IPS Instituto Politécnico de Setúbal

Provedoria do Estudante

Relatório Anual
2020

Albertina Palma
Fevereiro 2021

ÍNDICE

INTRODUÇÃO 3

1. Objetivos para 2020 3

2. Atividades desenvolvidas 4

2.1. Participação em eventos 4

2.2. Reuniões de trabalho 5

2.3. O projeto PEQUES - Participação dos estudantes e qualidade do ensino superior 5

3. Análise de casos e processos 6

3.1. Contactos e processos desenvolvidos 6

3.2. Caracterização dos casos 6

3.2.1. Frequência 6

3.2.2. Dispersão por Escola 8

3.2.3. Dispersão por tipologia 9

3.2.4. . Reclamações versus pedidos 10

3.2.5. A razão dos estudantes 11

3.3. Receção e tratamento dos casos 11

4. Balanço final e recomendações 12

4.1. Atividade da Provedora 12

4.2. Exposições dos estudantes 12

Anexo – Tabela de casos e processos 14

INTRODUÇÃO

O relatório foi elaborado em cumprimento do estipulado na alínea g) do número 1 do Artigo 39.º dos Estatutos do IPS e da alínea g) do número 1 do Artigo 4.º do Regulamento do Provedor do Estudante do IPS. De acordo com os normativos do IPS, a Provedora terminará o seu segundo mandado a 14 de junho do ano corrente, pelo que, mantendo a periodicidade anual por ano civil, este deverá ser o último relatório elaborado pela mesma.

Seguindo a mesma estrutura dos anteriores, o relatório integra uma perspetiva comparativa da análise dos casos e ocorrências ao longo dos últimos cinco anos, tal como foi introduzida no ano transato. Recorreu-se para isso a um conjunto de tabelas e gráficos com a evolução dos dados relativos aos casos ocorridos entre 2015 e 2020.

O relatório está organizado em quatro capítulos, além desta introdução e de um anexo. No capítulo um apresentam-se os objetivos que foram estabelecidos para 2020. O capítulo dois reporta as atividades desenvolvidas no âmbito do papel e funções do órgão, incluindo as participações em reuniões e eventos e em outras atividades e iniciativas que surgiram ao longo do ano. O capítulo três começa por apresentar a metodologia geral utilizada e apresenta a seguir a análise dos casos e dos processos ocorridos.

O relatório termina com um balanço geral do ano 2020 (Capítulo quatro). Em anexo apresenta-se a tabela de casos e processos 2020.

1. Objetivos para 2020

Os objetivos para 2020 decorreram da missão atribuída a este órgão pela regulamentação legal e institucional, com a expressão que a mesma foi adquirindo ao longo da prática dos últimos cinco anos. Tendo em conta que o ano foi maioritariamente marcado pela situação de pandemia da covid19, os objetivos prosseguidos e que se considera que foram globalmente alcançados giraram em torno de quatro grandes áreas:

- Zelar pela garantia de que os direitos e os interesses legítimos dos estudantes se mantivessem na situação excecional da pandemia;
- Colaborar com os órgãos de gestão do IPS e com a AAIPS em ações de adaptação da prestação educativa aos desafios colocados pela pandemia;
- Contribuir para assegurar a equidade pedagógica entre os estudantes afetados pela situação excecional da pandemia;
- Prosseguir a investigação sobre a participação dos estudantes na governação institucional.

Na consecução destes objetivos, considera-se que a atividade da Provedora continuou a estar inserida no conjunto da atividade do IPS, com o qual partilhou os mesmos valores e princípios, tirando partido do bom relacionamento e colaboração com os órgãos, unidades orgânicas e serviços, bem como com a AAIPS e a comunidade do IPS em geral.

Continuou a verificar-se uma boa visibilidade da missão e do exercício da Provedoria do Estudante, tendo a Provedora sido consultada e integrada no conjunto das medidas excecionais que foram sendo tomadas.

Relativamente ao projeto PEQUES – *Participação dos Estudantes e Qualidade do Ensino Superior*, verificou-se o prosseguimento do plano de trabalho dentro do calendário estabelecido. A candidatura ao concurso de projetos de investigação do IPS não obteve sucesso, mas considera-se que a participação foi positiva, bem como o feedback recebido do júri, tendo em conta possíveis candidaturas no futuro.

2. Atividades desenvolvidas

Tal como nos anos anteriores, a Provedora continuou a marcar presença em eventos e reuniões promovidos pelo IPS para os quais foi convidada, bem como em reuniões com órgãos de gestão para o tratamento dos casos e ocorrências. A situação de pandemia condicionou naturalmente as atividades presenciais habituais que, ou não se realizaram ou se realizaram online via Zoom ou Teams.

No que respeita à inserção da atividade da Provedora no conjunto da atividade dos Provedores Nacionais do Ensino Superior, há a assinalar a criação da Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior (RPE), da qual a Provedora do Estudante do IPS é membro fundadora. De acordo com o Artigo 1º dos seus Estatutos, "a RPE constitui-se uma associação privada sem fins lucrativos, de âmbito nacional, que congrega Provedores do Estudante das Instituições de Ensino Superior (IES) portuguesas, dos subsistemas universitário e politécnico, dos setores público e privado".

Nos pontos seguintes especifica-se o conjunto de atividades desenvolvidas, ordenadas cronologicamente.

