

# **Relatório do Provedor do Estudante IPL**

01 de setembro de 2021 a 31 de agosto de 2022

## 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 .....	7
2.3. Repartição dos casos por Unidade Orgânica .....	7
2.4. Perfil dos estudantes que apresentaram os casos .....	8
3. Análise dos resultados dos processos .....	9
3.1. Tipos de ações empreendidas .....	9
3.2. Tipos de decisões tomadas .....	10
3.3. Duração média de resolução dos processos.....	11
4. Interações com os Órgãos e Serviços do IPL e das suas UOs' .....	11
5. Conclusões e considerações finais.....	12

## Lista de siglas

AE – Associação de Estudantes  
AT – Autoridade Tributária  
DAJ – Departamento de Assessoria Jurídica  
ESCS - Escola Superior de Comunicação Social  
ESD – Escola Superior de Dança  
ESELx – Escola Superior de Educação de Lisboa  
ESML – Escola Superior de Música de Lisboa  
ESTC – Escola Superior de Teatro e Cinema  
ESTeSL – Escola Superior de Tecnologias da Saúde de Lisboa  
FAIPL – Federação Académica do Instituto Politécnico de Lisboa  
FUC – Ficha de Unidade Curricular  
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 n.º 2 do artigo 14.º do Estatuto do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Lisboa, refere-se ao período compreendido entre 01 de setembro de 2021 e 31 de agosto de 2022 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 Instituto Politécnico de Lisboa (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 formal de casos submetidos à Provedoria do Estudante do IPL no período indicado foi de 101. Adicionalmente foram resolvidos positivamente os casos que transitaram do período anterior.

Passaram a ser pontuais as 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 UOs'

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 2022 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 Rede dos Provedores dos Estudantes do Ensino Superior (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>	67
Tipologia B - Casos/processos de foro <b>Pedagógico</b>	27
Tipologia C - Casos/processos de foro <b>Ação Social</b>	5
Tipologia D - Casos/processos de foro <b>Outros</b>	2

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, distribuídos pelos assuntos especificados.

Tabela 2. Tipologia A: Foro Académico-Administrativo

<b>Total de casos</b>	<b>67</b>
Calendário escolar/Inscrições [Matrículas. Inscrições. Anulação de inscrição. Inscrições em exame. Entrega de dissertação/relatórios]	19
Certidões/Diplomas [Certidões. Diplomas e documentos]	15
Concursos [Acesso. Ingresso. Reingresso. Transferência. Mudança de curso]	4
Estatutos [Estatutos estudantis. Regimes especiais]	4
Prescrições [Aviso sobre potencial prescrição. Reingresso após prescrição]	1
Propinas [Dívida de propinas. Pagamento faseado de propinas]	6
Taxas/Emolumentos [excluindo propinas]	0
Falhas dos Serviços [Falhas dos serviços. Morosidade de procedimentos. Qualidade do atendimento. Falha de informação sobre o estado de processos de longa duração]	8
Normas académicas [Regulamentos e despachos]	0
Diversos e outras reclamações [Bolsas de mérito e prémios escolares. Questões logísticas e de equipamentos. Outras reclamações]	10

No global foram referenciados 67 casos, número que compara com 63 no período homólogo anterior. Para lá de alguma dispersão, destacam-se as situações relativas a inscrições e morosidade na emissão de documentos, por vezes por atrasos dos Docentes no lançamento de notas, ou na análise de creditações. Os “diversos” respeitam, maioritariamente, a horários das salas de estudo.

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

Tabela 3. Tipologia B: Foro Pedagógico

<b>Total de casos</b>	<b>27</b>
Creditações [Equivalências e creditações. Precedências]	2
Normas pedagógicas [Organização pedagógica de UCs' 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]	4
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]	13
Diversos e outras reclamações [Ambiente em bibliotecas e salas de aulas. Morosidade de procedimentos. Outras reclamações]	0

No global foram apresentados 27 casos (25 no período homólogo anterior).

Na Tabela 4 sintetizam-se as situações referentes à Ação Social.

Tabela 4. Tipologia C: Ação Social

<b>Total de casos</b>	<b>5</b>
Ação social escolar [Bolsas de estudo. Dificuldades económicas e sociais. Alimentação. Alojamento]	1
Saúde e desporto [Apoio clínico. Questões de saúde pessoal e comunitária. Desporto e equipamentos desportivos]	2
Falhas dos serviços [Falhas dos serviços. Morosidade e procedimentos]	0
Diversos e outras reclamações [Outras reclamações]	2

O número relativo à "Ação social" é de 5 (8 no período anterior), respeitante a um caso grave de um aluno invisual (resolvido), a lugares na cantina e à qualidade de comida servida.

