

# **Relatório do Provedor do Estudante do IPL**

01 de setembro de 2019 a 31 de agosto de 2020

## Índice

Índice .....	1
Lista de siglas .....	2
1. Introdução .....	3
2. Categorização dos casos .....	4
2.1. Tipologia dos assuntos .....	4
2.2. Distribuição no tempo .....	6
2.3. Distribuição dos casos por Unidade Orgânica .....	6
2.4. Perfil dos estudantes que apresentaram os casos .....	8
3. Análise dos resultados dos processos .....	8
3.1. Tipos de ações empreendidas .....	8
3.2. Tipos de decisões tomadas .....	9
3.3. Duração média de resolução dos processos.....	10
4. Interações com os Órgãos e Serviços do IPL e das suas UO's .....	11
5. Conclusões e considerações finais.....	11

## Lista de siglas

- AE – Associação de Estudantes
- AT – Autoridade Tributária
- DAJ – Departamento de Assessoria Jurídica
- ESCS — Escola Superior de Comunicação Social
- ESDL — Escola Superior de Dança
- ESELx — Escola Superior de Educação de Lisboa
- ESML — Escola Superior de Música de Lisboa
- ESTeSL — Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa
- ESTC — Escola Superior de Teatro e Cinema
- FAIPL — Federação Académica do Instituto Politécnico de Lisboa
- IPL — Instituto Politécnico de Lisboa
- ISCAL — Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa
- ISEL — Instituto Superior de Engenharia de Lisboa
- REDEPEES — Rede dos Provedores dos Estudantes do Ensino Superior
- SAS — Serviços de Ação Social
- UC — Unidade Curricular
- UO — Unidade Orgânica

## 1. Introdução

Este relatório, elaborado no cumprimento do nº. 2 do artigo 14º. do Estatuto do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Lisboa, refere-se ao período compreendido entre 01 de setembro de 2019 e 31 de agosto de 2020 e vem na sequência dos relatórios apresentados anteriormente, mantendo a estrutura neles seguida.

Integra os casos sobre os quais a Provedoria recebeu uma participação escrita por parte de estudantes, ex-estudantes, candidatos a estudar no IPL, ou seus familiares, no período acima referido.

As formas de comunicação entre todos eles e a Provedoria foram conversa presencial, atendimento telefónico e, fundamentalmente correio eletrónico. Só foram considerados casos aqueles que, mesmo sendo apresentados inicialmente de forma oral, foram posteriormente transformados num documento escrito.

O número total de casos submetidos à Provedoria do Estudante do IPL, no período indicado, foi de 82. Adicionalmente foram resolvidos positivamente os 3 casos que transitaram do período anterior.

No global permaneceu igual (2 no total) o número de participações de ex-alunos do IPL com dívidas relativas a propinas e que contactaram a Provedoria após terem recebido notificações da Autoridade Tributária (AT) para liquidação das mesmas.

Mensagens dirigidas a outras entidades e enviadas com conhecimento à Provedoria, não foram consideradas como casos.

Este relatório começa por apresentar os casos organizados por tipologia, evidencia depois a sua distribuição temporal e por Unidade Orgânica (UO), terminando com a identificação do perfil dos estudantes que os apresentaram. Inclui ainda uma secção que sistematiza o tipo de ações empreendidas, as decisões tomadas e o tempo médio para a decisão. Uma descrição das interações havidas entre a Provedoria, Órgãos e Serviços do IPL e das UO's

constitui a penúltima secção. O relatório termina com as conclusões e considerações finais.

## 2. Categorização dos casos

### 2.1. Tipologia dos assuntos

As participações recebidas no ano findo em 31 de agosto de 2020 foram organizadas genericamente em quatro tipologias: do foro Académico-Administrativo, do foro Pedagógico, do foro Ação Social e Outros, de acordo com o estabelecido pelo Observatório da REDEPEES.

Na Tabela 1 estão indicados o número de casos por cada uma das tipologias.

Tabela 1. Número de casos por tipologia

Tipologias	Número de casos
Tipologia A – Casos/processos de foro <b>Académico-Administrativo</b>	45
Tipologia B - Casos/processos de foro <b>Pedagógico</b>	17
Tipologia C - Casos/processos de foro <b>Ação Social</b>	19
Tipologia D - Casos/processos de foro <b>Outros</b>	1

De notar que, como tem acontecido em anos anteriores, a maioria das participações foram consideradas do foro Académico-Administrativo.

Apresentam-se de seguida tabelas específicas por tipologia.

Na Tabela 2 encontram-se os casos do foro Académico-Administrativo, distribuídas pelos assuntos especificados.