2.1. Participação em eventos

Do IPS e Escolas

A participação nos eventos enunciados abaixo resultou de convite dos respetivos responsáveis. A lista de eventos é a seguinte:

Presenciais:

- 20 fevereiro: Tomada de posse do Presidente do Conselho Pedagógico, ESE
- 2 março: Tomada de posse do Pró Presidente do IPS, Rodrigo Lourenço
- 3 junho: Tomada de Posse do Presidente do IPS como Presidente do CCISP
- 1 julho: Tomada de posse da Administradora dos SAS-IPS
- 31 julho: Tomada de Posse do Diretor da ESTSetúbal
- 1 outubro: Tomada de posse do Vice-Presidente do IPS, Carlos Mata
- 7 outubro: Dia do IPS e Abertura do Ano Académico

- 8 outubro: Sessão de acolhimento dos novos estudantes da ESTBarreiro (intervenção de boas vindas)

Online:

- 6 outubro: Sessão de acolhimento dos novos estudantes da ESS (intervenção de boas vindas)
- 7 outubro: Sessão de integração dos novos estudantes da ESCE (intervenção de boas vindas)

Da AAIPS

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

- 23 janeiro: Tomada de posse dos Núcleos de Curso da AAIPS (intervenção presencial)
- 11 abril: Gala do VI Aniversário da AAIPS. (intervenção vídeo)

Externos

O habitual Encontro anual de Provedores foi substituído por um webinar, que teve lugar a 9 de dezembro.

2.2. Reuniões de trabalho

Para além das reuniões associadas à resolução de casos e ocorrências específicas, a Provedora participou em reuniões de trabalho, predominantemente online, promovidas quer pela Presidência quer pela AAIPS, com o objetivo de dar informações, debater e responder a dúvidas decorrentes da situação da covid19.

Ocorreram ainda outras reuniões de um grupo de trabalho criado com o objetivo de organizar a candidatura do IPS à "X Edição dos Prémios do Observatório de Comunicação Interna". Todo este trabalho ocorreu online, via Teams, e culminou com o envio de uma candidatura focada no impacto das Comemorações dos 40 Anos do IPS no desenvolvimento e reforço da identidade institucional.

2.3. O projeto PEQUES - *Participação dos estudantes e qualidade do ensino superior*

O projeto, que teve início em 2019-20, está integrado na atividade do Centro de Investigação em Educação e Formação da ESE/IPS (CIEF-IPS), e insere-se no desígnio, anunciado pela Provedora desde o início do seu primeiro mandato, de desenvolver e integrar o ponto de vista dos estudantes na ação institucional.

O projeto conta com a parceria da AAIPS e da Federação Nacional das Associações Académicas dos Estudantes do Ensino Superior Politécnico (FNAEESP) através da participação dos seus dirigentes máximos. A composição da equipa é maioritariamente do CIEF-IPS, incluindo, ainda, um docente do Centro de Inovação em Ciência e Tecnologia (INCITE-IPS) da ESTBarreiro, um docente da ESTSetúbal e Pró-Presidente do IPS, membro do Centro de Investigação em Ciências Empresariais (CICE-IPS) e um docente do IPPortalegre, (Centro de Investigação VALORIZA),

Com uma temática que se centra na análise da participação atual dos estudantes na vida institucional das IES e na promoção de melhorias nesta área, o projeto não foi aprovado para financiamento no último concurso de projetos de I&D do IPS. A equipa continuará a desenvolver esforços para encontrar financiamentos alternativos quer ao nível nacional quer com parceiros europeus. Independentemente dos apoios que vier a obter, o projeto está em desenvolvimento para o universo do IPS e do IPPortalegre, prevendo-se a apresentação de conclusões no decorrer de 2022.

3. Análise de casos e processos

Nesta secção são apresentados e analisados os casos e ocorrências relativos a 2020, comparando-os com os dos anos anteriores. A análise quantitativa é feita com recurso a tabelas e gráficos e complementada com uma análise qualitativa, sempre que tal se considera adequado.

Os dados em que se baseia a descrição e a análise estão organizados numa tabela que sumaria os casos e aos processos desenvolvidos em 2020. A tabela, com discriminação de data, escola e curso, assunto, processo, razão reconhecida, resultado, observações, é apresentada em anexo.

3.1. Contactos e processos desenvolvidos

Devido à situação de pandemia, os casos foram este ano, com uma única exceção, tratados apenas por email. Os contactos com a Provedora tiveram origem maioritariamente no email. O formulário eletrónico disponível no Portal foi, como já assinalado em anos anteriores, de utilização reduzida (18,4%).

Os casos incluíram não só reclamações, mas também, maioritariamente este ano, outro tipo de exposições que foram organizadas sob o título genérico de "pedido". Os pedidos foram de natureza diversa, incluindo pedidos de informação, esclarecimento ou apoio e, ainda, pedidos de análise de situações e de aconselhamento. De acordo com a natureza do seu conteúdo, as exposições foram classificadas seguindo a tipologia usada pelo Observatório Nacional de Provedores, a saber:

