-Presidente	N/A	Reingresso não autorizado por as UC em falta não estarem já disponíveis
39	Set.	ESTS	EACI	B	Reclamação: horários sobrepostos no pós-laboral	Situação resolvida pela direção, que também recebeu a reclamação	Sim	
40	Out.	ESTS	MEEC	A	Pedido de informação: prazo de inscrição já foi ultrapassado as inscrições não abriram?	Reencaminhado para Diretor	N/A	O MEEC não abriu por falta do nº mínimo de candidaturas. Houve atraso na informação aos candidatos.
41	Out.	ESTS	LEA	D	Pedido de informação sobre eventual subsídio para realização de estágio	Sugestão para contactar Diretor de Curso ou Responsável da UC	N/A	A estudante não voltou a contactar
42	Out.	ESTS	?	A	Pedido de informação sobre candidatura por CET, uma vez que não fez o exame requerido	Reencaminhado para Diretor e Vice-Presidente	N/A	Resposta dada pelo Vice-Presidente diretamente ao estudante
43	Nov.	ESTS	MEEC	B	Reclamação: a não abertura do MEEC como o previsto, lesou o estudante por este ter quase todas as UC da parte curricular já realizadas.	Reencaminhado para Diretor e Vice-Presidente, com recomendação de que se devia integrar o estudante	Sim	O estudante foi integrado no 2º ano do mestrado

N.	Mês	Escola	Curso	Tipo	Assunto	Processo	Ra- zão?	Resultado/Observações
44	Nov.	ESTB	CETCOP	A	Reclamação: atraso na emissão do diploma e erros quando o mesmo foi emitido	Reencaminhado para DA e Vice-Presidente	Sim	O diploma teve de ser refeito e foi emitido com bastante atraso. Foram já dados passos significativos no sentido de resolver problemas no funcionamento da DA na ESTBarreiro.
45	Nov.	ESCE	LCF	A	Reclamação: prescrição	Reencaminhado para Vice-Presidente	Sim	A estudante não tinha prescrito
46	Nov.	ESCE	Marketing	A	Reclamação: não foi notificada para se inscrever no programa de estudantes finalistas	Reencaminhado para Subdiretor	Não	A estudante tinha sido informada mas não viu. Pôde ainda inscrever-se
47	Nov.	ESCE	GSI	A	Reclamação: aviso da DA sobre alegada dívida de propinas	Reencaminhada para DA	Sim	A estudante não tinha nada a pagar
48	Nov.	ESCE	GRH	A	Pedido de ajuda: estudante angolana com problemas no SEF, por falta de pagamento de propinas, mas sem dinheiro para pagar	Reencaminhada para Vice-Presidente. Pedido endereçado ao Presidente do IPS para lhe ser concedido estatuto de estudante nacional.	N/A	Considerada uma situação dramática excecional. Foi-lhe concedido o estatuto de estudante nacional.