



IPS Instituto
Politécnico de Setúbal

Provedoria do Estudante

Relatório Anual 2017

Albertina Palma
Fevereiro de 2018

ÍNDICE

INTRODUÇÃO - 3

1. Objetivos e atividades previstas para 2017 - 4
2. Atividades desenvolvidas - 6
 - 2.1. Eventos/reuniões do IPS - 6
 - 2.2. Eventos/reuniões da AAIPS - 7
 - 2.3. Outros eventos dos Estudantes - ESTBarreiro/IPS - 7
 - 2.4. Eventos externos - 7
3. Análise de casos e processos - 8
 - 3.1. Caracterização dos casos - 8
 - 3.1.1. Frequência - 8
 - 3.1.2. Dispersão por Escola - 9
 - 3.1.3. Tipologias - 10
 - 3.1.4. A razão dos estudantes - 11
 - 3.2. Receção e tratamento dos casos - 11
4. Recomendações - 12
5. Balanço final - 13

ANEXO: Tabela de casos e processos 2017 - 15

INTRODUÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento do estipulado no Artigo 36.º dos Estatutos do IPS e do Artigo 4.º, alínea g) do Regulamento do Provedor do Estudante do IPS. Segue a mesma estrutura dos relatórios anteriores, uma vez que a mesma se revelou adequada, correspondendo ao ano civil de 2017.

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 2017, tendo em conta pressupostos assentes na consensualização estabelecida na comunidade académica sobre o papel e as funções do órgão Provedor do Estudante. 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 ocorridos e os processos usados no tratamento dos mesmos, apresentando a metodologia geral utilizada. Na caracterização dos casos optou-se por sínteses quantitativas de dados estatísticos, geralmente confrontando-os com os dados obtidos nos anos anteriores, o que não obsta a uma análise qualitativa quando tal é considerado relevante.

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 2017. Em anexo é apresentada a Tabela de casos e processos 2017.

1. Objetivos e atividades previstas para 2017

Ao iniciar a atividade do terceiro ano de exercício da Provedoria do Estudante, partiu-se de pressupostos sobre o papel de Provedor do Estudante do IPS, que se considera estarem consensualizados na comunidade académica, em resultado do debate ocorrido nos anos anteriores. Assim, assumiu-se que o órgão 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 do sistema da qualidade do IPS.

Os objetivos para 2017 tiveram, por isso, em conta esta visão abrangente e foram formulados numa perspetiva de aprofundamento dos objetivos do ano transato, sendo enunciados da seguinte forma:

- a. Tratar as queixas dos estudantes numa perspetiva de colaboração, mobilizando os órgãos e serviços implicados em cada caso;
- b. Reforçar a colaboração com os órgãos de gestão do IPS em ações orientadas para a melhoria da qualidade educativa do IPS;
- c. Promover uma colaboração mais próxima com a AAIPS;
- d. Consolidar a figura de Provedor do Estudante como mediadora útil e parceira do IPS na melhoria da qualidade institucional;
- e. Afirmar o seu papel e as suas funções na promoção e defesa dos direitos dos estudantes;
- f. Reforçar a presença institucional.

Em consonância com os objetivos enunciados, as ações previstas para 2017 consistiam na continuação das ações do ano anterior. Assim, pretendia-se tratar as queixas dos estudantes através de reuniões com os próprios e com os órgãos envolvidos, nomeadamente e consoante os casos, os Diretores das Escolas/Administradora dos SAS, Presidentes dos Conselhos Pedagógicos e Presidência do IPS através de reuniões ou

comunicação via e-mail ou telefone. Previa-se, ainda, a participação em eventos e reuniões institucionais para os quais a Provedora fosse convidada. Estava igualmente prevista a participação ativa no Grupo Nacional de Provedores de Estudante, nomeadamente através da participação no Observatório do Provedor do Estudante e no VII Encontro Nacional de Provedores do Estudante.

2. Atividades desenvolvidas

As atividades que foram desenvolvidas corresponderam, na generalidade, às atividades que estavam previstas. A exceção foi a participação no *Congresso Nacional de Práticas Pedagógicas no Ensino Superior* (CNaPPES), que teve o IPS como coorganizador e local de realização.

