



Provedoria do Estudante

Relatório Anual 2018

Albertina Palma
Janeiro 2019

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
1. Objetivos e ações para o mandato 2018-2020	3
2. Atividades desenvolvidas.....	5
2.1. Participação em eventos.....	6
2.2. Reuniões de trabalho.....	7
3. Análise de casos e processos.....	7
3.1. Caracterização dos casos.....	8
3.1.1. Frequência.....	8
3.1.2. Dispersão por Escola.....	8
3.1.3. Tipologias.....	9
3.1.4. A razão dos estudantes.....	10
3.1.5. Casos atípicos.....	11
3.2. Receção e tratamento dos casos.....	11
4. Recomendações.....	12
5. Balanço final.....	12
ANEXO.....	13

INTRODUÇÃO

O presente relatório foi elaborado em cumprimento do estipulado na alínea g) do número 1 do Artigo 36.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, uma vez que a mesma se tem revelado adequada, e corresponde ao ano civil de 2018.

É de assinalar que o mandato da atual provedora terminaria em 24 de fevereiro de 2018, mas, em virtude do processo de eleição do Presidente do IPS, a quem compete apresentar a proposta do nome do provedor no Conselho Geral, ter decorrido no mesmo período, este Conselho só designou o novo provedor após a tomada de posse do Presidente, em 26 de abril. Assim, a tomada de posse da provedora só teve lugar a 14 de junho. Não houve, no entanto, nenhuma interrupção de atividade.

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 o mandato da provedora 2018-2020, tendo em conta os consensos estabelecidos em 2017 e o balanço do primeiro mandato. 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 opou-se por sínteses quantitativas de dados estatísticos, 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 2018. A Tabela de casos e processos 2018 é apresentada em anexo.

1. Objetivos e ações para o mandato 2018-20

Os objetivos para 2018-20 foram estabelecidos com base numa análise do trabalho desenvolvido no primeiro mandato da provedora. Assim, em primeiro lugar, considera-se que os objetivos do mandato 2015-17 foram genericamente atingidos, verificando-se neste momento uma visibilidade adequada da missão e do exercício da provedoria do estudante, bem como a definição e a consolidação das funções de Provedor do Estudante do IPS. Pela participação nos encontros anuais nacionais dos provedores de estudantes pode concluir-se que existem diversas abordagens e concretizações da missão de provedor, o que torna relevante a consensualização do cargo e das respetivas funções, ao nível de cada instituição. Esta consensualização no seio do IPS foi um dos grandes objetivos do primeiro mandato da atual provedora e foi conseguida através de várias reuniões e encontros, bem como da resolução colaborativa de casos e ocorrências.

Assim, parece ser consensual no IPS que o Provedor do Estudante é e tem desenvolvido a sua ação enquanto:

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

A introdução da perspectiva dos estudantes na ação institucional surge como elemento imprescindível na definição da política de qualidade do IPS, na medida em que só pelo respeito dos direitos e dos interesses legítimos dos estudantes é possível atingir o nível de qualidade educativa desejado. A questão da perspectiva do/a estudante foi um dos focos de atenção do primeiro mandato da provedora, tendo sido enunciada da seguinte forma:

Propus-me ir construindo ao longo do mandato aquilo a que chamei o **ponto de vista do estudante**. Parti assim dos pressupostos de que, primeiro, este nem sempre coincide com o ponto de vista dos órgãos e serviços do Instituto, segundo, constitui um contributo valioso para o desenvolvimento do IPS, mas que, terceiro, não está sistematizado por forma a poder ser integrado no esforço de melhoria contínua da qualidade institucional (Relatório da Provedoria do Estudante, 2015: 3).

Relativamente a este propósito, procurou-se compreender por que razão os estudantes apresentavam poucas queixas e mantinham um nível global baixo de intervenção em questões pedagógicas, considerando a sua presença nos conselhos pedagógicos e a existência de “núcleos de curso” na estrutura da AAIPS. Ainda que não se tivesse desenvolvido nenhum estudo sistemático sobre a problemática, através de conversas informais e da análise de queixas, foi possível enunciar três razões que se definem como hipóteses de trabalho futuro e que foram divulgadas pela provedora na sua comunicação no “IX Encontro de Investigadores da Qualidade” e colocadas à discussão institucional no discurso de tomada de posse. A análise foi inicialmente apresentada à AAIPS, para recolha de opinião, e posteriormente divulgada no discurso de tomada de posse, em 14 de junho, realçando-se os pontos que a seguir se apresentam.

As três razões que parece estarem na base das poucas queixas apresentadas formalmente e da pouca intervenção específica dos estudantes para a qualidade institucional prendem-se com a sua auto percepção de utilidade dessa intervenção e são as seguintes.