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

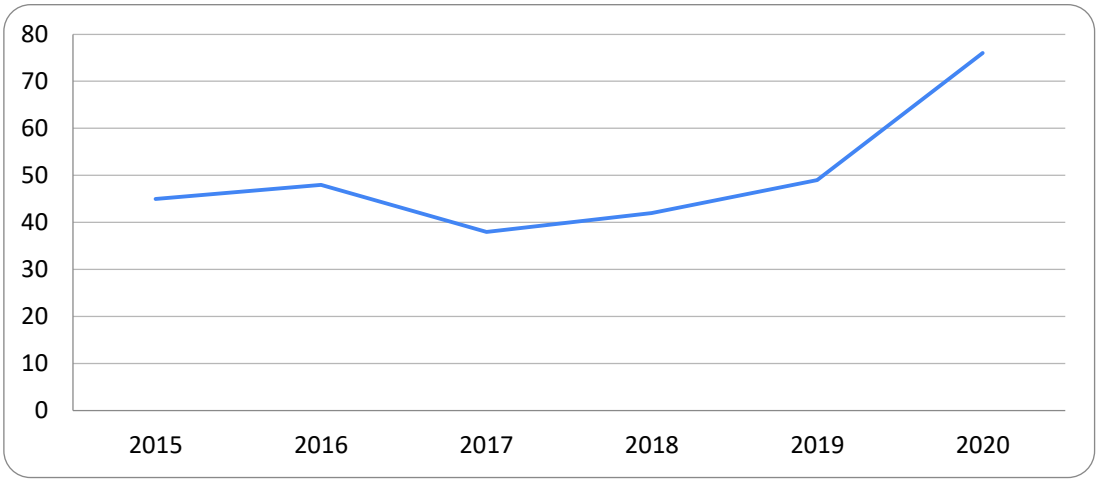
Os processos desencadeados na análise e resolução dos casos envolveram contactos com os órgãos ou serviços competentes, entre os quais se destaca os Diretores e os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos, bem como a Chefe da Divisão Académica e, na maior parte das vezes, a Vice-Presidente responsável pela área académica.

3.2. Caracterização dos casos

3.2.1. Frequência

O número de casos em 2020 atingiu um total de 76. O número registado é o maior de sempre, representando uma subida de 58,4% em relação à média dos últimos cinco anos (44,4%), como mostra o Gráfico 1.

Gráfico 1: Evolução do número de casos desde 2015

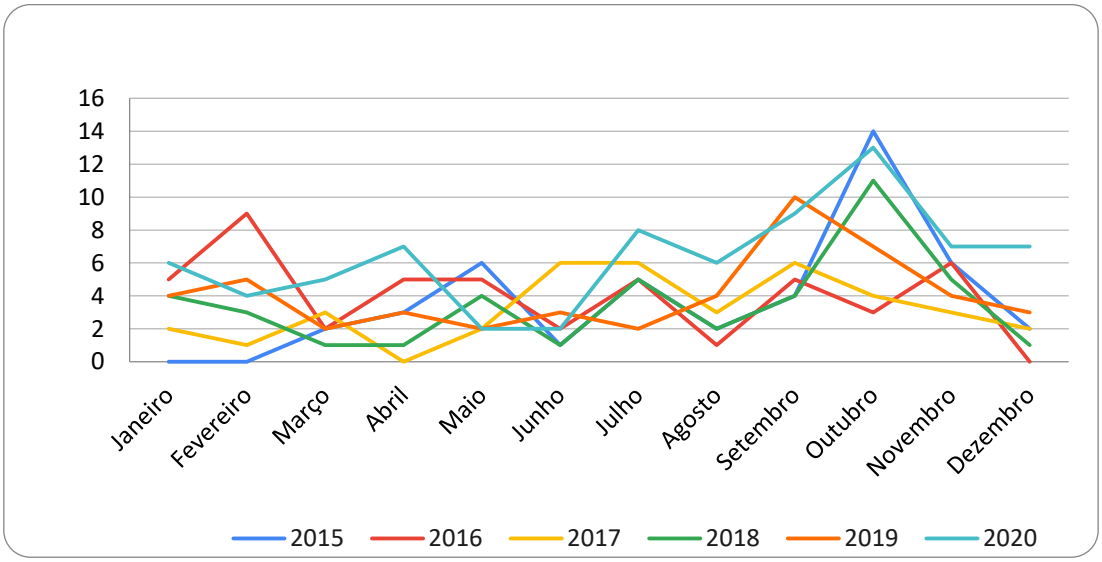


Como se pode verificar no Quadro 1, os meses em que se registaram mais casos foram os meses de outubro (13) e de setembro (9) e os meses em que se registaram menos casos foram maio e junho, com 2 casos cada um. O mês de outubro tinha sido o mês de maior incidência nos anos de 2015 e 2018, enquanto o mês de setembro o foi em 2019. Pode, pois, concluir-se que os meses de setembro e outubro são tendencialmente os meses de maior incidência. Nestes meses ocorreram pedidos e reclamações das tipologias A, B e C, em relação com o início do novo ano académico: processos de inscrição, inscrição em turmas, concursos de acesso, avaliação, alojamento.

Quadro 1: Número de casos por mês desde 2015

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Janeiro	0	5	2	4	4	6
Fevereiro	0	9	1	3	5	4
Março	2	2	3	1	2	5
Abril	3	5	0	1	3	7
Maio	6	5	2	4	2	2
Junho	1	2	6	1	3	2
Julho	5	5	6	5	2	8
Agosto	2	1	3	2	4	6
Setembro	4	5	6	4	10	9
Outubro	14	3	4	11	7	13
Novembro	6	6	3	5	4	7
Dezembro	2	0	2	1	3	7
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**