As atividades incluíram: múltiplas reuniões para o tratamento dos casos e ocorrências, quer com os estudantes queixosos quer com os órgãos ou serviços competentes para o tratamento das ocorrências; participação em reuniões e eventos promovidos pelo IPS e pelos estudantes, nomeadamente pela AAIPS e pelo Jornal EstBrain, para os quais a Provedora foi convidada; participação no Observatório do Grupo Nacional de Provedores do Estudante; participação no VII Encontro Nacional de Provedores do Estudante, que se realizou no Instituto Politécnico de Tomar.

A lista geral de atividades é apresentada a seguir.

2.1. Eventos/reuniões do IPS

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

- 20 de janeiro: Reunião do Conselho da Qualidade do IPS;
- 22 de março: Jornadas de Engenharia Civil/Água Pública – ESTBarreiro /IPS;
- 30 de maio: Tomada de Posse da Diretora da ESCE/IPS;
- 3 de junho: Entrega das Cartas de Curso;
- 29 de junho: Cerimónia do Compromisso dos estudantes de enfermagem da ESS/IPS;
- 18 de setembro: Sessão de Integração dos estudantes da ESS/IPS;
- 25 de setembro: Sessão de Acolhimento dos novos estudantes do IPS;
- 29 de setembro: Sessão de boas vindas aos estudantes da ESTBarreiro;
- 9 de outubro: Comemorações do Dia do IPS e Homenagem aos Antigos Presidentes do IPS;
- 11 de novembro: 2º Encontro Alumni-IPS;
- 15 de novembro: Comemorações do 18º Aniversário da ESTBarreiro/IPS;
- 5 de dezembro: Encontro dos Órgãos de Gestão do IPS;

- 21 de dezembro: Convívio de Natal dos trabalhadores do IPS.

2.2. Eventos/reuniões da AAIPS

A participação nas atividades enunciadas abaixo resultou de convite dos órgãos da AAIPS. Foram as seguintes:

- 25 de janeiro: Tomada de posse dos Núcleos de Curso da AAIPS;
- 11 de abril: Gala do V Aniversário da AAIPS;
- 28 de maio: Bênção e Queima das Fitas;
- 9 de junho: VI Gala de Finalistas do IPS;
- 2 de dezembro: Tomada de Posse dos Órgãos Sociais da AAIPS;
- 21 de dezembro: Reunião de trabalho na sede da AAIPS.

2.3. Outros eventos dos Estudantes - ESTBarreiro/IPS

Participação a convite do Jornal ESTBrain da EST/Barreiro:

- 26 de janeiro: Tomada de posse dos Órgãos Sociais do Jornal.

2.4. Eventos externos

- 13-14 de julho: Congresso da CNaPPES, IPS
- 12 de outubro: VII Encontro Nacional de Provedores do Estudante, IP Tomar.

3. Análise de casos e processos

Em anexo é apresentada uma tabela incluindo os casos apresentados e os processos usados no tratamento dos mesmos. A tabela tem as seguintes entradas: mês, escola e curso, assunto, processo, razoabilidade, resultado e observações.

Ao longo do ano os casos totalizaram 38, aproximadamente 3 casos por mês, o que significa um número inferior ao dos anos anteriores. Verifica-se aliás um decréscimo contínuo do número de ocorrências. Em 2016 houve 45 ocorrências, quando em 2015 tinha havido igual número, mas distribuído por apenas 10 meses (a Provedoria só iniciou a atividade em 25 de fevereiro). Tal como em 2015, as ocorrências incluíram não só queixas ou reclamações, mas também pedidos de informação, aconselhamento ou pedidos de apoio. De acordo com a natureza do seu conteúdo, os casos 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