## 2.2. Distribuição no tempo

O número de participações apresentadas por mês (Figura 1) não foi uniforme e evidencia um pico entre setembro e novembro, bem como em épocas de exames.

Distribuição no Tempo

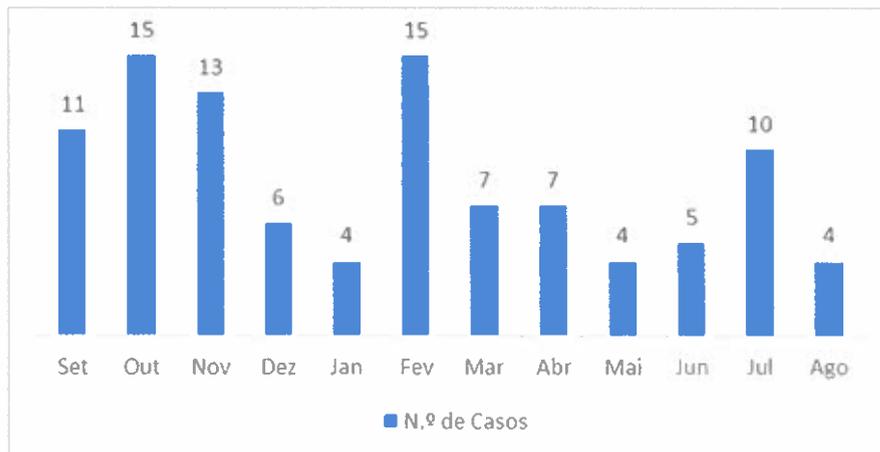


Figura 1. Distribuição temporal das participações

## 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

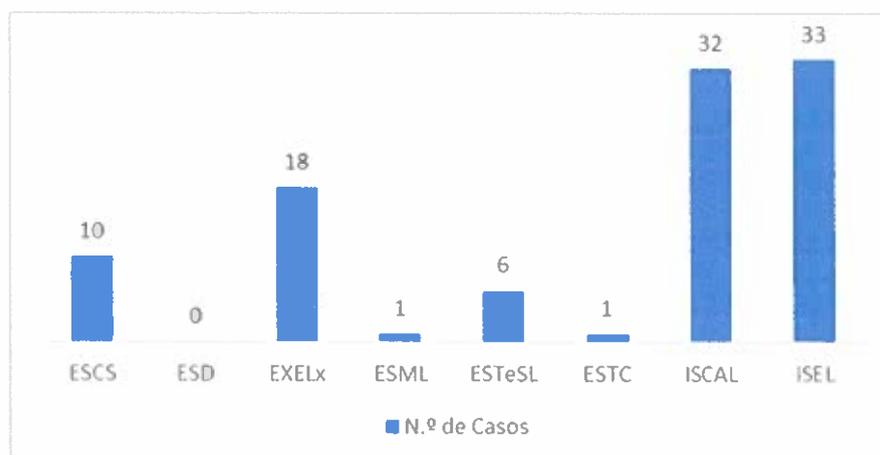


Figura 2. Distribuição por Unidade Orgânica (valores absolutos)

Em termos absolutos a Escola Superior de Dança (ESD) distingue-se por voltar a não ter qualquer caso e, pelo contrário, o Instituto Superior de Engenharia de Lisboa (ISEL) (33 casos), seguido do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL) (32 casos), registam os maiores números. Todavia, quando se considera a percentagem de casos relativamente ao número de alunos, evidencia-se a ESELx 1,34%, seguido do ISCAL (0,91%) (Figura 3).

No geral, em termos de IPL, a percentagem é de 0,73% (0,72% no período anterior).

Casos por UO (% do número de alunos)