Tabela 2. Tipologia A: Foro Académico-Administrativo

Total de casos	45
Calendário escolar/Inscrições [Matrículas. Inscrições. Anulação de inscrição. Inscrições em exame. Entrega de dissertação/relatórios]	0
Certidões/Diplomas [Certidões. Diplomas e documentos]	3
Concursos [Acesso. Ingresso. Reingresso. Transferência. Mudança de curso]	6
Estatutos [Estatutos estudantis. Regimes especiais]	1
Prescrição [Aviso sobre potencial prescrição. Reingresso após prescrição]	1
Propinas [Dívida de propinas. Pagamento faseado de propinas]	16
Taxas/Emolumentos [excluindo propinas]	5
Falhas dos Serviços [Falhas dos serviços. Morosidade de procedimentos. Qualidade do atendimento. Falha de informação sobre o estado de processos de longa duração]	5
Normas académicas [Regulamentos e despachos]	3
Diversos e outras reclamações [Bolsas de mérito e prémios escolares. Questões logísticas e de equipamentos. Outras reclamações]	5

No global foram referenciados 45 casos, que comparam com 39 no período homólogo anterior. Para lá da dispersão, destacam-se as situações relativas a pagamento faseado de propinas (resultante da conjuntura económica que se vive) legalmente previsto, mas em que surgiram pontuais resistências.

Na Tabela 3 estão especificados os tipos de problemas do foro Pedagógico.

Tabela 3. Tipologia B: Foro Pedagógico

Total de casos	17
Creditações [Equivalências e creditações. Precedências]	1
Normas pedagógicas [Organização pedagógica de UC's e de cursos. Uso de material escolar. Incumprimento e/ou omissões regulamentares. Assiduidade e justificação de faltas. Escolha de turmas. Horários escolares. Ensino à distância. Estágios]	8
Provas de Avaliação [Avaliação. Plágio e Fraude. Horário de provas]	3
Queixas contra docentes [Problemática na relação entre docentes e estudantes. Tutoria e orientação. Atraso no lançamento de notas. Horários de atendimento dos docentes. Assiduidade e pontualidade dos docentes]	3
Diversos e outras reclamações [Ambiente em bibliotecas e salas de aulas. Morosidade de procedimentos. Outras reclamações]	2

No global foram apresentados 17 casos (19 no período homólogo anterior).

Na Tabela 4 sintetizam-se as situações referentes à Ação Social, num total de 19 que comparam com 16 no período homólogo anterior.

Tabela 4. Tipologia C: Ação Social

Total de casos	19
Ação social escolar [Bolsas de estudo. Dificuldades económicas e sociais. Alimentação. Alojamento]	17
Saúde e desporto [Apoio clínico. Questões de saúde pessoal e comunitária. Desporto e equipamentos desportivos]	0
Falhas dos serviços [Falhas dos serviços. Morosidade e procedimentos]	1
Diversos e outras reclamações [Outras reclamações]	1

O número relativo à “Ação social escolar” é o reflexo do tardio arranque das obras na Residência Maria Beatriz e das dificuldades económicas associadas à pandemia.

### 2.2. Distribuição no tempo

O número de participações apresentadas por mês (Figura 1) não foi uniforme e evidencia-se o pico de setembro (obras na Residência Maria Beatriz).



Figura 1. Distribuição temporal das participações

### 2.3. Repartição dos casos por Unidade Orgânica

O gráfico da Figura 2 mostra a distribuição das participações pelas diferentes Unidades Orgânicas em valores absolutos.

### Casos por UO

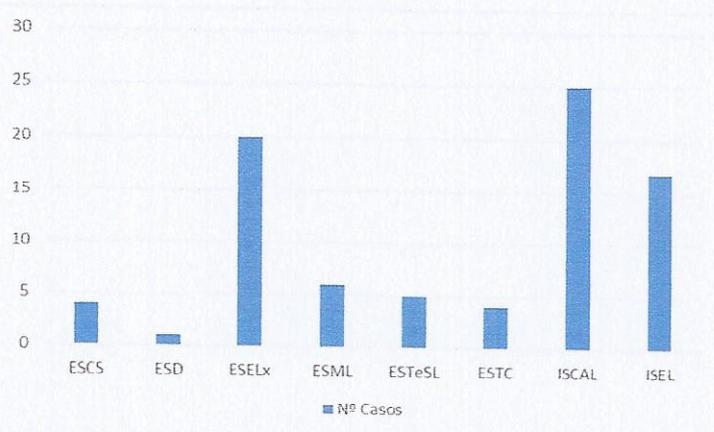


Figura 2. Distribuição por Unidade Orgânica (valores absolutos)

Em termos absolutos o ISCAL regista o maior número de casos (25), seguido da ESELx (20) e do ISEL (17), mas quando se considera a percentagem de casos relativamente ao número de alunos, evidencia-se a ESELx 1,63% (Figura 3), registando a ESCS e a ESTeSL as menores percentagens (iguais e inferiores a 0,15%). No geral, em termos de IPL, a percentagem é de 0,60%.