Gráfico 2: Evolução do número de casos por mês desde 2015



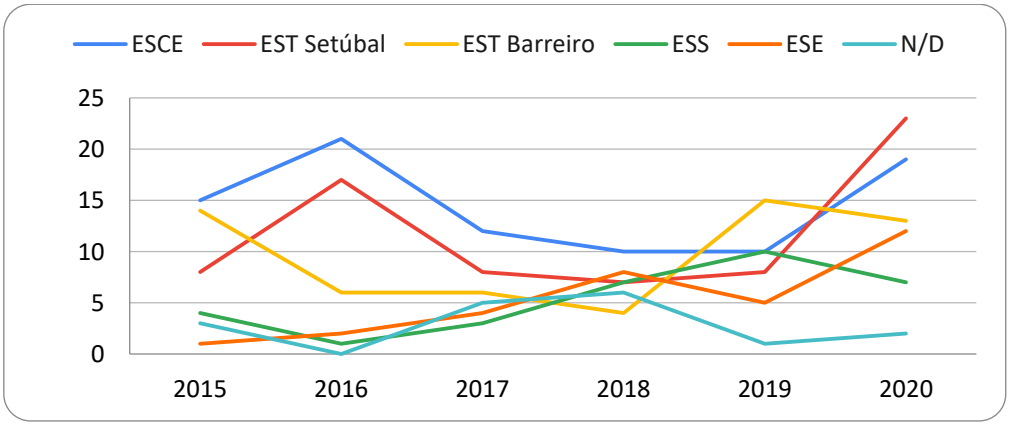
3.2.2. Dispersão por escola

As escolas com maior número de casos foram as escolas de maior dimensão, ESCE (19) e a ESTSetúbal (23), apresentando-se a ESS como a escola com menor número este ano (Quadro 2). A ESTBarreiro, que apresentava o maior número de casos em 2019, diminuiu este ano a frequência quer em termos absolutos quer percentuais.

Quadro 2: Dispersão por escola desde 2015

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
ESCE	15	21	12	10	10	19
EST Setúbal	8	17	8	7	8	23
EST Barreiro	14	6	6	4	15	13
ESS	4	1	3	7	10	7
ESE	1	2	4	8	5	12
N/D	3	0	5	6	1	2
TOTAL	**45**	**47**	**38**	**42**	**49**	**76**

Gráfico 3: Evolução da dispersão por escola desde 2015



3.2.3. Dispersão por tipologia

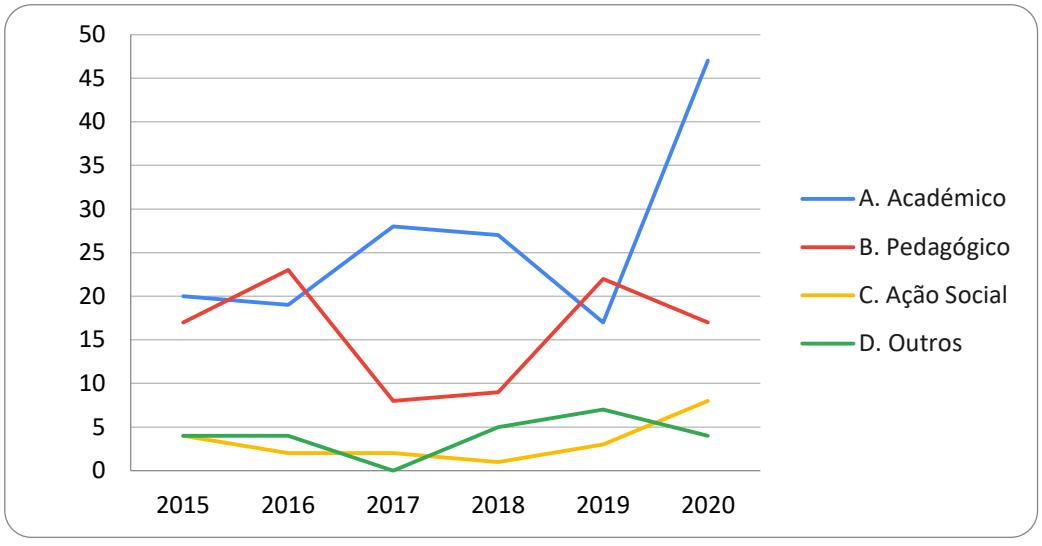
Como mostra o Quadro 3, a larga maioria de casos (61,8 %% do total) foi do tipo A (foro académico-administrativo), contrariamente ao que acontecera em 2019, em que o tipo prevalecente tinha sido o B (foro pedagógico) e à semelhança do que acontecera em 2016. O Quadro 4 mostra que é o aumento de casos do tipo A que faz aumentar o número global de casos. Na verdade, analisando os casos do tipo A, verifica-se que foi nesta área que se fizeram sentir os maiores problemas relacionados com a pandemia. Algumas exposições dos estudantes ou candidatos sugerem que a falta do atendimento presencial da DA e o atraso na resposta a questões colocadas por email foram perturbadoras da sua vida académica. Porém, outras exposições incluídas neste tipo de casos foram relativas à organização de turmas nas escolas de maior dimensão e a concursos de acesso, da responsabilidade das escolas e dos júris.

Também se verificou um ligeiro aumento de casos do tipo C em virtude da falta de quartos na residência motivada por novos critérios de ocupação resultantes da pandemia e novas necessidades de bolsas. Os casos do tipo D continuaram a ser reduzidos, consistindo fundamentalmente em pedidos de informação por parte de potenciais candidatos.

Quadro 3: Dispersão por tipologia desde 2015

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
A. Académico-administrativo	20	19	28	27	17	47
B. Pedagógico	17	23	8	9	22	17
C. Ação Social	4	2	2	1	3	8
D. Outros	4	4	0	5	7	4
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**