Em primeiro lugar, a permanência na instituição é substancialmente mais curta e tem objetivos distintos da dos outros atores. Os docentes e o pessoal técnico entram para a instituição com perspectivas de fazer carreira e a maior parte conta ficar aqui por todo o seu tempo de vida ativa de trabalho. Interessa-lhes, portanto, a um nível pessoal, a melhoria contínua da qualidade da instituição da qual poderão beneficiar a longo prazo. Os estudantes, pelo contrário, permanecem geralmente entre 3 e 5 anos, daí os seus interesses e objetivos se centrarem no aqui e no agora. O aqui e agora para a maior parte dos estudantes é passar nas UCs para acabar o curso rapidamente. Daqui resulta igualmente a segunda razão para o pouco empenho em intervir em processos de melhoria pedagógica de médio e longo prazo. Apenas o que diretamente se prende com a sua própria vida académica parece merecer a atenção e intervenção dos estudantes e, ainda assim, esta é ponderada em termos de utilidade imediata. A terceira razão prende-se também com a percepção de utilidade *versus* percepção do risco. A relação pedagógica caracteriza-se pela assimetria de poder já que o/a docente detém o poder

de interferir e contrariar o objetivo do/a estudante de ter sucesso nas UCs e terminar o curso. Nestas condições, dificilmente o/a estudante ousa queixar-se do/a docente se pensar que daí poderá vir uma possível “represália”, termo muito usado pela população estudantil.

Tendo em conta o acima exposto, se queremos uma instituição com qualidade pedagógica, onde os direitos e os interesses legítimos dos estudantes são permanentemente respeitados, não deve ser apenas pela queixa ou reclamação que devemos atuar, devemos antes prevenir as queixas assegurando que os estudantes têm condições de controlo sobre o seu processo pedagógico, numa base permanente. Para tal, há que disponibilizar a informação institucional que lhes diz respeito e estimular a sua participação na interpretação e concretização das medidas que lhes dizem respeito. As implicações desta atitude devem traduzir-se numa política institucional caracterizada por: regulamentação clara e coerente divulgada nos meios próprios; transparência, o que significa desenvolver práticas consonantes com as normas publicadas; funcionamento eficaz dos mecanismos de controlo; circulação eficaz da informação interna.

Os objetivos para o segundo mandato decorreram desta abordagem e podem agrupar-se em quatro áreas globais de atuação:

- Zelar pelos legítimos direitos e interesses 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;
- Integrar a perspectiva dos estudantes na política de qualidade da instituição;
- Manter uma presença institucional regular.

As ações que estavam previstas para a concretização dos objetivos 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, o que foi facilitado pelo bom clima que continuou a verificar-se entre a provedora, os órgãos de gestão e os serviços e pela atitude favorável destes em relação à resolução de problemas.

A provedora continuou a marcar presença em reuniões e eventos promovidos pelo IPS, para os quais foi convidada, em múltiplas reuniões com órgãos de gestão para o tratamento dos casos e ocorrências e em reuniões transversais com órgãos específicos para abordagem de problemas comuns que se mostraram relevantes. Verificou-se novamente a participação no Observatório do Grupo Nacional de Provedores do Estudante e no seu VIII Encontro Nacional. Além disso, a provedora participou, por iniciativa própria, em outros eventos que considerou serem de interesse para a sua área de atuação.

Como atividade extraordinária, a provedora foi convidada pela Presidência a integrar a Comissão Organizadora das Comemorações do 40º Aniversário do IPS.

2.1. 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 abril: Tomada de Posse do Presidente do IPS;
- 4 maio: Reunião com a Comissão de Avaliação Externa da A3ES;
- 16 maio: Tomada de Posse do Presidente do IPS como Presidente do CCISP;
- 10 julho: Tomada de Posse do Diretor da ESS/IPS;
- 17 setembro: Receção aos estudantes da ESS/IPS;
- 20 setembro: Acolhimento dos novos estudantes da ESE/IPS;
- 22 setembro: Entrega das Cartas de Curso 2016/17;
- 24 setembro: Sessão de acolhimento dos novos estudantes do IPS;
- 28 de setembro: Receção aos estudantes do IPS;
- 30 de setembro: Sessão de boas vindas aos estudantes da ESTBarreiro;
- 17 outubro: Tomada de Posse do Diretor da ESTBarreiro;
- 15 novembro: Aniversário da ESTBarreiro;
- 10 novembro: III Encontro de Alumni do IPS;
- 8 outubro: Dia do IPS;
- 6 dezembro: Apresentação da Oficina LUBAN Portuguesa;
- 19 dezembro: Aniversário da ESCE/IPS;
- Reuniões de trabalho da Comissão Organizadora da Comemoração do 40º Aniversário do IPS: 25 setembro/27 outubro/ 6 dezembro

Da AAIPS

A participação nos eventos enunciados a seguir resultou do convite dos órgãos da AAIPS.

- 25 janeiro: Tomada de posse dos Núcleos de Curso da AAIPS
- 11 abril: Gala do VI Aniversário da AAIPS
- 27 maio: Bênção e Queima das Fitas
- 30 maio: V Jantar de Desporto AAIPS
- 8 junho: VII Gala de Finalistas do IPS
- 6 dezembro: Tomada de posse dos órgãos da AAIPS

Externos

Houve a participação no Encontro Anual dos Provedores do Estudante. Além disso, houve a participação em dois eventos cuja temática se relacionava com a qualidade do ensino superior, temática considerada relevante para a atividade da provedora. Assinala-se a apresentação da comunicação “O Provedor do Estudante e a Qualidade nas IES: elemento crucial numa política de qualidade”, em conjunto com Luís Lourenço, Provedor do Estudante da Universidade da Beira Interior (UBI).

