



**POLITÉCNICO
DE LISBOA**

Relatório do Provedor do Estudante do IPL

01 de setembro de 2024 a 31 de agosto de 2025

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 Tecnologia da Saúde de Lisboa
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
PRES – (Serviços da) Presidência do IPL
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 14º. do Estatuto do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Lisboa, refere-se ao período compreendido entre 01 de setembro de 2024 e 31 de agosto de 2025 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 reuniões presenciais, 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 98 (102 no período análogo anterior). Adicionalmente foram resolvidos positivamente os casos que transitaram do período anterior.

Deixaram de ocorrer participações de ex-alunos do IPL com dívidas relativas a propinas e que contactavam 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 2025 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 Académico-Administrativo	65
Tipologia B - Casos/processos de foro Pedagógico	18
Tipologia C - Casos/processos de foro Ação Social	9
Tipologia D - Casos/processos de foro Outros	6

De notar que, ao contrário do acontecido no ano anterior, a maioria das participações voltaram a ser 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

Total de casos	65
Calendário escolar/Inscrições [Matriculas. Inscrições. Anulação de inscrições. Inscrições em exame. Entrega de dissertação/relatórios]	33
Certidões/Diplomas [Certidões. Diplomas e documentos]	0
Concursos [Acesso. Ingresso. Reingresso. Transferência. Mudança de curso]	1
Estatutos [Estatutos estudantis. Regimes especiais]	0
Prescrição [Aviso sobre potencial prescrição. Reingresso após prescrição]	1
Propinas [Dívida de propinas. Pagamento faseado de propinas]	1
Taxas/Emolumentos [excluindo propinas]	1
Falhas dos Serviços [Falhas dos serviços. Morosidade de procedimentos. Qualidade do atendimento. Falha de informação sobre o estado de processos de longa duração]	24
Normas académicas [Regulamentos e despachos]	2
Diversos e outras reclamações [Bolsas de mérito e prémios escolares. Questões logísticas e de equipamentos. Outras reclamações]	2

No global foram referenciados 65 casos, número que compara com 32 no período homólogo anterior. Destacam-se as situações relativas a inscrições e morosidade na emissão de documentos, por vezes por atrasos dos docentes por diversas razões, nomeadamente na análise de creditações e de processos de reconhecimento de grau.

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

Tabela 3. Tipologia B: Foro Pedagógico

Total de casos	18
Creditações [Equivalências e creditações. Precedências]	0
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]	2
Provas de Avaliação [Avaliação. Plágio e Fraude. Horário de provas]	1
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]	15
Diversos e outras reclamações [Ambiente em bibliotecas e salas de aulas. Morosidade de procedimentos. Outras reclamações]	0

No global foram apresentados 18 casos (47 no período homólogo anterior), basicamente relativos a queixas contra docentes (em igual número do ano anterior), sendo a maioria desconsiderada posteriormente pelos proponentes.

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

Tabela 4. Tipologia C: Ação Social

Total de casos	9
Ação social escolar [Bolsas de estudo. Dificuldades económicas e sociais. Alimentação. Alojamento]	7
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]	0

O número relativo à “Ação social” é de 9 (1 no período anterior), respeitante a solicitações de revisão de bolsas recusadas, perdão de dívida e dispensa de pagamento de propinas, bem como a um caso de um aluno internacional.

2.2. Distribuição no tempo

O número de participações apresentadas por mês (Figura 1) não foi uniforme e evidencia concentrações no início e fim do ano académico.