### Casos por UO (% do número de alunos)

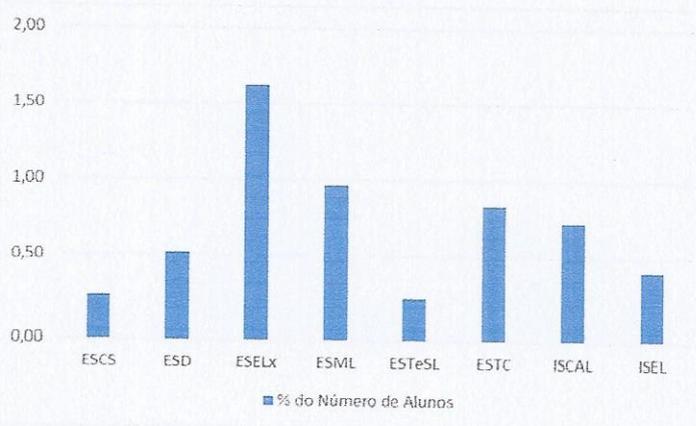


Figura 3. Distribuição por Unidade Orgânica (em termos relativos – percentagem do número de alunos)

De referir que as participações do foro Pedagógico (17) não se distribuem por todas as UO's. Ocorre uma maior concentração no ISEL (6), seguido pelo ISCAL e ESD (3 em cada).

O mesmo sucede nas de natureza Académica-Administrativa (45), sendo 15 na ESELx, 10 no ISCAL e 9 no ISEL.

#### **2.4. Perfil dos estudantes que apresentaram os casos**

Das referidas 82 participações recebidas de atuais ou antigos alunos do IPL, apenas 19 o foram por estudantes inscritos em cursos do 2º. ciclo (mestrado) e 1 em curso do 3º. ciclo (doutoramento), sendo os restantes (75,6%) do 1º. ciclo (licenciatura).

### **3. Análise dos resultados dos processos**

Neste ponto apresenta-se uma análise dos resultados decorrentes da resolução dos processos submetidos e compreende os seguintes:

- tipo de ação empreendida;
- tipo de decisão tomada;
- duração média de resolução dos processos.

#### **3.1. Tipos de ações empreendidas**

O processo de resolução dos casos apresentados à Provedoria envolveu quatro tipos diferentes de ações: a prestação da informação solicitada, o encaminhamento da solicitação aos Órgãos próprios da respetiva UO, o aconselhamento sobre possíveis caminhos a seguir e a mediação entre os signatários e os Órgãos competentes. Nos processos mais complexos foi solicitado o apoio do Departamento de Assessoria Jurídica do IPL (DAJ) e dos SAS, cujos pareceres / envolvimento foram fundamentais e que aqui se agradecem reconhecidamente.

O gráfico da Figura 4 quantifica o tipo de ações efetuadas pela Provedoria relativamente aos processos que lhe foram apresentados. Os processos foram encaminhados para os Órgãos próprios (UO's ou SAS).

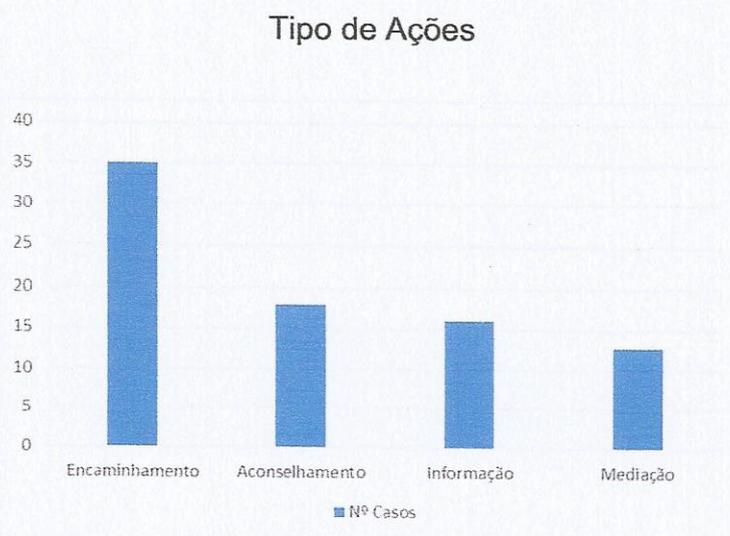


Figura 4. *Tipo de ações*

Sempre que a Provedoria dispunha da informação solicitada, facultou-a diretamente aos interessados. O Aconselhamento foi usado em 18 dos casos apresentados.