Os eventos foram os seguintes:

- 12 outubro: VIII Encontro Nacional de Provedores do Estudante, na Universidade Portucalense, Porto;
- 15 junho: IX Encontro de Investigadores da Qualidade: Qualidade, Investigação e Desenvolvimento, FEUP. Apresentação da comunicação “O Provedor do Estudante e a qualidade nas IES”, em conjunto com o Provedor do Estudante da UBI;
- 28, 29 e 30 novembro: 8ª Conferência FORGES: O papel da Garantia da Qualidade na Gestão do Ensino Superior: desafios, desenvolvimentos e tendências. Instituto Politécnico de Lisboa.

2.2. Reuniões de trabalho

Para além das reuniões dedicadas à resolução de casos e ocorrências específicas, foram realizadas duas reuniões, a convite da provedora, para a abordagem de problemas gerais:

- Reunião com a AAIPS, em 13 de junho, para balanço do 1º mandato da provedora e planeamento da atividade do 2º mandato;
- Reunião com os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos das 5 Escolas IPS, com a presença da Vice-Presidente Ângela Lemos, em 22 de novembro, para fazer ponto de situação sobre queixas e questões relacionadas e para analisar a possibilidade de delinear estratégias comuns.

3. Análise de casos e processos

Tal como identificado em anos anteriores, os estudantes utilizaram pouco o formulário eletrónico. Nos contactos com a provedora apenas 31% dos estudantes utilizou este meio, tendo os restantes utilizado o *email* da provedora (a grande maioria) ou, em número muito reduzido, 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, procedendo-se depois à realização de contactos ou reuniões com os atores envolvidos. Foi ocupado não só o horário semanal de atendimento para este efeito, mas também outros horários, de acordo com as disponibilidades manifestadas.

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

Ao longo do ano os casos totalizaram 42, um número ligeiramente superior ao de 2017, em que se verificaram 38 casos. Tal como nos anos anteriores, surgiram 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

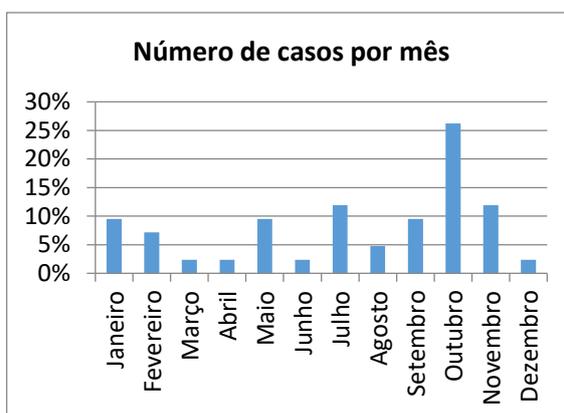
3.1. Caracterização dos casos

3.1.1. Frequência

O mês em que houve mais ocorrências (26%) foi outubro (Gráfico 1). Neste mês, dos 11 casos ocorridos, 10 foram da tipologia A. O único caso fora desta tipologia foi um pedido de um estudante para que se organizasse uma formação em LGP para estudantes da ESTBarreiro e foi motivado pela presença de um estudante surdo a frequentar um CTeSP, com o qual tinham dificuldades de comunicação. O pedido veio a ser satisfeito já em janeiro de 2019, com uma sessão dinamizada por docentes da área de língua gestual portuguesa (LGP).

Gráfico 1

	Número de casos	
	%	Total
Janeiro	10%	4
Fevereiro	7%	3
Março	2%	1
Abril	2%	1
Maio	10%	4
Junho	2%	1
Julho	12%	5
Agosto	5%	2
Setembro	10%	4
Outubro	26%	11
Novembro	12%	5
Dezembro	2%	1
	100%	42

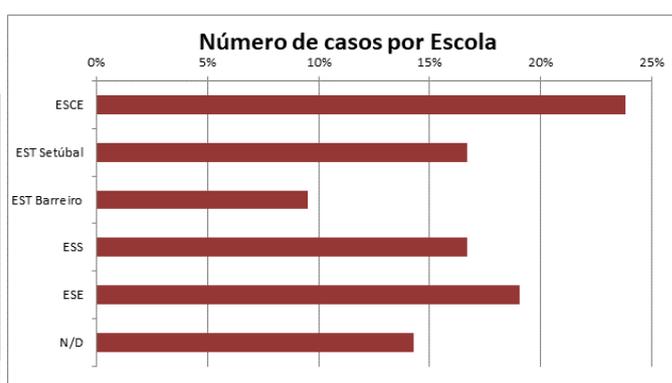


3.1.2. Dispersão por escola

Como se pode verificar pelo Gráfico 2, a escola com o maior número de casos foi a ESCE (24% do total), seguida da ESE (19%). Esta escola e a ESS (17%) sofreram um aumento relativamente ao ano anterior (respetivamente 11% e 8% do total) enquanto a ESTBarreiro diminuiu o número de casos, passando de 16% para 10% do total.