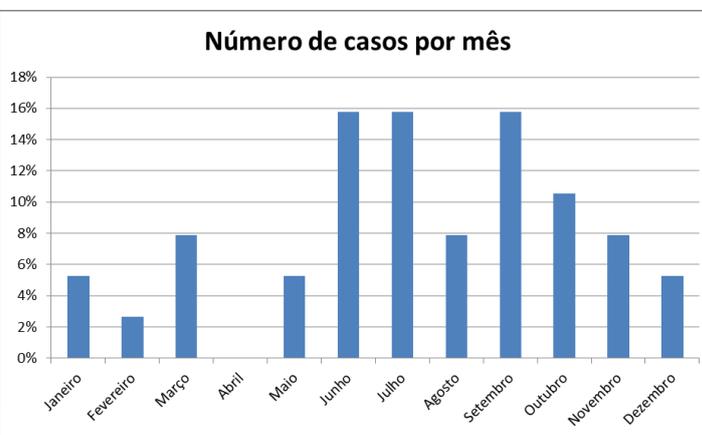
3.1. Caracterização dos casos

3.1.1. Frequência

Os meses em que se registou o maior número de casos foram junho, julho e setembro, com 6 casos em cada um (Gráfico 1). Nestes 3 meses registaram-se 48% de casos, quase metade do total registado no ano inteiro. Não se registou nenhum caso no mês de abril. Note-se que em 2015 o mês de maior número de casos foi outubro, com 14 casos, e em 2016 foi o mês de fevereiro (9 casos). Os dados não permitem tirar conclusões definitivas sobre o período típico de casos. No entanto, parece haver uma tendência para que esse período corresponda genericamente ao início, fim de ano académico ou mudança de semestre.

Gráfico 1

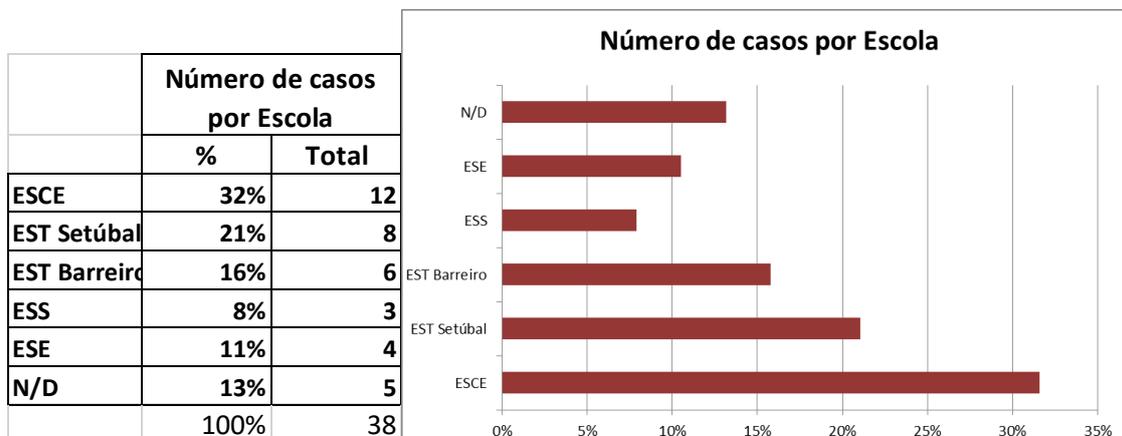
	Número de casos por mês	
	%	Total
Janeiro	5%	2
Fevereiro	3%	1
Março	8%	3
Abril	0%	0
Maio	5%	2
Junho	16%	6
Julho	16%	6
Agosto	8%	3
Setembro	16%	6
Outubro	11%	4
Novembro	8%	3
Dezembro	5%	2
	100%	38



3.1.2. Dispersão por Escola

Como se pode verificar pelo Gráfico 2, a Escola com o maior número de casos foi a ESCE (32% do total), logo seguida da ESTSetúbal (21%), o que se considera natural tendo em conta que são as duas Escolas com maior número de estudantes. Este resultado é semelhante ao de 2016, com a ESE (11%) e a ESS (8%) a registarem novamente o menor número de casos. Note-se que há 5 estudantes que não identificam a Escola (N/D).