De referir que, por vezes, para o mesmo assunto, foram empreendidas mais do que um tipo de ações referidas, nomeadamente o encaminhamento para os Órgãos próprios das UO's, bem como de mediação sempre que foi considerado oportuno (mas nem sempre coroadas de êxito).

### 3.2. Tipos de decisões tomadas

O seguimento dos processos até à sua resolução tem-se vindo a revelar difícil, sobretudo quando eles são reencaminhados para as diferentes UO's, o que acontece na grande maioria dos casos. Enquanto que em algumas das Unidades Orgânicas a Provedoria é informada sobre o desenvolvimento dos casos, em outras isso apenas acontece parcialmente.

Os processos foram agrupados em quatro categorias: Deferidos – cerca de 49% – Indeferidos, Indefinidos e Pendentes. O gráfico da Figura 5 mostra como se distribuem os casos apresentados.

## Estado dos Processos

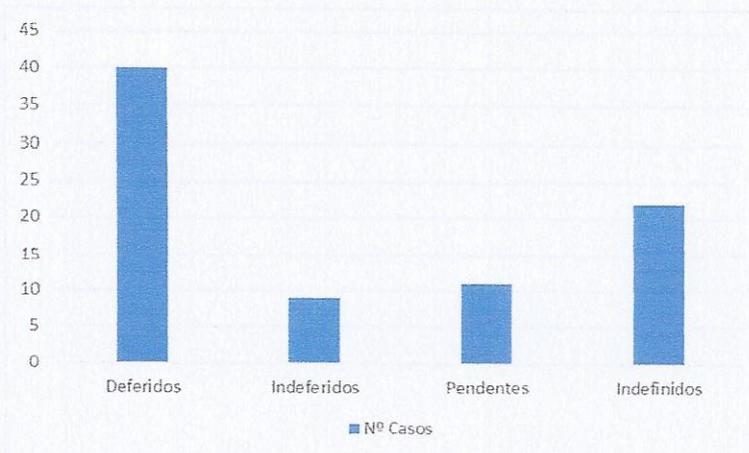


Figura 5. Estado dos processos correspondentes aos casos tratados pela Provedoria

- Processos deferidos são todos aqueles que mereceram deferimento oficial dos casos apresentados, ou quando os pedidos submetidos foram satisfeitos, quer porque foi prestada a informação solicitada, quer porque os Órgãos competentes responderam positivamente às solicitações feitas;
- Processos indeferidos, todos os que resultaram numa resposta não favorável à pretensão do estudante;
- Processos indefinidos: referem-se aos que foram encaminhados para os Órgãos próprios das UO's (Presidente / Diretor e/ou Presidente do Conselho Pedagógico), mas sobre os quais a Provedoria não obteve nenhuma informação posterior;
- Processos pendentes: casos que aguardam informação adicional ainda num estágio de análise, ou de decisão superior.

### 3.3. Duração média de resolução dos processos

Só é possível calcular o tempo médio de resolução dos casos quando estes chegam ao fim e deles é dado conhecimento à Provedoria. Assim, no cálculo dos tempos médios só entram os deferidos ou indeferidos mencionados anteriormente. O tempo médio foi determinado pelo quociente entre o somatório dos intervalos de tempo compreendidos entre as datas de receção e de finalização dos processos (número de dias) e o seu número.

Em termos globais, o referido tempo médio de resolução foi de 23,8 dias (que compara com 32,7 dias no período homólogo anterior), sendo que 14 (dos 48) excederam esta média

#### **4. Interações com os Órgãos e Serviços do IPL e das suas UO's**

A atividade a Provedoria do Estudante envolve interações com uma multitude de membros e Órgãos do Instituto, que são consequência da grande diversidade de assuntos que lhe são submetidos. De realçar a excelente colaboração e receptividade que a Provedoria sempre teve dos Responsáveis que integram a Presidência do IPL e, de um modo geral, dos Responsáveis das Unidades Orgânicas que o integram – aqui fica o público agradecimento. Embora o meio de contacto privilegiado tenha sido o correio eletrónico, todas as pessoas que o solicitaram (mesmo com a pandemia) foram recebidas na Provedoria fazendo-se neste encontro uma primeira abordagem ao assunto em causa, passando-o, posteriormente, a escrito ou não.

