



PROVEDORIA DO ESTUDANTE

Relatório Anual 2022

Isabel Mota de Castro
Janeiro de 2023

Índice

1. Introdução	2
2. Natureza do cargo e Competências do Provedor do Estudante	2
3. Actividades desenvolvidas	3
3.1 Actividades no início de funções	3
3.2 Participação em eventos	3
4. Análise de Casos e Processos	4
4.1. Caracterização dos casos.....	5
4.2. Tratamento dos casos	7
5. Recomendações	7
6. Conclusão	8
7. Anexo.....	8
7.1. Tabela de casos e processos 2022	8

1. Introdução

A minha tomada de posse como Provedora do Estudante ocorreu a 28 de Março de 2022. A designação teve lugar em reunião do Conselho Geral do IPS, em Dezembro de 2021, de acordo com os Estatutos do IPS, devido à conclusão do segundo mandato da anterior Provedora, Prof^a Albertina Palma.

Este relatório visa dar resposta ao estipulado nos Estatutos do IPS e no Regulamento do Provedor do Estudante do IPS, onde está prevista a elaboração de um relatório anual da provedoria e o seu envio ao Conselho Geral do IPS, ao Presidente do IPS, à AAIPS e a publicitação no portal do IPS. Neste caso particular, dada a minha renúncia ao cargo, será o único a ser apresentado, cobrindo o período entre a minha tomada de posse a 28 de Março de 2022 e a tomada de posse do novo Provedor a 10 de Janeiro de 2023. A tabela de casos, apresentada em anexo, está discriminada por data de ocorrência, o que facilita a sua análise.

2. Natureza do cargo e Competências do Provedor do Estudante

Ao Provedor do Estudante, de acordo com o artº 1º do Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Setúbal, publicado no Diário da República, 2ª série, em 12 de Janeiro de 2017, “cabe a função de defender e promover os direitos e os interesses legítimos dos Estudantes do IPS”

No artº 2º do mesmo Regulamento caracteriza-se o Provedor do Estudante “como um órgão independente cuja acção se desenvolve em articulação com a Associação Académica do IPS e com os órgãos e serviços do IPS, bem como com as suas unidades orgânicas...” e no artº 4º são enumeradas as suas competências.

Neste contexto, ao longo do período em que assumi o cargo de Provedora do Estudante do IPS, tive sempre a preocupação de atender com isenção todos os pedidos e reclamações que me foram endereçados pelos estudantes, de receber todos os Estudantes que me pediram um contacto presencial e fiz todos os esforços ao meu alcance para clarificar as situações descritas e tentar resolver junto dos órgãos do IPS os problemas relatados.

3. Actividades desenvolvidas

3.1 Actividades no início de funções

Logo após a tomada de posse foi-me solicitado que redigisse uma mensagem dirigida aos Estudantes para ser colocada na área do Provedor no portal do IPS, incluindo formas de contacto e horário e local de atendimento para contactos presenciais.

Fui também convidada para uma entrevista por alunas do curso de licenciatura em Comunicação Social da ESE a ser transmitida no programa de rádio “Flash IPS”.

Tive, ainda, a oportunidade de ter uma reunião muito útil com a Provedora cessante, Prof^a Albertina Palma, que me forneceu a informação que considerou relevante para o meu início de funções como Provedora do Estudante.

Já em Julho foi-me solicitada uma mensagem da Provedora a incluir no Guia do Estudante para 2022/23.

3.2 Participação em eventos

Ao longo dos meses do meu mandato participei em diversos eventos para que fui convidada, como Provedora do Estudante:

- Cerimónia da Tomada de Posse da nova Presidente do Instituto Politécnico de Setúbal no dia 27 de Abril e dos Vice-Presidentes e Pró-Presidentes.
- Cerimónia de Tomada de Posse do novo Director da ESS no dia 27 de Maio.
- Participação em reunião para apreciação do Projecto de Revisão do Regulamento Disciplinar dos Estudantes no dia 22 de Junho.
- Cerimónia de Tomada de Posse do novo Director da ESE no dia 5 de Julho.
- Apresentação a novos Estudante da ESS no dia 19 de Setembro.
- Apresentação a novos Estudante da ESTBarreiro no dia 6 de Outubro.
- Participação na Sessão Solene comemorativa do Dia do IPS e Abertura do Ano Académico de 2022/23 no dia 7 de Outubro.
- Participação on-line no Seminário sobre Sucesso Académico, que teve lugar na Universidade do Minho, a convite do Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior no dia 27 de Outubro.