Distribuição no Tempo

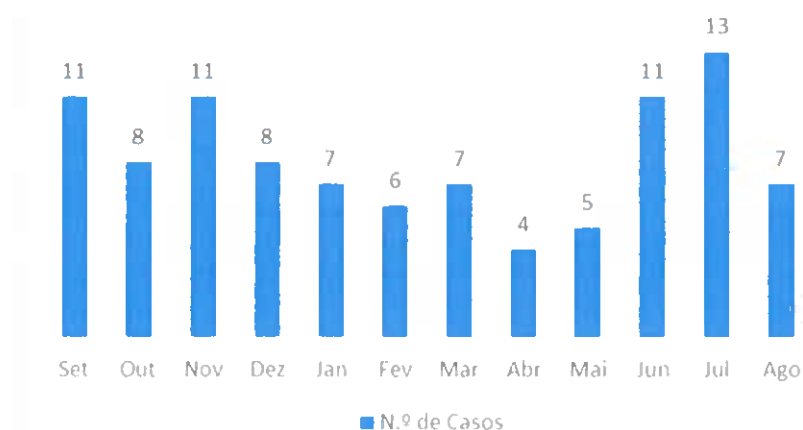


Figura 1. Distribuição temporal das participações

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

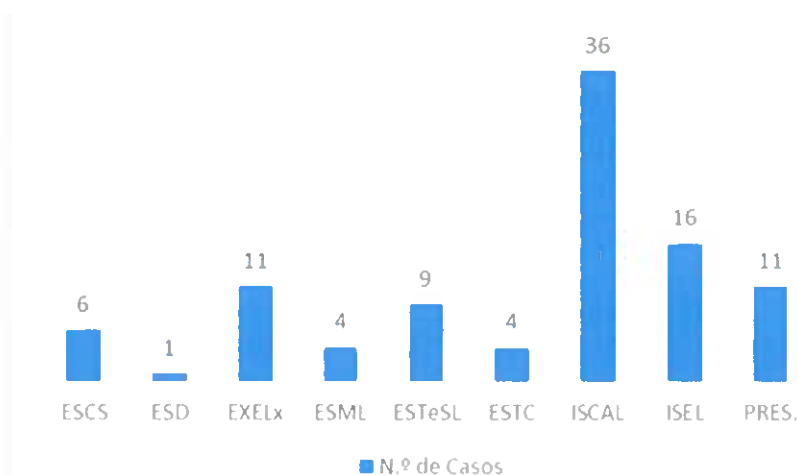


Figura 2. Distribuição por Unidade Orgânica (valores absolutos)

Em termos absolutos o Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Lisboa (ISCAL) com 36 casos (42 no período anterior), seguido do Instituto Superior de Engenharia (ISEL) com 16 (21 no período anterior), registam os

maiores números, embora menores comparativamente a 2023/4. Surgem pela primeira vez formalizadas situações envolvendo Serviços Centrais, essencialmente atrasos nas respostas. Quando se considera a percentagem de casos relativamente ao número de alunos – dado estatístico mais relevante –, evidencia-se o ISCAL (1,14%, sendo 1,19% em 2023/4), seguido da ESTC e da ESELx (Figura 3).

No geral, em termos de IPL, a percentagem é de 0,77% (0,74% no período anterior).

Casos por UO (% do número de alunos)

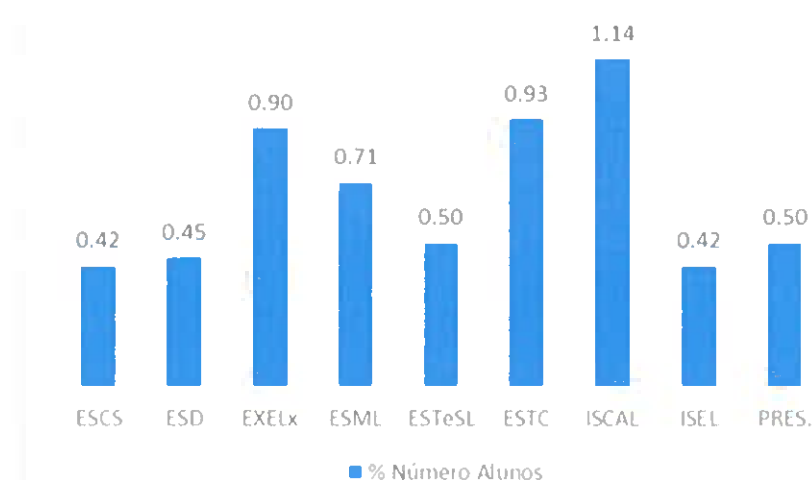


Figura 3. Distribuição por Unidade Orgânica (em termos relativos – percentagem do número de alunos)

De referir que as participações de natureza Académica-Administrativa (65) não se distribuem por todas as UOs'. Ocorre uma maior concentração no ISCAL (22) e no ISEL (13).

O mesmo sucede nas do foro Pedagógico (18), sendo 6 no ISCAL e 5 na ESELx.

2.4. Perfil dos estudantes que apresentaram os casos

Das referidas 98 participações recebidas de atuais ou antigos alunos do IPL, 75 foram apresentados por estudantes inscritos em cursos do 1º. ciclo (licenciatura) e 15 do 2º. 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, ou dos Serviços Centrais, 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 processos foram encaminhados para os Órgãos próprios (UOs', SAS ou Serviços Centrais).

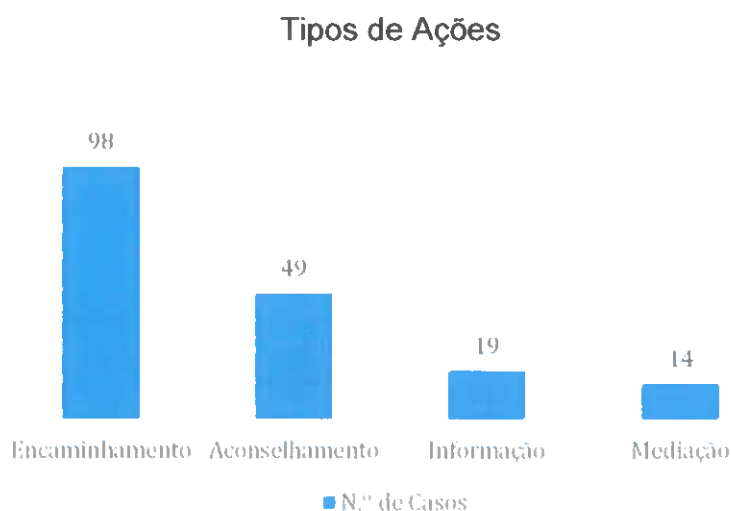


Figura 4. Tipos de ações

O encaminhamento para os Órgãos próprios foi usado em 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 coroada 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 e os Serviços Centrais 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 (50%) e os Indefinidos (20%). O gráfico da Figura 5 mostra como se distribuem os casos apresentados.