Adicionalmente, as diferentes fases por que passaram os processos de resolução dos vários casos determinaram a maior ou menor formalidade das interações com a estrutura de cada UO, dos SAS e dos Serviços da Presidência do IPL. Também aqui, a principal forma de interação com as diferentes Entidades foi o correio eletrónico, sendo o telefone o meio privilegiado sempre que se pretendeu agilizar os processos através do contacto direto com os Responsáveis dos Órgãos das UO's.

#### **5. Conclusões e considerações finais**

A defesa dos interesses dos estudantes é, com bom senso, a função do seu provedor. Na continuação do afirmado em anteriores relatórios, a análise dos casos apresentados permite identificar dificuldades, problemas e obstáculos pontuais - a que se prefere continuar a chamar oportunidades de melhoria - que, no caso do IPL correspondem a alguma diversidade de assuntos.

Procurando sintetizar:

- A Tabela 5 evidencia a evolução dos casos apresentados à Provedoria ao longo dos anos

Tabela 5. Evolução de casos reportados

PERÍODO	NATUREZA				
	TOTAL	AC./ADM.	PEDAG.	A. SOC.	OUTROS
04/2013 - 08/2014	46	25	8	4	9
09/2014 - 08/2015	40	21	11	2	6
09/2015 - 08/2016	34	24	7	2	1
09/2016 - 08/2017	28	24	3	1	0
09/2017 - 08/2018	27	18	8	1	0
09/2018 - 08/2019	77	39	19	16	3
09/2019 - 08/2020	82	45	17	19	1

- considerando o número de alunos do IPL inscritos no ano 2019/2020, a totalidade em permissão das situações reportadas não sofreu qualquer alteração relativamente ao ano anterior – 6 por mil;
- foi criado em 2018/9, com o alto patrocínio da Presidência do IPL, um primeiro programa que permitiu responder a algumas situações-limite de abandono escolar por razões financeiras, mas que este ano foi prejudicado pela pandemia;
- Foram finalmente realizadas obras na Residência, que geraram, pela data do seu início real, um acréscimo no número de casos.

São vários e com diferentes níveis de relevância os pontos para os quais será importante focar a atenção. São exemplos:

a) Ano 2019/2020:

- Uniformidade de procedimentos, nomeadamente no cálculo de juros e em inscrições condicionais;
- Procura, via negociação com a Fundação Camões, de apoios mais vastos a estudantes dos designados PALOPs;
- Cumprimento de normas legais respeitantes à renegociação de valores em dívida respeitante a propinas;
- Análise da criação de um período uniforme de férias para os Serviços Académicos das várias UO's;

b) já indicados no relatório anterior:

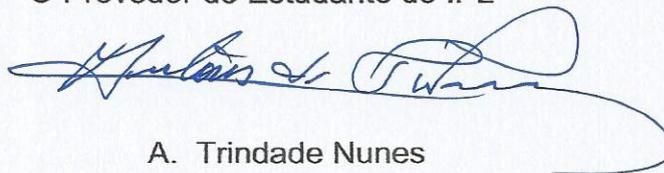
- Visão do estudante como uma pessoa com obrigações e com

direitos;

- Rigoroso cumprimento de normas legais aplicáveis a alunos com limitações;
- Acréscimo de residências para estudantes;
- Criação de uma política integrada de apoio a alunos com necessidades especiais;
- Realização de simulacros de sismos;
- Maior compreensão e humanidade na aplicação de normativos, em especial envolvendo trabalhadores – estudantes, dado o esforço que eles fazem para se valorizar;
- Revisão dos normativos de mudança de regime diurno para noturno e o oposto, dadas as graves consequências para os estudantes que ficam impedidos de continuar a estudar;
- Apoio na criação / expansão / dinamização em todas as UO's de Associações de Antigos Alunos, quer para reforço da criação de espírito das Escolas, quer como fonte de apoio a estudantes, introduzindo nomeadamente o dia do ex-aluno;
- Uniformidade de critérios de avaliação (vg – existência de uma 1ª. época para alunos em avaliação contínua);
- Abolição do regime de inscrições por semestre que impedem a manutenção de bolsas de estudo;
- Marcação de faltas a trabalhadores-estudantes;
- Revisão dos programas normativos de contrato pedagógico;
- Realização de obras que permitam aumentar a segurança dos estudantes (vg: iluminação, corrimões, etc.);
- Revisão das formas de contacto com ex-alunos para lhes solicitar o pagamento de propinas.

Lisboa, 01 de setembro de 2020

O Provedor do Estudante do IPL



A. Trindade Nunes