Gráfico 2

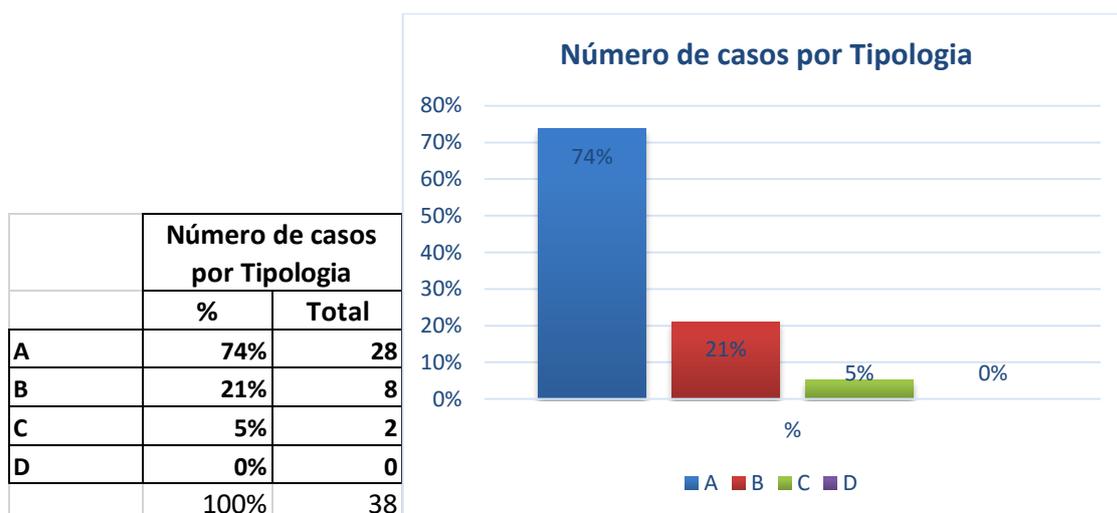


3.1.3. Tipologias

Como mostra o Gráfico 3, a larga maioria (74%) dos casos foi caracterizada como tipo A (foro académico-administrativo). Isto contraria a situação verificada em 2016, ano em que predominaram os casos do foro pedagógico (48%). Em 2017, os casos do foro pedagógico diminuíram drasticamente, passando para menos de metade (21%) do total deste ano. Os SAS mantiveram o número de reclamações (2), verificando-se que em nenhuma das reclamações foi dada razão aos estudantes.

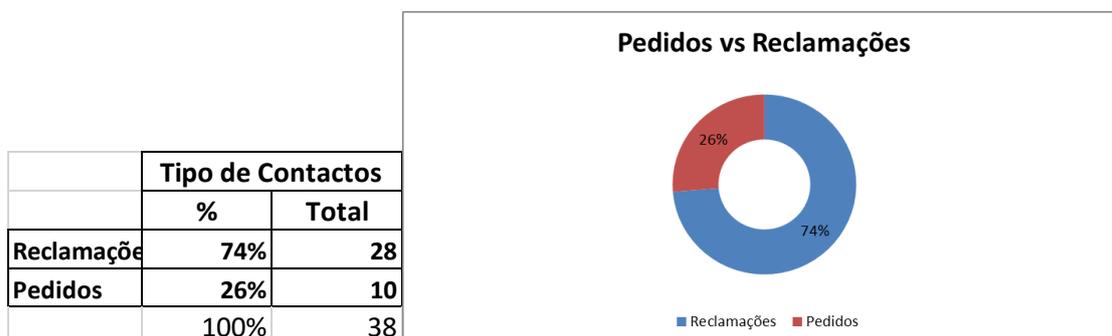
As reclamações ou pedidos de informação do foro académico-administrativo, a maior parte do total, como já assinalado, foram relativos, nalguns casos, a erros ou atrasos na resposta a situações particulares e, noutros casos, a falhas de interpretação e aplicação dos procedimentos gerais em vigor a casos particulares.

Gráfico 3



Relativamente à relação pedidos de informação, de apoio ou aconselhamento (a seguir designados simplesmente por pedidos) vs reclamações (Gráfico 4), verificou-se uma tendência para o aumento do número de reclamações. Enquanto em 2015 os pedidos superaram as reclamações, em 2016 já se verificou um maior número de reclamações (56%) em relação ao número de pedidos (44%). Em 2017 essa diferença acentuou-se, com 74% de reclamações contra 26% de pedidos. Note-se aliás que, em números absolutos, 2017 foi o ano em que houve o maior número de reclamações (28), embora não muito longe do número registado em 2016 (27).