4. Análise de Casos e Processos

Nos contactos com a Provedora apenas 3 Estudantes utilizaram o formulário electrónico, tendo os restantes utilizado o e-mail da Provedora. Sempre que o solicitaram foram realizadas reuniões presenciais nos Serviços da Presidência. Muito embora, por escassez de espaço, não me tenha sido disponibilizado um gabinete, mesmo partilhado, onde pudesse receber os estudantes ou organizar o meu trabalho, sempre foi possível encontrar um espaço onde pudesse receber os Estudante que me quiseram contactar pessoalmente.

Os casos, num total de 51 em 2022 incluíram, não só queixas e reclamações, mas também pedidos de informação e pedidos de apoio. De acordo com a natureza do seu conteúdo, foram classificados segundo a tipologia usada pela plataforma nacional de Provedores, à semelhança do que já tinha sido feito pela anterior Provedora:

A – Foro académico-administrativo

B – Foro pedagógico

C - Acção social Escolar

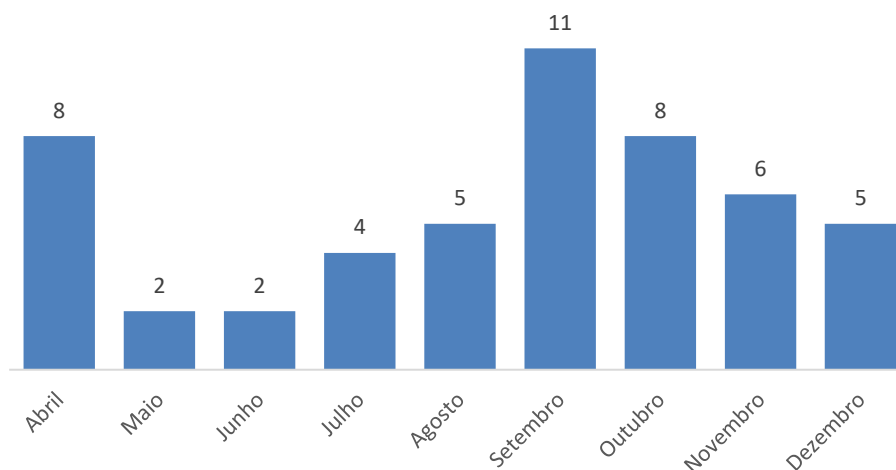
D – Outros

É apresentada em Anexo a tabela de casos e processos com a discriminação de data, escola e curso, assunto, processo, apreciação e resultado. Mais uma vez utilizei a metodologia de apresentação da anterior Provedora, por a considerar elucidativa.

4.1. Caracterização dos casos

O mês de mais ocorrências foi Setembro, sendo quase exclusivamente do tipo A, foro académico administrativo.

Gráfico 1 - Nº de casos por mês



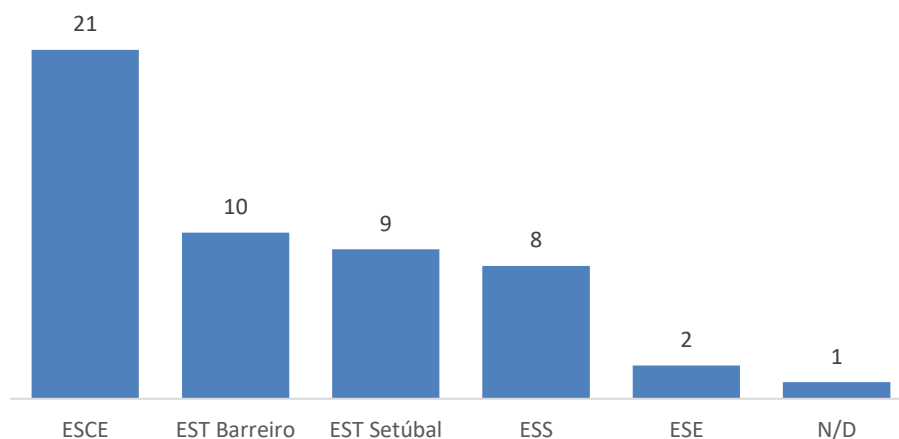
Pela leitura da Tabela 1 verifica-se que a maioria dos casos (65%) foi do tipo A, foro académico-administrativo, seguido de 22% de casos do tipo D, em que são incluídos, sobretudo, pedidos de informação. Apenas 12% dos casos se referem a questões pedagógicas e há apenas um caso relativo ao atraso na atribuição de uma bolsa de estudo pelos SAS.