Gráfico 2

	Número de casos	
	%	Total
ESCE	24%	10
EST Setúbal	17%	7
EST Barreiro	10%	4
ESS	17%	7
ESE	19%	8
N/D	14%	6
	100%	42

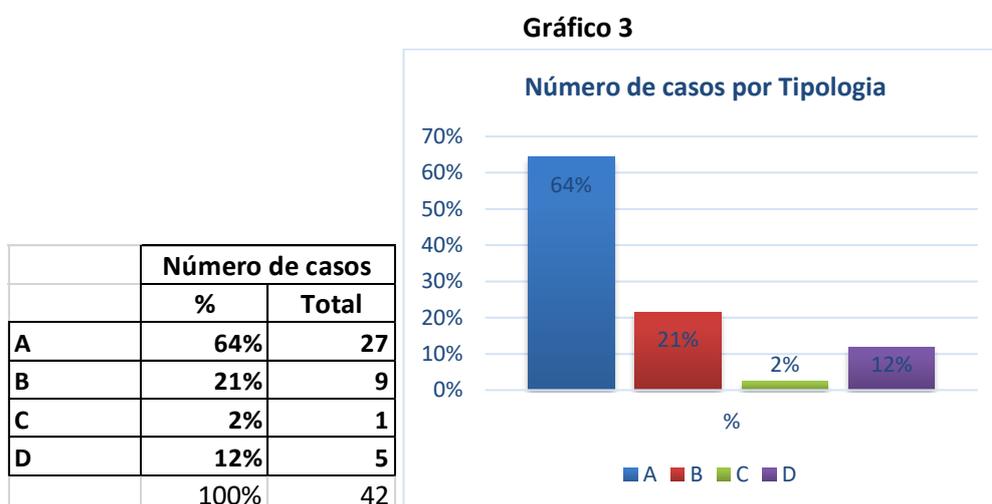


3.1.3. Tipologias

Como mostra o Gráfico 3, a larga maioria (64%) dos casos foi caracterizada como tipo A (foro académico-administrativo), como já acontecera em 2017. Os casos do foro pedagógico foram significativamente em menor percentagem (21%), embora tivessem assumido maior gravidade, em termos das repercussões que tiveram na vida dos estudantes envolvidos. Relativamente aos SAS/IPS, existiu apenas uma reclamação e mesmo essa poderia ter sido contabilizada na tipologia A, uma vez que dizia respeito a uma dívida no pagamento da Residência dos Estudantes.

A maior parte das reclamações ou pedidos de informação do foro académico-administrativo foram, como já assinalado, relativos a erros ou atrasos na resposta a situações particulares e a falhas de interpretação e aplicação, a casos particulares, dos procedimentos gerais em vigor. Regista-se o surgimento de casos relativos a prescrições e um número relativamente elevado de pedidos de inscrição fora de prazo em UCs isoladas, alguns relacionados com a situação de prescrição.

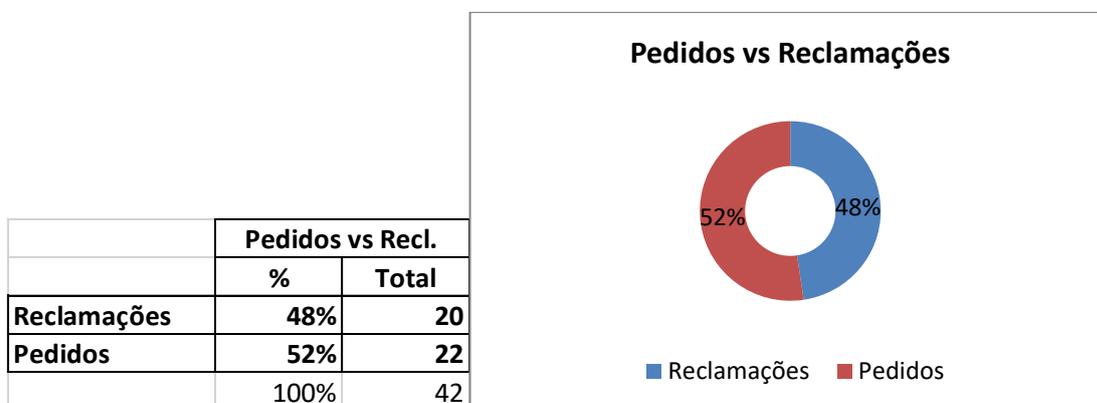
Os casos do foro pedagógico apenas contabilizaram 9 (21% do total), mas assumiram grande gravidade. Envolveram, consoante os casos, os conselhos pedagógicos, as coordenações de curso, as direções das Escolas, a Vice-Presidente para os assuntos académicos e pedagógicos e o próprio Presidente do IPS. Estes casos levantam questões relacionadas com o direito dos estudantes ao controlo permanente da sua avaliação contínua e à classificação final. Nesta medida, foram uma das razões que levaram à reunião da provedora com os conselhos pedagógicos das Escolas IPS.