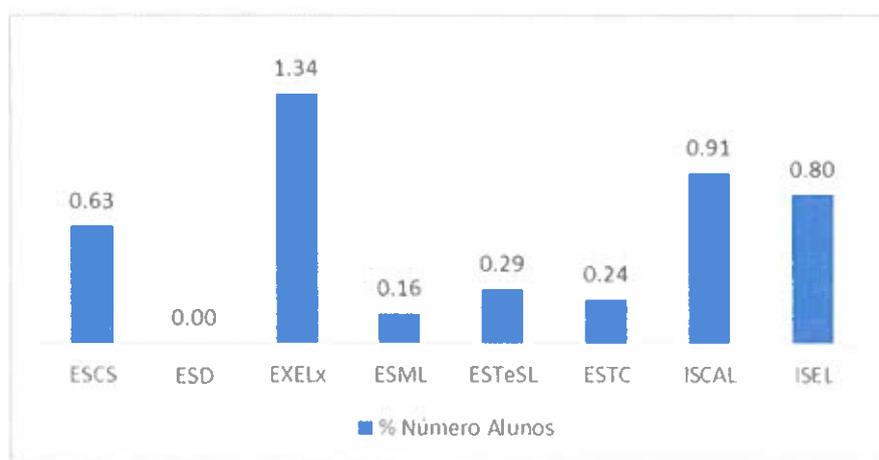


Figura 3. Distribuição por Unidade Orgânica (em termos relativos – percentagem do número de alunos)

De referir que as participações do foro Pedagógico (27) não se distribuem por todas as UOs'. Ocorre uma maior concentração no ISCAL (11), seguido pela ESELx (6).

O mesmo sucede nas de natureza Académica-Administrativa (67), sendo 28 no ISEL e 15 no ISCAL.

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

Das referidas 101 participações recebidas de atuais ou antigos alunos do IPL, 86 foram apresentados por estudantes inscritos em cursos do 1.º ciclo (licenciatura) e 14 do 2.º ciclo (mestrado).

### 3. Análise dos resultados dos processos

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

- tipos de ações empreendidas;
- tipos de decisões tomadas;
- 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 Serviços de Ação Social (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 quais foram encaminhados para os Órgãos próprios (vg – UOs' ou SAS).

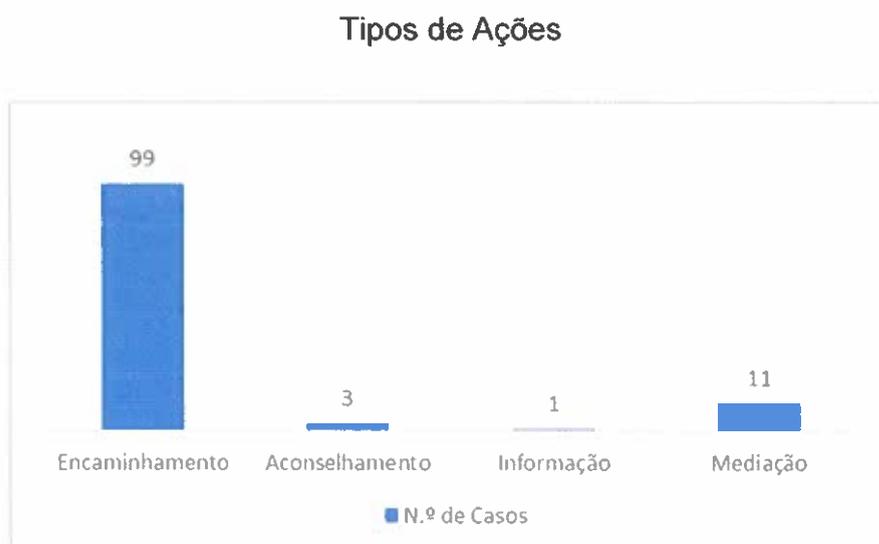


Figura 4. Tipos de ações

O encaminhamento para os Órgãos próprios das UOs' foi usado em quase todos casos apresentados. De referir que, por vezes, para o mesmo assunto, foram empreendidas mais do que um tipo das ações referidas, nomeadamente o aconselhamento e a 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 continua a revelar-se difícil, quer porque nem sempre as Unidades Orgânicas informam a Provedoria sobre o desenvolvimento dos casos, quer porque alguns estudantes também se esquecem de o fazer.

Os processos foram agrupados em quatro categorias, sendo os mais numerosos os Deferidos (73%) e os Indeferidos (16%). O gráfico da Figura 5 mostra como se distribuem os casos apresentados.