Tabela 1: Tipologia de Caso

Tipo	Ocorrências	%
A	33	65%
B	6	12%
C	1	2%
D	11	22%
Total	51	100%

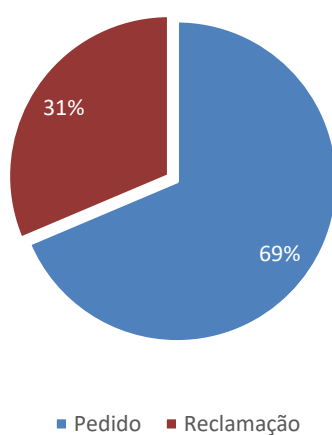
Pela leitura do gráfico 2 verifica-se que a Escola com maior número de casos foi a ESCE (41%), seguida da EST Barreiro (20%), da EST Setúbal (18%), da ESS (16%) e, finalmente da ESE com apenas 4% dos casos. Há, no entanto, que considerar o número de Estudante em cada Escola, quando se consideram estas percentagens.

Gráfico 2 - Ocorrências por Escola



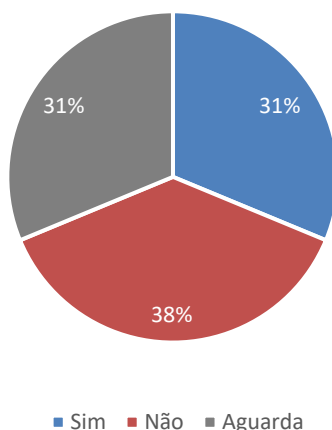
Há ainda que salientar que, dos 51 contactos com a Provedora apenas 16 constituíram queixas ou reclamações. A grande maioria (35) foram pedidos de informação, ajuda ou aconselhamento em situações difíceis encontradas pelos Estudantes.

Gráfico 3 - Reclamações e Pedidos



No tratamento das 16 queixas dos estudantes foi considerado que a razão estava do lado dos estudantes em 5 casos. Em 6 casos não lhes foi reconhecida razão e 5 casos ainda estão em fase de análise.

Resultado das Reclamações



4.2. Tratamento dos casos

No tratamento dos casos procurou-se sempre obter esclarecimento em relação às situações relatadas pelos Estudantes junto da Divisão Académica, dos Diretores das Escolas, de Coordenadores de Curso. Recorreu-se, quando necessário, à Senhora Presidente do IPS e ao Senhor Vice-Presidente com a responsabilidade pelos problemas do foro Académico. Houve 2 casos em que foi pedida ajuda e informação à Senhora Administradora dos SAS e um outro caso em que foi contactada a Senhora Administradora do IPS. Em todos os casos foi sempre possível encontrar vontade de ajudar na resolução dos problemas. Verificou-se, contudo, que, em alguns casos, houve um lapso de tempo considerável entre a ocorrência dos factos e a sua solução.

5. Recomendações

Verificaram-se diversas situações relatadas pelos Estudante em que houve dificuldades no acesso ao portal do IPS para obtenção de informação, inscrição em cursos, pedidos de RVC, emissão de referências para pagamentos. Dado o grande número de Estudante que atualmente frequentam o IPS e a decisão de muitos destes processos serem realizados electronicamente é fundamental um bom funcionamento do portal, com informação clara e de fácil utilização principalmente pelos estudantes e candidatos. Acresce que os recursos humanos da Divisão Académica, sobretudo em períodos críticos,

tem dificuldades compreensíveis em esclarecer atempadamente todos os pedidos de informação e ajuda. Claro que também é fundamental que os Estudantes iniciem todos os processos no início e não no fim dos prazos disponíveis.

6. Conclusão

Considerando o número de Estudantes que frequentam actualmente as diferentes Escolas do IPS, o reduzido número de queixas e reclamações, significa que o IPS e as suas unidades orgânicas se podem congratular com o nível de satisfação dos Estudantes com a Instituição. Há, no entanto, aspectos a necessitarem de melhoramento, nomeadamente a clareza dos processos e, por vezes, a demora nas soluções.