Gráfico 4: Evolução da dispersão por tipologia desde 2015



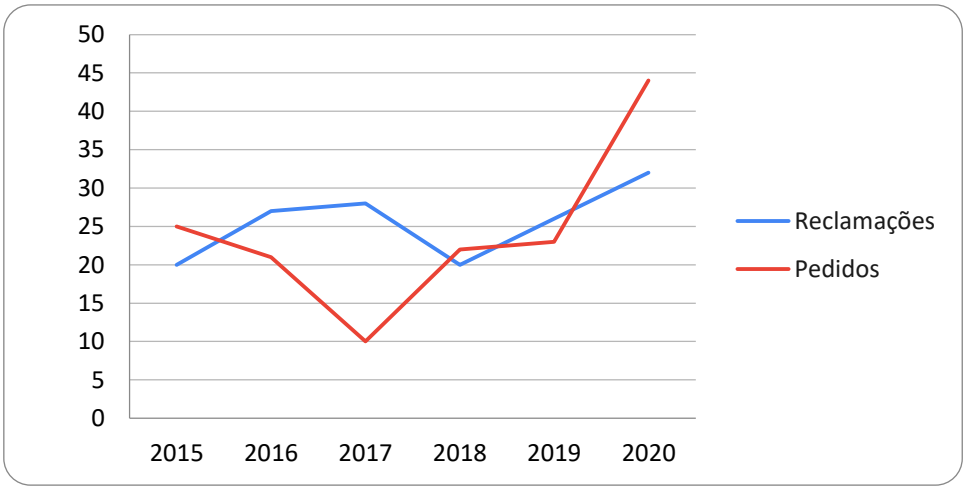
3.2.4. Reclamações *versus* pedidos

Relativamente à relação reclamações/pedidos (Quadro 4), verificou-se que o número de reclamações foi bastante inferior ao número de pedidos, situação que tinha sido já verificada em 2015 e em 2018. Nota-se que os estudantes querem resolver os seus problemas e para isso preferem fazer pedidos de informação, de ajuda ou de aconselhamento a apresentar reclamações. Também é percetível alguma inabilidade para colocar reclamações fundamentadas.

Quadro 4: Número de reclamações vs número de pedidos desde 2015

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Reclamações	20	27	28	20	26	32
Pedidos	25	21	10	22	23	44
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**

Gráfico 5: Evolução do número de reclamações vs número de pedidos desde 2015



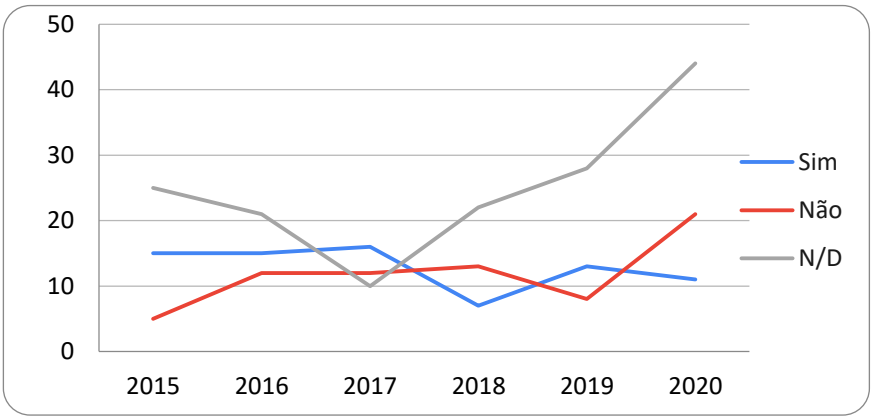
3.2.5. A razão dos estudantes

No caso das reclamações, o número de estudantes a quem foi dada razão foi este ano inferior ao daqueles a quem não foi dada razão (Quadro 5), tendência geral que apenas tinha sido interrompida no ano 2018. Dos 11 casos em que os estudantes tinham razão, a maioria era do foro académico-administrativo (tipo A), 3 eram do foro pedagógico (tipo B) e 1 dos SAS (tipo C). No caso dos SAS, tratou-se do atraso na atribuição de um apoio por razões justificadas, o que não invalida a razão do estudante. A solução foi encontrada de forma participada com o acordo do estudante.

Quadro 5: O estudante tinha razão? Dados desde 2015

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sim	15	15	16	7	13	11
Não	5	12	12	13	8	21
N/D	25	21	10	22	28	44
TOTAL	**45**	**48**	**38**	**42**	**49**	**76**

Gráfico 6: Evolução da razão dos estudantes desde 2015



3.3. Receção e tratamento dos casos

Em 2020, o número de estudantes que utilizou o formulário eletrónico para apresentação de exposições ou reclamações foi o mais baixo de sempre. O meio mais utilizado foi o *email* da Provedora. Ocorreram algumas situações de email coletivo para abordagem de problemas comuns. Estes casos foram remetidos para as direções e conselhos pedagógicos das escolas.

Alguns estudantes, tal como em anos anteriores, começaram por pedir uma reunião para poderem apresentar os seus problemas oralmente. Geralmente, estas reuniões serviam para os estudantes exporem a situação e obterem aconselhamento para decidirem posteriormente se apresentariam ou como apresentariam uma eventual reclamação escrita. Com os condicionalismos existentes, porém, os estudantes foram aconselhados a colocar as questões por escrito para uma primeira análise, o que acabou por funcionar em todos os casos, não tendo havido necessidade do tradicional atendimento presencial.

Verificou-se ainda assim uma reunião via zoom para abordagem de uma queixa de um estudante relativamente ao exame numa UC. A reunião foi da iniciativa do Diretor da Escola, com a presença dos docentes envolvidos e da Provedora. Não foi dada razão ao estudante, antes lhe foi apresentada uma proposta de solução que não foi aceite.

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

4. Balanço final e recomendações

4.1. Atividade da Provedora

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

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

Verificou-se que existiu capacidade de adaptação e de integração de ações não previstas resultantes da situação de pandemia. A este respeito, a Provedora adotou uma atitude de retaguarda atenta e de disponibilidade permanente, sem adoção de nenhum tipo de protagonismo, como se crê ser a atitude esperada de acordo com a sua missão.