Relativamente à relação pedidos de informação, de apoio ou aconselhamento (a seguir designados simplesmente por pedidos) *versus* reclamações (Gráfico 4), verificou-se uma diminuição do número de reclamações que foi este ano inferior a 50%, tal como tinha acontecido em 2015. Em 2016 já se verificara 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, sendo 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).

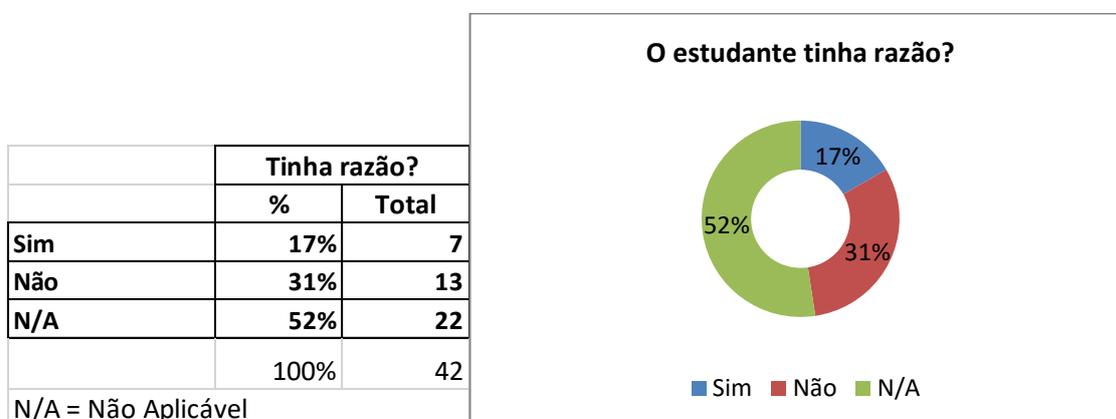
Gráfico 4



3.1.4. A razão dos estudantes

No caso das reclamações, o número de estudantes a quem foi dada razão foi este ano menor do que o daqueles a quem não foi dada razão (Gráfico 5). É de realçar, no entanto, que os casos em que não se deu razão aos estudantes foram do foro administrativo, enquanto nos casos do foro pedagógico foi dada razão aos estudantes. Por outro lado, verificou-se uma reclamação sobre a avaliação da componente de “estágio” de uma UC em que os estudantes tinham razão, mas a situação não pôde ser corrigida uma vez que a presente regulamentação não permitiu alterar a avaliação dessa componente, pese embora o empenho da direção e do conselho pedagógico da escola em causa, a presidência do IPS e a provedora. É uma questão que urge abordar no âmbito geral do IPS, no sentido de salvaguardar o direito dos estudantes a pedirem recurso e a verem reposta a justiça nos casos em que tal se justifique.

Gráfico 5



3.1.5. Casos atípicos

Ocorreu uma situação que merece referência pela singularidade. Consistiu num pedido de apoio por parte de estudantes da ESTBarreiro para uma iniciativa destinada a estudantes e que tinha em vista minimizar um problema de inclusão dum estudante surdo. Este pedido mobilizou a provedora para a dinamização de uma sessão de iniciação à LGP, foi dirigida a estudantes da ESTBarreiro, contou com a colaboração da Direção da ESTBarreiro e ficou inscrita no Passaporte para o Emprego. Para a sessão, foi pedida a colaboração da área de LGP da ESE, através da Diretora, e conseguiu-se a disponibilização de dois docentes que viriam a dinamizar um workshop, realizado já em janeiro de 2019, na qual participaram 25 estudantes.

Esta iniciativa, singular, na medida em que partiu de estudantes e teve em vista melhorar a comunicação entre estudantes, deu um contributo novo, em termos de população alvo, e veio juntar-se ao conjunto de atividades e medidas dirigidas a docentes para a inclusão de estudantes com necessidades especiais, por parte do IPS. Nesta área, merecem referência pela positiva, em primeiro lugar, a existência do “Estatuto de Estudante com necessidades educativas especiais”. Este regulamento, incluído no Regulamento das Atividades Académicas do IPS tem permitido a este grupo de estudantes beneficiar de um tratamento quer ao nível logístico quer pedagógico mais equitativo. Além disso, tem existido por parte dos SAS/IPS e das Escolas IPS um acompanhamento e apoios diferenciados a estes estudantes e às suas famílias. Como é comum em qualquer regulamentação, é expectável que as medidas preconizadas no referido Estatuto sejam objeto de balanço em função da sua aplicação efetiva, tendo em vista a melhoria contínua nesta importante área de atuação.

3.2. Receção e tratamento dos casos

Em 2018, verificou-se uma descida do número de estudantes que utilizou o formulário eletrónico para apresentação de exposições ou reclamações. Apenas 31% (em 2017 foram 41%) dos estudantes utilizou este meio, tendo os restantes utilizado o *email* da provedora. Regista-se também o contacto por *email* a pedir uma reunião, sem detalhar o assunto. Nestes casos, pediu-se que num segundo *email* indicassem o assunto, mas continuou a haver situações em que os estudantes preferiram uma primeira abordagem oral e só depois passaram a queixa a escrito.