7. Anexo

7.1. Tabela de casos e processos 2022

Nº	Data	Escola	Curso	Assunto	Tipo	Processo	Aprec.	Resultado
1	April 3	ESCE	GSI	Pag propinas, alega ter feito mas há cob coerciva	A	Pedido esclar DA, marcada reunião	N	Estudante não compareceu a reunião
2	Abril 4	ESS	CLA	Creditação cursos intensivos internacionais	A	Pedido esclar a ESS	N	Estudante esclarecido
3	Abril 4	ESS	Mest Enfer. Méd-C	RVC para estágio em urgência/pag emol insuf	A	Pedido esclar DA	N	Resposta à Aluna
4	Abril 6	ESS	CLA	Consulta prova/classificação fora de data	B	Pedido esclar ESS	N	Estudante esclarecido
5	Abril 8	ESCE	CTeSP Log	Inscrição ultimo dia prazo sem comprov	A	Pedidos esclar	N	Aluna esclarecida
6	Abril 8	ESS	LEnf	Pediu anulação inscrição UCs e redução propina	A	Pedido esclar DA e conversa com Presidente	S	Assunto resolvido
7	Abril 11	ESS	CLA	Melhoria nota, semestre não adequado	B	Pedido esclar ESS	N	Estudante esclarecido
8	Abril 18	ESCE	CF	Discipl isoladas no 1º sem, julgava ser automático 2º sem	A	Pedido esclar DA	N	Estudante esclarecido

9	Maio 2	ESS	CLA	Eleito para CP. Reclama que mandato era de 2 anos e só fez 1	A	Pedido esclar ESS, novos Estatutos, mandato de 1 ano	N	Estudante esclarecido
10	Maio 26	ESTB	LBiotecnologia	Inform sobre comentários racistas de colegas	D	Reuni com estudante, informei Diretor Escola	NA	Diretor vai organizar sessão
11	Junho 7	ESTS	LTecn. Biom	Aval em Proj lab	A	Resposta Responsav	N	Estudante informado
12	Junho 21	ESCE	GDL	Bullying de colega	D	Informei Director	NA	Assunto tratado
13	Junho 22	ESCE	Mest CE	Nada saber sobre bolsa pedida aos SAS	A	Pedido esclar a DA e SAS	S	Assunto resolvido
14	Julho 14	ESTS	Não indicou	Queixa de não receber info sobre propinas	A	DA informa info bloqueada por Estudante não responder a inq acad	S	Pedi Admin escl junto de jurista sobre legitimid; informei Presidente
15	Julho 18	ESE	Lic Desport	Alega ter sido confundido com outro Estudante na avaliação de pré-requisitos	A	Enviado Diretor ESE	S	Diretor ESE informou assunto resolvido
16	Julho 23	ESTS	TGI	Teve covid durante aval, alega não ter tido outras datas	A	Enviado Prof RL, disponib 3 datas aval	S	Assunto resolvido
17	Julho 29 e Ag 2	ESTS	LEng Inf	Email para director ESTS, CP sobre dificuldade exames em NA e atitude Prof	B	Pede mudança próximo ano lectivo	NA	Diretor ESTS e CP informados
18	Ag 1	ESCE	CF	Pedido de info sobre reingresso	A	Pedida info à DA	NA	Enviada resposta à aluna
19	Ag 1	ESTB	Não indica	Proc iniciado ant. prov	A	Aluna escreveu Presid, Vice Pres PN e Prov	N	Assunto resolvido
20	Ag 9	ESCE	Mest CF	Pede ajuda para insc exames época esp	A	Pedida info DA	NA	Estudante informado
21	Ag 17	ESTB	Não indica	Inscrição exame especial	A	Dificuldade no acesso a site	S	Pedida resolução
22	Set 1	ESTB	Lic Biotech	Atraso entrega diploma	A	Envolvida DA	S	Assunto resolvido