4.2. Exposições dos estudantes

Globalmente, assistiu-se a um aumento de exposições por parte dos estudantes que, ainda assim, continuou estatisticamente pouco relevante. O número de queixas do foro pedagógico foi bastante reduzido. Tendo em conta as profundas alterações provocadas pela pandemia no que toca à introdução generalizada de metodologias de EaD, quer no processo de ensino-aprendizagem quer na avaliação, e, ainda, a rotura de hábitos de vida e uso de equipamentos que a mesma introduziu, é talvez surpreendente a forma como os estudantes se adaptaram à nova situação sem grandes sobressaltos.

As medidas coordenadas que foram sendo tomadas pelo IPS, pelos SAS-IPS e pela AAIPS relativamente à atualização permanente de informação, ao apoio financeiro e em equipamentos e à disponibilidade para dar resposta a questões colocadas pelos estudantes devem certamente ter contribuído para este resultado. O feedback direto proporcionado pelas metodologias de EaD pode ter tido também um impacto positivo neste aspeto. Sem dúvida que a avaliação deste período realizada noutros fóruns institucionais dará um conjunto de respostas relevante para o futuro desempenho institucional.

O número de casos ao longo dos seis anos foi sempre diminuto relativamente ao número de estudantes na instituição, o que não diminui a importância e o significado dos mesmos. Por um lado, a resolução de problemas, ainda que individuais, tem para os próprios uma importância e um impacto muito para além da análise estatística. Por outro lado, algumas situações reportadas foram apresentadas em nome de grupos de estudantes e outras, ainda que apresentadas individualmente, remetem para situações globais de turma, de curso, de escola ou de serviço que despertam a consciência de procedimentos menos adequados e oferecem oportunidades para a introdução de melhorias em benefício de muitos.

Tal foi o caso, por exemplo, da avaliação de componentes práticas de UC que resistem ao escrutínio externo e tornam inúteis os pedidos de revisão da classificação atribuída. O RAA de 2020 introduz alterações nesta matéria que tardaram a ser integradas nos regulamentos pedagógicos das escolas e que é urgente ultrapassar. A mudança que se exige é, no entanto, muito mais profunda e radica em convicções e práticas instituídas que levam muito tempo a ser reconhecidas como inadequadas. Espera-se que o plano de formação pedagógica em curso possa contribuir para uma mudança de mentalidade e de práticas subsequentes. Também seria bom encontrar tempos e espaços para a troca de experiências e o debate de ideias ao nível das escolas, a partir dos conselhos pedagógicos, como se estava a iniciar antes da pandemia.

O debate das questões pedagógicas está permanentemente na ordem do dia por parte da comunidade académica, incluindo os estudantes, para se retirarem ideias para melhorias concretas do desempenho institucional. A experiência do EaD está certamente a contribuir para tal. 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

Mês	Escola	Curso	Tipo	Assunto	Processo	Razão	Resultado	Obs
Jan	ESE	LD	D	Pedido: Informações sobre acesso de estudantes dos cursos profissionais	Resposta direta ao estudante	N/A		
Jan	EST Setúbal	LEA	B	Reclamação Processo de apoio do PAEF, que levou à reprovação em 2 UC	Contacto com responsável do PAEF, Vice-Presidente e Diretor	Sim	Foi dada uma 2ª oportunidade ao estudante para apoio e realização da avaliação	O caso era especialmente grave atendendo a que o curso está extinto e esta era a última oportunidade de realizar avaliações
Jan	EST Barreiro	LBIOT	D	Pedido informações sobre pedido efetuado de estatuto de estudante com NEE	Estudante aconselhado a dirigir-se á Direção da Escola. Contacto com Direção realçano a importância do assunto	N/A		
Jan	ESCE	LGDL	B	Reclamação Discordância com a forma de avaliação de uma UC, que considera ilegal	Análise da regulamentação aplicável	Não	Reclamação não atendida	
Jan	EST Setúbal	LEA	B	Pedido Realização de novo período e avaliação no PAEF, por motivo de doença	Reencaminhado para a Direção	N/A	O estudante teve nova oportunidade de conclusão do curso	

Jan	ESS	LA	B	Resposta a pedido de creditações muito atrasado	Reencaminhado para DA	N/A	Assunto resolvido	
Fev	ESE	Desporto	A	Pedido Informações sobre acesso de estudantes de cursos profissionais	Informações fornecidas	N/A		
Fev	ESE	Desporto	A	Pedido Autorização para inscrição fora de prazo	Reencaminhado para Presidente com parecer positivo para a autorização	N/A	Autorização concedida	
Fev	ESCE	LCF	A	Pedido Informações sobre reingresso	Informações fornecidas	N/A		
Fev	ESCE	LCF	A	Reclamação Não pôde inscrever-se para exame por atraso de publicação da pauta de avaliação anterior	Contacto com Direção da Escola	Sim	Foi dado um prazo extraordinário para realizar o exame	A Escola justificou com o acréscimo extraordinário de número de estudantes que tornou impossível o cumprimento do prazo
Mar	EST Barreiro	LBIOT	B	Pedido Resolução de um caso de conflito com um docente	Contacto com Diretor e reunião com a estudante	N/A	Caso resolvido com mudança de turma	
Mar	N/D		A	Pedido Informações sobre acesso de estudantes do ensino profissional	Resposta direta ao estudante	N/A		