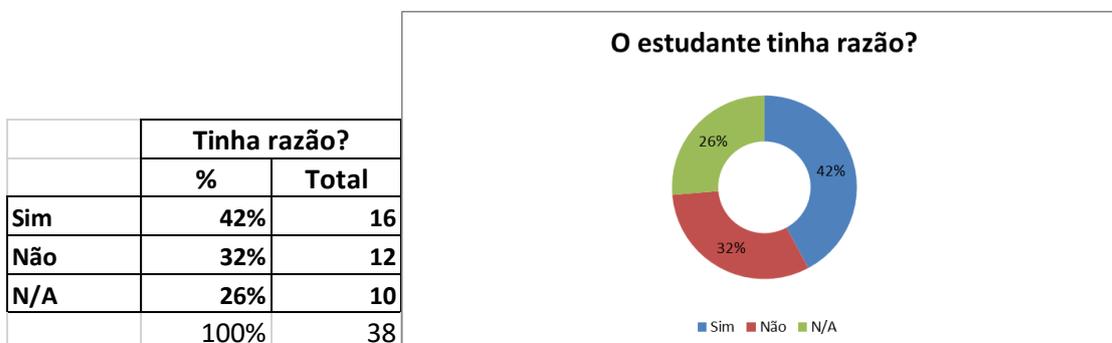
Gráfico 4



3.1.4. A razão dos estudantes

No que se refere às reclamações (Gráfico 5), o número de estudantes a quem foi dada razão continuou a ser superior ao número daqueles a quem não se reconheceu razão. Tal como no ano transato, a maioria dos estudantes a quem não foi reconhecida razão é da ESCE e a maioria a quem foi dada razão é da ESTSetúbal.

Gráfico 5



3.2. Receção e tratamento dos casos

Os contactos com a Provedora estão disponibilizados no Portal IPS. Os contactos incluem o telefone e o e-mail, sendo, no entanto, os estudantes aconselhados a exporem as suas queixas ou pedidos através da plataforma eletrónica criada para o efeito. Em 2017, verificou-se uma ligeira subida do número de estudantes que utilizou o formulário eletrónico. Ainda assim, esta forma de contacto com a Provedora ainda não atingiu a

maioria dos casos reportados. Apenas 41% dos estudantes utilizou este meio, tendo os restantes utilizado o *e-mail* da Provedora.

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. Assim, nalguns casos (particularmente os do foro pedagógico), o primeiro passo para o tratamento dos problemas apresentados consistiu numa reunião com o(a) queixoso(a). Este procedimento permitiu a recolha adicional de informação para a realização de um diagnóstico correto. Noutros casos (a generalidade dos do foro académico-administrativo), tal não foi necessário, tendo-se optado pelo contacto direto com os serviços ou com o Vice-Presidente responsável, como é visível na tabela em anexo. Para os contactos diretos e reuniões foi ocupado não só o horário semanal mas também outros dias e horas, por acordo entre os intervenientes, quando o horário estipulado não se mostrou compatível.

A metodologia assente no contacto direto continuou a revelar-se adequada e eficaz, uma vez que da parte da Presidência e demais órgãos e serviços continuou a ser evidente o espírito de colaboração e a genuína vontade de resolver os problemas detetados pelos estudantes. Voltou 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, 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. No que diz respeito a queixas do foro pedagógico, registou-se apenas um caso complexo que, por ainda não ter sido possível chegar a uma resolução adequada, transitou para o ano seguinte.

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 34.º-37.º), e é imprescindível ao funcionamento democrático do Instituto. Embora se tivessem registado algumas

melhorias neste aspeto, continuou a verificar-se a existência de contradições entre os regulamentos de avaliação disponíveis nos portais e os procedimentos postos em prática nas aulas. Pela importância de que o assunto se reveste, continua a julgar-se pertinente recomendar, mais uma vez, atenção prioritária a esta matéria.