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. Foram, ainda assim, na fase final de apreciação de três reclamações, emitidos pareceres formais dos quais foi dado conhecimento aos próprios, aos órgãos envolvidos e ao Presidente do IPS.

A metodologia de proximidade 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/a Vice-Presidente para a Formação e Assuntos Académicos, da Administradora dos SAS e da Chefe da Divisão Académica.

Reitera-se a percepção 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 foram consensuais, mostrando da parte de alguns docentes certas dificuldades em integrar a perspectiva dos estudantes.

4. Recomendações

Verifica-se que a disponibilização da informação no portal do IPS, particularmente no que respeita à informação da área académica destinada aos estudantes, se encontra bem organizada e atualizada. Continua, no entanto, a identificar-se lacunas de informação relativa aos programas das Ucs. Foi, além disso, identificado um problema relativo à atualização destes programas. O problema está a ser tratado no âmbito dos conselhos pedagógicos, tendo em vista evitar que sejam publicadas alterações programáticas sem a devida validação institucional. Regista-se, pois, nesta matéria, a receptividade e a colaboração dos conselhos pedagógicos, bem como da presidência do IPS, na pessoa da Vice-Presidente, que esteve presente na reunião de 22 de novembro onde a questão foi abordada, e recomenda-se a continuidade dos atuais esforços.

Uma preocupação que surgiu das reclamações dos estudantes prende-se com a avaliação do desempenho dos estudantes em contextos de estágio. Os casos analisados revelaram sinais de pouca permeabilidade externa, não acautelando adequadamente o direito dos estudantes à participação, ao controlo de processos e ao recurso. Em caso de conflito ou desacordo em termos de acompanhamento e avaliação, a regulamentação atual analisada revela-se incapaz de corrigir situações em que o estudante se sente injustiçado. Este é outro ponto em que a comunidade académica deve focar a sua atenção no sentido de introduzir as mudanças que se impõem. É de realçar que os presidentes dos conselhos pedagógicos já revelaram consciência do problema e estão empenhados na sua resolução.

5. Balanço final

Terminado o primeiro mandato e o primeiro semestre do segundo, o balanço da atividade da provedoria do estudante pode considerar-se francamente positivo. O papel institucional de Provedor do Estudante está consensualizado e consolidado. Regista-se uma boa visibilidade e 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 beneficiado a resolução dos problemas e 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. Os procedimentos estabelecidos e os instrumentos criados para o exercício das funções revelaram-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 notar que a maioria das exposições dos estudantes (52%) correspondeu, este ano, a pedidos de informação ou de ajuda, invertendo a tendência dos dois anos anteriores em que o número de reclamações era superior ao dos pedidos. Poderá isto significar uma melhoria de resposta por parte dos serviços ou terá aumentado o número de reclamações diretas junto dos órgãos das escolas ou dos serviços? Em caso afirmativo, é um sinal de que a estrutura de controlo interno está a funcionar. Como exemplos de boas práticas institucionais, referem-se dois tipos de procedimentos que foram identificados, ao nível dos SAS/IPS e da DA.

Os SAS/IPS, quando lhes foi pedido que comentassem o facto de os estudantes terem sempre endereçado poucas queixas à provedora, deram conta da existência de “uma atitude permanente de diálogo com os estudantes” e uma “política de porta aberta” que ajuda a ultrapassar as queixas que esporadicamente vão surgindo. Têm, além do mais, “regras bem definidas e divulgadas” o que se tem revelado “útil para evitar grandes reclamações”. Também é referido a preocupação de envolver os estudantes nas soluções para os problemas, aos quais é sempre dado feedback e que leva a que estes, por um lado, tenham a certeza de que são compreendidos e, por outro, tomem consciência a que as soluções são por vezes difíceis de encontrar e podem levar mais tempo do que o desejado. Além disso, o uso de inquéritos para avaliar o grau de satisfação sobre os serviços tem-se revelado um instrumento importante e útil, na medida em que a análise das respostas é feita em equipa e os resultados levam a incluir na atividade subsequente aquilo que foi apontado como crítico.

Ao nível da DA, foi tomada a decisão de emitir um “Boletim Informativo” mensal, incluindo informações aos estudantes sobre prazos relativos a procedimentos académicos, bem como chamadas de atenção para aspetos da regulamentação mais relevante em cada mês. A emissão do boletim teve início em 13 de novembro e desde essa data até ao momento ainda não houve queixas do serviço. O tempo ainda não é suficiente para avaliar este procedimento, mas espera-se que resulte na diminuição de queixas à provedora.