Mar	ESE	CTeSP SFeC	A	Reclamação: Requereu mudança de curso por libertação de vaga no curso da 1ª opção e foi-lhe exigido o pagamento de nova inscrição e propina	Contacto com DA e consulta da regulamentação. Não se confirmou a irregularidade	Não	Reclamação não atendida	
Mar	ESCE	LCF	B	Pedido Acompanhamento de processo de avaliação no período de confinamento, por parte dum grupo de estudantes	Informação passada à Diretora	N/A	Resposta com afirmação de recetividade em relação ao assunto	
Mar	EST Setúbal	LEACI	A	Reclamação Vários trabalhadores estudantes não foram autorizados a alterar a inscrição em UC do 2º semestre	Contacto com DA e Vice-Presidente	Sim	Autorização concedida ao abrigo do RAA	
Abril	ESS	LA	B	Várias queixas genéricas relativas a avaliação	Estudante aconselhado a colocar questões aos órgãos da Escola	N/A		
Abril	ESCE	LM	A	Reclamação: Pagamento coercivo de propinas através da AT	Contacto com DA para informação	Não	Estudante informada de que não tinha razão	
Abril	ESE	CTeSP em Serviço Familiar e Comunitário	A	Reclamação: Pagamento indevido de propinas	Contacto com DA para informação	Não	Estudante informada de que não tinha razão	

Abril	EST Barreiro		D	Informação sobre anomalia mecânica verificada no campus	A informação foi dirigida também à Presidência que tratou do assunto	N/A		
Abril	EST Setúbal	LEACI	A	Reclamação relativa a resposta a um estudante sobre alteração de inscrição em UC do 2º semestre	Contacto com DA e Vice-Presidente	Sim	Situação resolvida	
Abril	EST Setúbal	LEACI	A	Reclamação relativa a resposta a outro estudante sobre alteração de inscrição em UC do 2º semestre	Contacto com DA e Vice-Presidente	Sim	Situação resolvida	A mesma situação incluiu outros estudantes
Abril	ESE	Desporto	A	Pedido informações sobre concurso de acesso para estudantes com diplomas de cursos profissionais	Informação prestada diretamente	N/A		
Maio	EST Barreiro	MEBQ	C	Pedido esclarecimento sobre atribuição de bolsa SAS	Contacto com SAS	N/A	Esclarecimento prestado e aceite	
Maio	ESCE	LGRH	B	Crítica aos procedimentos de avaliação postos em prática na situação de pandemia	Reencaminhamento da crítica para a Presidência, CP, DC e Diretora,chamando a atençaõ para a relevância do assunto	N/A	Informação ao estudante sobre o procedimento realizado	

Junho	EST Setúbal	LTAM	A	Pedido Inscrição em UC isoladas, com base em que tinha frequentado as aulas durante o semestre	Resposta direta ao estudante sobre a impossibilidade resultante da não abertura do concurso, devido à pandemia	N/A		A situação da não abertura da 2ª fase do concurso representou graves consequências para alguns estudantes
Junho	ESCE	LGRH	A	Pedido informação sobre propinas	O estudante foi aconselhado a dirigir-se diretamente à DA	N/A		O estudante não voltou a contactar
Julho	ESE	LEB	A	Reclamação: Algumas estudantes alegaram atraso na emissão de diplomas e receio de não cumprimento de prazos na inscrição em mestrados	Contacto com DA e Vice-Presidente	Não	Diplomas emitidos a tempo das inscrições	
Julho	ESE	LEB	A	Reclamação similar à anterior		Não		
Julho	EST Setúbal	LEACI	B	Queixa de vários estudantes relativamente a procedimentos de docente	Estudantes reencaminhados para o CP	N/A		Não foi recebido feedback
Julho	ESE	LEB	A	Reclamação emissão de diploma	Contacto DA	Não	Diploma emitido dentro do prazo	
Julho	EST Barreiro		A	Reclamação não abertura de inscrições em UC isoladas	Resposta direta ao estudante	Não		Impacto negativo da decisão de não abertura do concurso

Julho	EST Barreiro	MCE	A	Reclamação sobre várias irregularidades relativas a inscrição em UC	Contacto com DA	Sim	Situação já estava corrigida	
Julho	ESS	LA	C	Reclamação sobre os critérios usados para não atribuição de apoios sociais do IPS	Contacto com os SAS	Não	Reclamação indeferida	
Julho	EST Setúbal	LEM	B	Reclamação sobre prosedimentos de avaliação	Pedido de esclarecimento sobre o conteúdo da reclamação	N/A		O estudante não voltou a contactar
Agost	ESCE	MCF	A	Pedido informações sobre inscrição	Reencaminhado para DA	N/A	Assunto resolvido	
Agost	ESE	LEB	A	Pedido dificuldades com o levantamento de diploma	Contacto com DA	N/A	Assunto já estava resolvido	
Agost	EST Barreiro	MCRE	A	Pedido ajuda em assunto da DA	Contacto com DA e VicePresidente	N/A	Assunto já estava resolvido	
Agost	EST Setúbal	CTeSP MI	D	Pedido de anulação de matrícula devido a dificuldades relativas a estudo NEE e pandemia	Reencaminhado para VicePresidente	N/A		
Agost	EST Setúbal	LTBioM	A	Pedido ajuda em assunto da DA	Contacto com DA	N/A	A situação já estava resolvida	
Agost	EST Barreiro		A	Pedido de mudança de estatuto de estudante internacional para nacional	Aconselhado a contactar a DA	N/A		

Set	EST Setúbal	CTeSP – Automação, Robótica e Controlo Industrial	A	Pedido de ajuda em problemas na incrição	Contacto com DA	N/A	O pedido também tinha seguido paraa DA. Foi autorizada a inscriçaõ fora de prazo	
Set	ESS	LA	C	Reclamação Não atribuição de bolsa	Contacto com SAS	Não	O estudante não reunia as condições	
Set	ESCE	LGSI	B	Reclamação revisão da avaliação da componente prática de UC	Remetida para CP	Não	Reclamação não atendida	Levantou-se mais uma vez a questão da revisão da avaliação de componentes práticas de UC e da necessidade de rever os regulamentos das Escolas, de acordo com o RAA
Set	ESS	LF	C	Reclamação não colocação na Residência SAS	Contacto com SAS	Não	Reclamação não atendida	A disponibilidade de quartos diminuiu devido à pandemia
Set	EST Barreiro	LBioT	B	Reclamação condições de realização e nota em exame	Contacto com Diretor	Não	Realizada reunião com os envolvidos no processo, donde resultou uma proposta de nova avaliação, não aceite pelo estudante	