Continuam a verificar-se algumas lacunas de informação, no que se refere à atividade dos órgãos de gestão, que prejudicam o direito à informação e à participação por parte da comunidade académica, nomeadamente dos estudantes. Assinala-se a ausência de estratégias relativamente a esta matéria, em contraste com as estratégias assertivas de comunicação sobre a atividade geral do IPS. Regista-se como positiva a atualização da informação relativa à atividade do Conselho Geral, mas o mesmo não se verifica em relação à atividade do Conselho Académico, nem à dos Conselhos Pedagógicos das várias Escolas. Reafirma-se que esta situação é fácil de ultrapassar desde que se institua procedimentos de rotina que podem passar, entre outros, pelo simples alojamento (com acesso restrito) de sínteses dos assuntos tratados nas reuniões nas respetivas áreas dos *websites* institucionais.

Quando se apela a uma comunidade estudantil participante na vida institucional deve ter-se em atenção que tal pressupõe a circulação da informação interna relativa aos atos de gestão, 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 na atividade institucional.

5. Balanço final

No final do terceiro ano de mandato, considera-se que o papel institucional do Provedor do Estudante está consolidado, registando-se um bom acolhimento e colaboração 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 problemas 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. O *Regulamento do Provedor do Estudante do IPS* mostrou-se adequado, não se tendo sentido necessidade de efetuar alterações.

É de realçar que a maioria das exposições dos estudantes (74%) correspondeu este ano, mais uma vez, a reclamações, acentuando a tendência desde 2015 e a situação registada em 2016. Esta situação poderá eventualmente, se se mantiver a tendência, significar, por um lado, melhorias nos serviços e na comunicação organizacional de interesse direto para os estudantes, o que reduz a necessidade de pedidos de informação e apoio, e, por outro, uma maior consciencialização dos estudantes relativamente aos seus direitos. Verificou-se que, relativamente às reclamações, foi a maior parte das vezes dado razão aos estudantes.

O baixo número de exposições dos estudantes, que continua a ser estatisticamente pouco relevante, aponta, no entanto, para a existência de algumas situações potencialmente lesivas dos direitos dos estudantes e que devem ser analisadas. Daí 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 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 2017

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado
Janeiro	N/D		A	Pedido: informações sobre UC isoladas, por não conseguir respostas por parte da DA	Resposta por e-mail com a informação que devia consultar o Portal IPS	Não	
Janeiro	ESCE	LCF/PL	A	Reclamação: Alegada incorreção por parte da DA no processo de inscrição que não lhe permite a frequência de UC do 4º ano	Reencaminhado para DA e Vice-Presidente.. Troca de vários e-mails e reuniões presenciais com a estudante, a Provedora e o Vice-Presidente	Não	A estudante não cumpre os requisitos de transição de ano e não pode frequentar a UC em causa. A inscrição foi corrigida pela DA que informou disso a estudante, em devido tempo, através de e-mail
Fevereiro	EST Setúbal	Eng ^a Biomédica	B	Pedido: Aconselhamento sobre UC atrasada de Curso em extinção	Contacto com Diretor que informou não haver problemas	Sim	Assunto considerado resolvido
Março	ESCE	LCF/PL	A	Reclamação: Alegada incorreção por parte da DA no processo de inscrição que não lhe permite a frequência de UC do 4º ano	Reencaminhado para DA e Vice-Presidente. Troca de vários e-mails e reuniões presenciais com a estudante, a Provedora e o Vice-Presidente	Não	A estudante não cumpre os requisitos de transição de ano e não pode frequentar a UC em causa. A inscrição foi corrigida pela DA que informou disso a estudante, em devido tempo, através de e-mail. A estudante agiu de má-fé para conseguir a reinscrição, o que motivou a frequência indevida na UC em causa
Março	ESCE	LCF/PL	A	Pedido: esclarecimentos sobre o estatuto de trabalhador-estudante	Reunião com a aluna para esclarecimento	N/A	A estudante ficou esclarecida
Março	EST Setúbal	Eng ^a Biomédica	B	Reclamação: desentendimentos sobre a avaliação contínua de UC (não incluída no contrato de estudos) durante o período de ERASMUS	O estudante foi aconselhado, em reunião com a Provedora, sobre como proceder junto do docente e da Escola a fim de resolver o problema	Sim	O estudante foi avaliado por exame