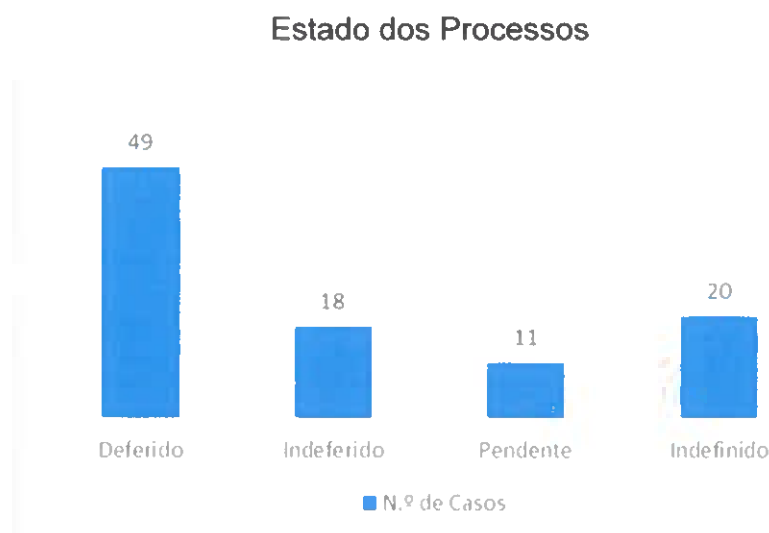


Figura 5. *Estado dos processos correspondentes aos casos tratados pela Provedoria*

- 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 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 UOs' (Presidente / Diretor e/ou Presidente do Conselho Pedagógico), ou do próprio IPL, mas sobre os quais a Provedoria não obteve nenhuma informação posterior.

3.3. Duração média de resolução dos processos

Só é possível com rigor calcular o tempo médio de resolução dos casos quando estes chegam ao fim e deles é dado conhecimento à Provedoria. 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, se concluídos, (número de dias) e o seu número.

Em termos globais, o referido tempo médio de resolução foi de 17,3 dias (que compara com 13,3 dias no período homólogo anterior), sendo que 14 excederam os trinta dias (dos quais 3 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 receptividade que a Provedoria sempre teve dos Responsáveis que integram a Presidência do IPL e, de um modo geral, dos Responsáveis das Unidades Orgânicas e dos Serviços Centrais – 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 noutro 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 (PRES). 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 diversos Responsáveis.

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
09/2017 - 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
09/2022 - 08/2023	104	76	18	6	4
09/2023 - 08/2024	102	32	47	1	22
09/2024 - 08/2025	98	65	18	9	6

Procurando sintetizar:

- o número de casos mantém-se essencialmente constante ao longo do tempo, voltando de novo os de natureza académica/administrativa a dominar;
- manteve-se a apertada colaboração entre a Provedoria e todos os Responsáveis dos Órgãos representativos das diversas Associações de Estudantes (AEs'), aos seus diferentes níveis (vg – Federação Académica do Instituto Politécnico de Lisboa – FAIPL), que integram o

IPL;

- considerando o número de alunos do IPL inscritos no ano 2024/2025, o número (em percentagem) das situações reportadas sofreu um ínfimo crescimento relativamente ao ano anterior (de 0,74% para 0,77%);
- aumentou o tempo médio de conclusão dos casos (de 13,3 para 17,3 dias) e continuam a ocorrer casos que excedem os 30 e, em especial, os 90 dias.

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:

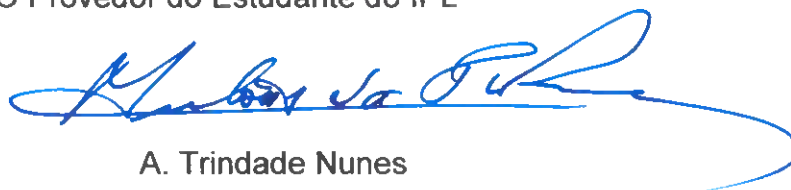
- Criação de um “ambiente positivo” em **todas** as UOs’ e/ou cursos;
- Visão do estudante como uma pessoa com obrigações e com direitos;
- Acréscimo de residências para estudantes (em curso, mas insuficiente);
- Definição de calendários com datas limite de divulgação formal das notas que tenham em conta 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, ou obrigados a usar “esquemas” para continuarem os estudos;
- Necessidade imperiosa de melhoria na rapidez de resposta a estudantes internacionais;
- Redução do tempo médio para análise dos pedidos de reconhecimento de grau e informação regular aos envolvidos;
- Maior cuidado no arquivo de documentação;
- Fixação de horas de exames – 2º semestre – tendo em conta a temperatura e revisão dos sistemas de ar condicionado nas áreas onde vão decorrer as provas;
- 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 2025

O Provedor do Estudante do IPL



A. Trindade Nunes