Globalmente, continua a registar-se um baixo número de exposições dos estudantes, estatisticamente pouco relevante. No entanto, a análise de algumas situações revelou traços de uma atitude defensiva ou paternalista por parte de alguns docentes, pouco consonante com uma política de valorização e respeito dos direitos dos estudantes. Daí a pertinência do debate das questões pedagógicas 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 2018

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado	Observações
Janeiro	EST Setúbal	LEC	B	Reclamação: alegado comportamento inadequado por parte de docente, com incidência na defesa de projeto final de curso	Contacto com diretor. Decisão conjunta de: 1) Audição de testemunhas; 2) Audição do docente visado; 3) Proposta de solução apresentada ao estudante e ao docente; 4) Encontro do estudante com o docente, o diretor e a provedora	Sim	Pedido de desculpa do docente aceite pelo estudante	
janeiro	EST Setúbal	LEI	A	Reclamação contra ter deixado de haver aulas em horário pós-laboral	Resposta direta por e-mail, mas reencaminhado para o Diretor para lhe dar esclarecimentos adicionais	Não	A situação manteve-se porque estava justificada	O aluno não voltou a contactar
janeiro	N/D		D	Pedido: informação sobre acesso		N/A	A informação foi prestada.	Possível candidato M23
janeiro	ESE	LEB	B	Reclamação: Trabalhadora estudante que reclamou por não poder fazer avaliação contínua nos termos estabelecidos para estudantes a tempo inteiro	Análise do regulamento da UC. A explicação foi dada à estudante por e-mail da provedora	Não	A situação manteve-se.	A estudante não voltou a contactar.
fevereiro	EST Setúbal	LEI	B	Reclamação contra o critério usado na seriação de candidatos a mudança de curso, no caso da LEI para a LGS1	A reclamação já tinha sido dirigida ao Presidente que lhe deu provimento	Sim	Foi criada uma vaga adicional para que este candidato pudesse entrar para o curso	A questão prende-se com o código dos cursos que os colocam em áreas diferentes, embora com grandes afinidades curriculares

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado	Observações
fevereiro	EST Setúbal	LEEC	B	Reclamação de vários estudantes contra métodos, comportamento e a forma de avaliação dum docente	Os estudantes foram reencaminhados para o Coordenador de Curso, que aceitou tratar do assunto	N/A		O processo passou para a Escola e não houve mais contactos
fevereiro	N/D		D	Pedido de informação sobre acesso na área de engenharia química	Encaminhado para as direções da ESTBarreiro e ESTSetúbal	N/A	Informação fornecida	
março	ESE	MPRE+PRI	A	Pedido: isenção do pagamento da propina por ter excedido o prazo para terminar defesa do projeto final, por motivo de doença	Reencaminhamento para Vice-Presidente	N/A	O pedido não foi aceite por não ser possível contornar o pagamento de propinas nesta fase do ano	Vice Presidente respondeu diretamente à estudante
abril	ESCE	MGM	D	Pedido de reunião por motivo não especificado	Marcação de reunião pela provedora. A reunião não se realizou por ausência do estudante que nunca chegou a especificar a queixa.	N/A	Processo suspenso	
maio	ESE	MPRE	A	Mal-entendido relativo a referência multibanco	Contacto com DA	N/A	Resolvido	
maio	EST Barreiro	MEC	A	Pedido de plano pagamento de propinas	Contacto com DA e Vice Presidente	N/A	Resolvido	
maio	ESCE	LCF	A	Reclamação: pagamento coercivo de propinas. Alegou que não tinha sido previamente notificado e que a dívida tinha prescrito	Averiguação junto da DA	Não	Reclamação não aceite	A dívida referia-se a uma inscrição de reingresso, que o estudante não mencionou e tinha sido devidamente notificado
maio	N/D		D	Pedido de informação sobre acesso a CTeSP		N/A	Informação fornecida	

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado	Observações
junho	ESCE	MGSI	A	Reclamação: informação do Subdiretor sobre valor da propina estava errada, o que provocou problemas relativos à deslocação do Brasil para Portugal	Contactada DA	Não	O valor da propina manteve-se. Confirmou-se a informação errada. Porém, no ato da matrícula o estudante tomara conhecimento e concordara por escrito com o valor atualizado	O caso alerta para o dever de remeter os estudantes para fontes de informação segura e atualizada.
julho	EST Barreiro		A	Pedido de ajuda em candidatura online	Remetida para a DA	N/A		Não houve contacto posterior
julho	ESCE	GRH	A	Pedido de ajuda em candidatura	Contacto com DA	N/A	Informação fornecida	Não houve contacto posterior
julho	ESE	CS	A	Reclamação: concursos especiais. Foi impedida de se candidatar a M23 e não teve vaga na mudança de curso	Contacto com DA e Vice-Presidente; reunião com a estudante e Vice-Presidente	Sim	A estudante ficou isenta da taxa de inscrição para candidatura a mudança de curso	Houve um erro de interpretação por parte do IPS relativamente ao concurso M23 que afetou as candidaturas de 2017. O erro foi corrigido.
julho	EST Barreiro	LEC	B	Reclamação: classificação final a UC	Reunião com a estudante; Contacto com Diretor, CP e Presidente IPS	Sim	Foi decidido corrigir as classificações em função do SA aprovado	A docente usou um SA não aprovado em CP
julho	ESCE	GRHPL	A	Reclamação: regras de transição de ano	Contacto com DA e Vice-Presidente	Não	Os estudantes tiveram oportunidade fazer um exame especial	Embora não tivessem razão, considerou-se que houve uma lacuna de informação por parte da ESCE
agosto	ESE	Desporto	B	Reclamação: avaliação em UC	Remetido para CP	Sim	A classificação não foi alterada, mas o estudante tinha razão	As normas internas não permitiram alterar a classificação da componente "estágio"
agosto	N/D		A	Pedido: informação sobre acesso		N/A	Informação prestada	
setembro	ESS	L. Enf	A	Reclamação: valor das propinas e não atribuição de bolsa	Contacto com DA	Não	Reclamação não aceite	Estava tudo de acordo com a lei e regulamentos