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado
Maio	ESCE	GRH	A	Pedido: permissão para pagamento faseado de propinas em atraso, que já estavam em pagamento coercivo na AT	Reunião com o estudante, mas a AT já tinha feito a cobrança	N/A	O pagamento coercivo foi realizado
Maio	ESCE	GRH	C	Reclamação: alegada injustiça pela não atribuição de bolsa SAS. A fundamentação é de que está abrangida pelo direito parental e não precisa de ter o sucesso académico exigido	Troca de vários e-mails e reunião com a estudante, a Provedora e a Administradora dos SAS. Foi explicado que a ausência de comprovativos tornava inviável a atribuição de bolsa	Não	A bolsa não foi atribuída
Junho	ESCE	CF-N	A	Reclamação: notificação de pagamento de propinas em atraso já na situação de ser enviada para a AT	Reencaminhado para Vice-Presidente que tratou do assunto diretamente com estudante	Sim	
Junho	EST Setúbal	Eng ^a Informática	C	Reclamação: Pouca variedade de pratos na cantina	Reencaminhado para a Adm. dos SAS, que respondeu de imediato ao estudante, esclarecendo as causas da situação e dando sugestões para obviar ao transtorno ocasional provocado por obras de melhoramento dos serviços	Não	O estudante não voltou a contactar
Junho	ESS	CPLE-EMC	B	Reclamação: estudantes foram convidadas a desistir do estágio antes do fim do período de estágio sem possibilidade de apresentarem a autoavaliação e sem avaliação escrita por parte da supervisora	Reencaminhado para a Escola para que os órgãos próprios analisassem a reclamação e dessem resposta	N/A	A 31 de dezembro a situação continuava por encerrar

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado
Junho	ESE	M. E. Musical	A	Pedido: emissão de diploma de obtenção de bolsa de mérito da DGES	Reencaminhado para Vice-Presidente	Sim	Não tinham sido passados diplomas, mas considerou-se que o pedido era pertinente. O diploma foi passado
Junho	EST Barreiro	MEC	B	Reclamação: alegadas falhas na convocatória para reunião do CP	Pedido de explicações enviado ao Presidente CP, que deu explicações	Não	
Junho	ESCE	Marketing	A	Reclamação: inscrição em UC optativa que não frequentou, tendo feito um requerimento a pedir mudança para outra. O requerimento não teve resposta, mas passou a frequentar a 2ª UC, tem avaliação e quer que seja considerada.	Recomendação para que tratasse do assunto com a Coordenadora de Curso ou Diretora	Não	
Julho	N/D		A	Pedido: informações sobre ingresso	Uma vez que o pedido foi feito a várias entidades, a resposta foi no sentido de, caso não tivesse outras respostas, voltasse ao contacto	N/A	Recebida resposta a agradecer. Não houve mais contacto
Julho	N/D		A	Pedido: ajuda sobre ingresso em circunstâncias atípicas	Recomendação para que pedisse audiência ao Diretor e ver se tinha alguma hipótese ao nível dos CTsESP	N/A	Não houve mais contacto
Julho	ESS	Lic. Fisio	A	Reclamação: Erro em solicitação de pagamento de propinas	Pedido de explicações enviado à DA	Sim	Erro corrigido
Julho	EST Barreiro	LEC	A	Pedido: possibilidade de anulação do pagamento de propinas coercivo pela AT	Recomendação para que fizesse requerimento ao Pres. do IPS, tendo informado o Vice-Pres.	N/A	