Set	ESS	LA	C	Pedido de ajuda em problemas relativos a despesas com estágio	Contacto com SAS para averiguação de possibilidades	N/A	O estudante acabou por conseguir apoio ao abrigo de programa disponível	
Set	EST Setúbal	LEI	A	Pedido de ajuda com problemas relativos a exame de uma UC	Contacto com o Diretor e DA	N/A		O estudante foi reencaminhado para a Direção da Escola e não voltou a contactar
Set	EST Setúbal	CTeSP	A	Reclamação exclusão da lista de admitidos a concurso por falta de documentação	Contacto com DA e Presidência	Sim	Reclamação aceite de acordo com RAA	
Set	EST Setúbal	CTeSP Inf	A	Reclamação Não ficou colocado na licenciatura	Contacto com DA	Não	Reclamação não aceite por não haver incorreções	
Out	EST Setúbal	LEACI	A	Pedido de informações	Aconselhada a consulta ao Portal IPS	N/A		
Out	ESCE	MGERH	A	Dúvida relativamente a colocação em concurso	A dúvida era igualmente endereçada a outras entidades	N/A		O estudante não voltou a contactar
Out	ESE	Candidatura a LEB	A	Reclamação: Exclusão do concurso	Candidato excluído por não reunir as condições	Não		
Out	ESCE	LM	A	Reclamação: colocação em turmas	Reencaminhado para os órgãos da Escola	N/A		
Out	EST Setúbal		C	Reclamação: alojamento na residência de estudantes	Reencaminhado para os SAS	Não	Não ficou colocado devido às novas regras decorrentes da pandemia	

Out	EST Barreiro		C	Exposição sobre vários problemas relacionados com o serviço de bar	Contacto com SAS	N/A	A situação já estava a ser resolvida	
Out	EST Setúbal	LEACI	A	Reclamação: Desacordo sobre o modo de inscrição em turmas de estudantes trabalhadores	Reencaminhado para a Direção que resolveu o problema	Sim		
Out	ESE	CTeSP Desporto	A	Queixa relativa a atendimento DA para informações sobre candidatura a UC isoladas	Remetida para DA ou AAIPS virtual	N/A		
Out	ESCE	LM	A	Reclamação: Recusa em inscrição em UC isoladas	Estudante informado da decisão de não abertura de inscrições a UC isoladas	Não		
Out	ESCE	LM	A	Pedido de intervenção: Atraso na resolução de problema DA	Contacto com DA que deu a resposta	N/A		
Out	ESCE	Curso OCC	A	Reclamação: Cobrança de propinas sem emissão de fatura à empresa	Contacto com DA	Não	O estudante usou um modo de pagamento inadequado	A DA encontrou uma solução que foi aceite
Out	EST Setúbal	SEC	A	Reclamação: Cobrança indevida de propina de est.internacional	Contacto com DA	Não		O estudante não tinha documentação compatível
Out	EST Setúbal	TB	A	Pedido: Documento DA	Reencaminhada para DA	N/A		

Nov	EST Barreiro	TPSI	C	Reclamação: Atraso na procura de solução pedagógica NEE	Reencaminhado para os SAS	Sim	Assunto resolvido em colaboração com o estudante	
Nov	EST Barreiro	LEC	B	Reclamação avaliação de UC	Análise do regulamento	Não	Não atendida	O estudante reclamou também para Presidência
Nov	ESCE	LCF	B	Várias queixas do foro pedagógico e avaliação	Reencaminhada para CP da Escola	N/A		
Nov	ESCE	LGRH	A	Reclamação Candidatura M23 sem colocação	Contacto com DA e Vicepresidência	Não	Não atendida	
Nov	ESCE	LGRH	B	Reclamação calendário de avaliações insatisfatório	Reencaminhado para CP e Diretor	Sim	Introduzidas alterações em interação com os estudantes	
Nov	EST Setúbal	LTGI	B	Pedido alternativa a avaliação por motivo de doença	Reencaminhado para diretor de curso	N/A	Resolvido	
Nov	EST Barreiro	LEC	A	Pedido regularização de propinas	Contacto com DA	N/A	Resolvido	
Dez	EST Setúbal		A	Problema de dois estudantes internacionais relacionados com vistos	Remetido para Vicepresidência	N/A	Resolvido	
Dez	N/D		A	Pedido de informações de candidado estrangeiro	Remetido para Vicepresidência	N/A	Resolvido	
Dez	ESS	LA	A	Queixas genéricas sobre EaD	Foi solicitado que explicitasse as queixas	N/A	Não esclarecido	
Dez	EST Setúbal	TBM	A	Pedido de ajuda documentação SEF	Remetido para DA e Vicepres	N/A	Resolvido	Estudante também estava em comunicação com DA

Dez	ESCE	LCF	A	Reclamação pedido de creditações sem resposta	Contacto com Escola e Vicepres	Sim	Resolvido	
Dez	EST Setúbal	LBI	A	Pedido de ajuda propinas	Reencaminhado para DA e Vicepres	N/A	Resolvido	
Dez	ESCE	LCF	B	Pedido aconselhamento sobre incidente ocorrido em avaliação de UC	Aconselhado a reportar a CP e Diretor	N/A		