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado	Observações
setembro	EST Setúbal	LEEC	A	Reclamação: prescrição	Contacto com DA	Não	Reclamação não aceite	Foi aconselhado a inscrever-se em UCs isoladas
setembro	ESE	Desporto	A	Reclamação: prescrição	Reunião com o estudante; Contacto com DA	Não	Reclamação não aceite	Foi aconselhado a inscrever-se em UCs isoladas
setembro	ESS	L. Enf	A	Pedido: reapreciação do pedido de inscrição em UCs isoladas	Reunião com a estudante; Contacto com DA e Vice-Presidente	N/A	Foi autorizada a inscrição fora de prazo	Aluna prescrita, deu-se-lhe a oportunidade de frequência como externa
outubro	EST Setúbal	TGI	A	Reclamação: atraso na emissão de recibo de pagamento de propinas	Contacto com DA	Sim	Recomendação para apressar a emissão do recibo	A emissão do recibo estava atrasado na DFAP, mas não prejudicou a vida académica do estudante
outubro	ESS	L. Enf	A	Pedido: fazer um exame em semestre antecipado	Recomendação para fazer pedido ao Presidente do IPS	N/A		A estudante endereçou o pedido a um grande número de entidades
outubro	ESS	L. Enf	A	Pedido: autorização para inscrição em UCs isoladas fora de prazo	Contacto com Vice-Presidente	N/A	Não foi autorizada	
outubro	ESCE	MCE	A	Pedido: revisão da política de propinas do estudante internacional	Reunião com o estudante	N/A	Informação ao estudante sobre a legislação e regulamentação do estudante internacional	Recomendou-se que os editais dos concursos de mestrado deviam ter informação explícita sobre as propinas
outubro	N/D		A	Pedido: informação sobre reingresso, feito pela mãe		N/A	Informação não fornecida	A senhora foi informada de que o pedido devia ser feito pelo próprio estudante
outubro	EST Barreiro	Bioinformática	D	Pedido: aulas de LGP para os estudantes poderem comunicar com colega surdo	Contacto com Diretora da ESSE e área científica de LGP	N/A	Sessão de sensibilização à LGP realizada na ESTBarreiro	A iniciativa partiu dum estudante de curso diferente do estudante surdo

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado	Observações
outubro	ESCE	CFN	A	Reclamação: perda do estatuto de trabalhador estudante, invocando problemas de saúde	Consulta do regulamento	Não	Reclamação não aceite	Não havia comprovativos que justificassem o insucesso obtido e que levou à perda do estatuto
outubro	ESCE	MCE	A	Reclamação. Discordância quanto à organização do curso. Levou à desistência do curso	Resposta direta informando que devia apresentar uma reclamação à Provedora, em termos claros	Não	Reclamação não aceite	A reclamação era global e vaga, endereçada a várias entidades, sem concretizar o que queria, apenas informando que tinha desistido
outubro	ESS	L. Enf	A	Pedido: autorização para inscrição em UCs isoladas fora de prazo	Contacto com DA e Vice-Presidente	N/A	Pedido não aceite	
outubro	ESCE	GRH	A	Pedido: ajuda por estar com problemas no acesso informático		N/A	Problema resolvido antes de iniciar nenhuma ação	
outubro	EST Setúbal	L. Inf	A	Reclamação: lançamento de nota numa UC de projeto, realizada há anos	Contacto com Diretor para resolução de forma possível	Não	O problema arrasta-se há anos. A responsabilidade é da Escola mas também da própria estudante	
novembro	N/D		A	Pedido de informação sobre reingresso/mudança de curso	Resposta a remeter para o portal IPS	N/A		
novembro	ESCE	CF	A	Reclamação: não teve acesso ao PAEF, como esperava	Contacto com Coordenador do PAEF	Não	Não teve acesso por não se ter apresentado a avaliação em época nenhuma	As normas foram cumpridas
novembro	ESS	M.Enf	B	Reclamação: foi reprovado no início do estágio por razões pedagógicas	Contacto com Diretor e Coordenação do curso	Sim	Foi corrigida a situação de inscrição tendo a avaliação ficado sem efeito	A inscrição estava incorreta. O estudante não podia ter transitado
novembro	ESE	Desporto	B	Reclamação: avaliação em UC	Remetido para Coordenador de Curso e CP	N/A		
novembro	ESS	M.Enf	C	Reclamação: cobrança de dívida da Residência de Estudantes	Contacto co DA e SAS	Não	A dívida manteve-se	

Mês	Escola	Curso	Tipologia	Assunto	Processo	Razão?	Resultado	Observações
dezembro	ESE	LEB	B	Reclamação: avaliação em UC	Remetida para CP	N/A		