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado
Julho	ESE	AISC	A	Pedido: esclarecimentos sobre a notificação para pagamento de propinas	Enviada informação sobre apresentação de requerimento para resolver a situação	N/A	
Julho	ESCE	MGSI	A	Reclamação: procedimentos vários da DA	Reencaminhada para Vice-Presidente	Não	Respostas dadas por Vice-Presidente
Agosto	ESS	MESMP	A	Reclamação: cobrança irregular de propinas	Reencaminhado para DA e Vice-Presidente.	Sim	Revisão e correção do processo
Agosto	N/D		A	Reclamação: mudança de curso não autorizada	Reencaminhado Para Vice-Presidente que respondeu	Não	O estudante não estava nas condições exigidas
Agosto	ESE	LGP	A	Reclamação: vários assuntos relacionados com a DA que a mãe de uma estudante achava que devia saber	Foi informada pelo Vice-Presidente que só a estudante podia ter acesso aos seus dados	Não	
Setembro	ESE	CS	A	Pedido: informação sobre reingresso	A informação foi dada	N/A	
Setembro	ESCE	GDL	A	Reclamação: encontrando-se ao abrigo do estatuto de dirigente associativo, não foi autorizado a inscrever-se em época especial	Contacto com a DA e a AAIPS (responsável pela informação à DA sobre os estudantes com estatuto de dirigente associativo)	Sim	Assunto esclarecido com a AAIPS e resolvido na DA
Setembro	N/D		A	Pedido: informações sobre candidatura a curso	Reencaminhado Para Vice-Presidente que respondeu diretamente	N/A	
Setembro	EST Setúbal	Lic. Inf.	B	Pedido: ajuda para resolver problemas relativos a creditações	Contacto com Diretor para análise de possibilidades de reconhecimento de UC realizadas na ESTBarreiro	Sim	
Setembro	EST Setúbal	Lic .Inf.	A	Reclamação: não conseguiu inscrever-se no exame de uma UC	Contacto com DA e Vice-Presidente	Sim	Problemas resolvidos

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado
Setembro	EST Barreiro	CTESP Inform.	B	Reclamação: avaliação de UC	Recomendado para reclamar junto dos órgãos competentes da Escola, o que não funcionou. Assim, fez-se um contacto direto com o docente em causa	Sim	Problema resolvido
Outubro	EST Barreiro		A	Reclamação: atraso na entrega de diploma de licenciatura, solicitado com urgência	Pedido de explicações à DA, via Vice-Presidente	Sim	Diploma entregue de imediato
Outubro	ESCE		A	Reclamação: atraso no reembolso devido por pagamento de inscrição em pós-graduação que não veio a abrir	Reencaminhado para DA	Sim	O reembolso cabou por ser efetuado
Outubro	EST Barreiro	LEC	A	Reclamação: não atendimento do seu pedido de obtenção de diploma de parte curso (+120 ECTS), conforme consta na Tabela de Emolumentos e na info do Portal IPS	Reunião com o reclamante para explicar a razão da não atribuição do diploma	Sim	Vai ser emitido um Certificado de UC realizadas acompanhado de Suplemento, por analogia com o Suplemento ao Diploma
Outubro	EST Barreiro	LEC	A	Reclamação: atraso na emissão do cartão de estudante	Contacto com Vice-Presidente e DI	Não	O cartão foi passado assim que o estudante corrigiu o erro na aplicação informática
Novembro	EST Setúbal	EACI	A	Reclamação: incorreção nos valores notificados para pagamento de cobrança de propinas em atraso	Contacto co DA e Vice-Presidente	Sim	Os valores foram corrigidos
Novembro	ESCE	GRH	A	Reclamação: incorreções no processo de creditação de UC isoladas	Contacto com Vice-Presidente	Sim	A situação foi corrigida
Novembro	ESCE	CF	B	Pedido: consulta sobre o que poderia exigir de docente na situação de falta a um teste e querer permanecer no regime de avaliação contínua	Resposta por e-mail a informar que não havendo nenhum regulamento sobre o assunto, a decisão seria da docente	N/A	

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado
Dezembro	EST Setúbal	Informática	B	Reclamação: avaliação não atribuída a UC de projeto	Reunião com a reclamante para apurar responsabilidades	Não	A solução passa pelo reingresso no curso
Dezembro	EST Setúbal	LEEC	A	Reclamação: Irregularidades em inscrição em exames	Reencaminhamento para a EST Setúbal	Sim	A situação foi regularizada