23	Set 2	ESCE	CF	Possib inscrição em UCs avulsas	A	Envolvida DA e VicePresidente	S	Assunto resolvido
24	Set 4	ESTB	Mest em Cons e Reab Edif	Exposição Pres sobre anul insc época esp	A	Envolvida Pres e DA	N	Presidente indeferiu
25	Set 6	ESCE	GRH	Dificuldade por nota não lançada	A	Não pode fazer pagto com cartão, pagto feito mais tarde em dinh	NA	ESCE alertada
26	Set 6	ESTS	Eng Elect e Comp	Desistiu em 2017, pediu doc de entrada como maior de 23 pª inscrição noutra inst. alega doc não ser correcto	A	Alega doc não ser correcto;	S	Alertada DA
27	Set 13	ESTS	Lic Inform ática	Dificuldade conclusão inscrição, falta doc	A	Pedida info à DA	NA	Informação enviada
28	Set 22	ESTB		Alteração UCS na inscrição por reestrut Curso	A	Fez reclamação portal		DA diz resposta mesma via
29	Set 22	ESTB	Lic Biot	Mudança Curso, faltava doc, alega que entregou	A	Contactada DA	N	Doc entregue fora de prazo
30	Set 23	ESTS	Não indica	Negado acesso ao PAEF	A	Pedido Vice Presidente	N	Negado por não respeitar condições
31	Set 28	ESTS	CTeSP	Pede inscrição fora de prazo na L Eng Elect	A	Pede inscrição fora de prazo	N	Negado
32	Set 30	ESS	Terapia da fala	Divulgação estágios	D	Enviado pedido ESS	NA	Divulgado
33	Out 3	ESTS	L Eletron	Pedido congel nota Lab	A	Contactado docente	NA	Docente respondeu aluna
34	Out 4	ESCE	CTeSP	Pedido para serem incluídos em entrega Diplomas	D	ComunicadP residência	NA	Presidência informada
35	Out 6	ESS	Lic Enf	Pedido suspensão/anul matrícula	D	Enviado a DA	NA	DA esclareceu aluna

36	Out 10	ESCE	CTeSP	Info sobre inscrição em Lic	A	Vários destinat, incluindo Presidência	NA	Presidência informou assunto tratado por DA
37	Out 13	ESCE	CTeSP Log, Sines	Possib inscrição fora de prazo	A	Pedido escl DA	N	Presidente não autoriza fora de prazo
38	Out 13	ESCE	CTeSP Log Loures	Pedida info sobre possib inscrição	A	Pedida info DA e enviada	NA	Solucionad
39	Out 20	ESCE	CFdiurn	Desacordo equiv disc Erasmus	A	Recebi Estudante, aconselhei escrever Presidente CTC e VicePresid	<u>S</u>	Pedido respondido
40	Out 20	ESCE	CF	Negado acesso ao PAEF por UC aparecer como N/A em vez de Reprov	B	Falei com Estudante; contactado Coord Curso		Não tenho mais info
41	Nov 3	Pedido de info externo	NA	Estudante Marrocos a pedir info sobre ESCE	D	Pedi Diretor ESCE enviar info	NA	Não tenho mais info
42	Nov 4	ESTB		Pedido info sobre Estatuto trab est	D	Escreveu também DA	NA	Info enviada
43	Nov 4	ESCE	CTeSP GR	Manifest desagrado pelo proc seleção	D	Escreveu também Presidente	NA	Presidente considera resolvido
44	Nov 19	ESCE	CFn	Pedido sobre creditações	B	Escrevi Diretor ESCE	NA	Pedido a ser analisado CTC
45	Nov 22	ESTB	M Eng Civil	Pede adiamento entrega dissertação	A	Escrevi Diretor ESTB	NA	Estudante informado fazer pedido DA
46	Nov 14	ESCE	CFn	Pede alteração calendário de aval	B	Escrevi Diretor ESCE	NA	Pedido enviado Coord Curso
47	Dez 2	ESTB	L Biotec	Anulou matricula, quer inscrição UCs isoladas fora de prazo	A	Escrevi Vice Presidente		Resposta Vice Pres a 8 Jan; assunto a ser analisado
48	Dez 5	ESCE	GDL	Estudante volta a queixar-se de bullying por colega	D	Escrevi Diretor ESCE		Marcada reunião com SAS

49	Dez 7	ESCE	GSI	Probl com RVC e sist informático	A	Recebi estudante a 22Dez aconselhei a fazer exposiç VP		Exposição feita a 27 Dez
50	Dez 20	ESCE	CTeSP	Pag fora de prazo do CTeSp	D	Estudante aconselhada dirigir req Presidente	NA	
51	Dez 20	ESE	L Ed Bas	Probl com estudantes dos PALOPs	D	Escevi Presidente	NA	Probl a ser analisado
-	Jan 5	ESCE	L Mkt	Equiv do ISEC entregues, não tem resposta	A	Contactado Diretor ESCE		Assunto a ser analisado