Estado dos Processos

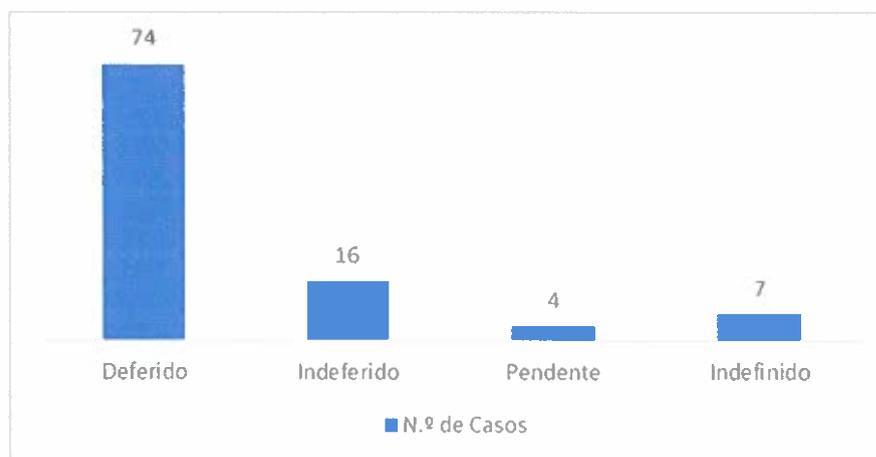


Figura 5. Estado dos processos correspondentes aos casos tratados pela Provedoria

- Processos Deferidos: 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: os que resultaram numa resposta não favorável à

pretensão do estudante;

- Processos Pendentes: casos que aguardam informação adicional ainda num estágio de análise, ou de decisão superior e
- 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.

### **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 13,3 dias (que compara com 22,8 dias no período homólogo anterior), sendo que 10 excederam os trinta dias (dos quais 4 mais de três meses).

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

A atividade da 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 recetividade 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 foram recebidas na Provedoria (ou noutra local por razões de confidencialidade), fazendo-se nestes encontros uma primeira abordagem ao assunto em causa, passando-os posteriormente a escrito.

Em alguns casos o primeiro contacto dos estudantes ocorreu telefonicamente (o telemóvel está ligado em permanência e tal facto encontra-se anunciado).

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 diversos Órgãos.

## 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.

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
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
09/2020 - 08/2021	100	63	25	8	4
09/2021 - 08/2022	101	67	27	5	2

Procurando sintetizar:

- o ano agora findo foi um período de transição pelo impacto do coronavírus;

- manteve-se a apertada colaboração entre a Provedoria e todos os Responsáveis dos Órgãos representativos das diversas Associações de Estudantes, aos seus diferentes níveis, que integram o IPL;
- considerando o número de alunos do IPL inscritos no ano 2020/2021, a número (em percentagem) das situações reportadas sofreu um ínfimo crescimento relativamente ao ano anterior (de 0,72% para 0,73%);
- voltou a ocorrer, mas com menor intensidade, um incremento do número de situações apresentadas à Provedoria, salvo na área social;
- ao programa +SAS/IPL criado em 2018/9, que permite responder a algumas situações-limite de potencial abandono escolar por razões financeiras (também este ano prejudicado pela pandemia), veio em 2021/2 juntar-se – como já acontecia noutras Universidades e Politécnicos – a criação dos Serviços de Apoio Psicológico e Educativo, que integra os SAS, com uma capacidade de resposta integrada.
- Está em fase de arranque uma “rede” que articulará diversas valências/áreas (vg – Qualidade, SAS e Provedoria);

São vários e com diferentes níveis de relevância os pontos para os quais será importante focar a atenção, alguns dos quais já indicados em relatórios anteriores:

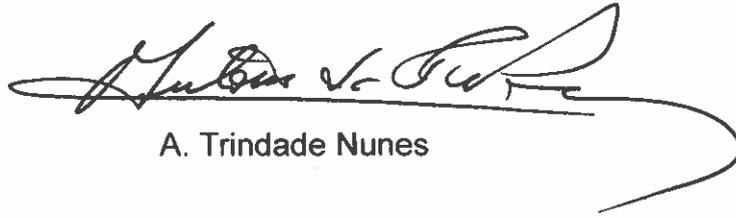
- Criação de um “ambiente positivo” em **todas** as UOs’ e/ou cursos;
- Visão do estudante como uma pessoa com obrigações e com direitos;
- Acréscimo de residências para estudantes (em curso, mas insuficiente);
- Realização de simulacros de sismo e incêndio;
- Definição de calendários com datas limite de divulgação formal das notas que tenham em conta a informação a fornecer tempestivamente a estudantes que pretendam mudar de Escola;
- Urgente revisão dos normativos de mudança de regime diurno para noturno, dadas as graves consequências para os estudantes que ficam impedidos de continuar a estudar;
- Apoio na criação / expansão / dinamização em todas as UOs’ 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 e

- Uniformidade de critérios de avaliação (vg – existência de uma 1ª. época para alunos que tenham feito a avaliação contínua);

Lisboa, 01 de setembro de 2022

O Provedor do Estudante do IPL



A. Trindade Nunes