

# **Relatório da Provedora do Estudante IPL**

1 de setembro de 2016 a 31 de agosto de 2017

## 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 e por tipologia .....	7
2.4. Perfil dos estudantes que apresentaram os casos .....	9
3. Análise dos resultados dos processos .....	9
3.1. Tipo de ação empreendida .....	9
3.2. Tipo de decisão tomada .....	10
3.3. Duração média de resolução dos processos .....	11
4. Interações com os órgãos e serviços do IPL e das UO .....	12
5. Considerações finais.....	13

## Lista de siglas

DAJ – Departamento de Ação 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  
ESTeSL — Escola Superior de Tecnologia 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 artigo 14, número 2, do Estatuto do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Lisboa, refere-se ao período compreendido entre 1 de setembro de 2016 e 31 de agosto de 2017. Vem na sequência dos relatórios apresentados anteriormente.

Integra os casos sobre os quais a Provedora recebeu uma participação escrita por parte de estudantes do IPL, ex-estudantes ou familiares de estudantes (em nome destes), no período referido acima.

As formas de comunicação entre os estudantes e a provedora 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 Provedora do Estudante do IPL, no período indicado, foi de 24, incluindo aqui dois casos que vinham do ano letivo anterior e só neste tiveram resolução.

Destes casos fazem parte 8 casos relativos a ex-alunos do IPL com dívidas relativas a propinas e que contactaram a provedora após terem sido contactados pela Autoridade Tributária (AT) para liquidação da mesma. Estes casos foram remetidos para o Departamento de Ação Jurídica do IPL, uma vez que não se inserem nas funções atribuídas ao Provedor do Estudante.

Mensagens recebidas pela provedora, mas dirigidas a outras entidades e enviadas com conhecimento à provedora, não foram consideradas como casos.

Este relatório começa por apresentar os casos organizados por tipologias, apresenta depois a sua distribuição temporal e por tipologia e Unidade Orgânica (UO), terminando com a identificação do perfil dos estudantes que apresentaram casos. A secção seguinte sistematiza o tipo de ações empreendidas, as decisões tomadas e o tempo médio para a decisão. Uma

descrição das interações havidas entre a Provedora, órgãos e serviços do IPL e das UO constitui a secção seguinte. O relatório termina com considerações finais.

## 2. Categorização dos casos

### 2.1. Tipologia dos assuntos

Os casos recebidos foram organizados genericamente em quatro tipologias: do foro académico-administrativo, do foro pedagógico, do foro ação social e outros, de acordo com o estabelecido para o Observatório da REDEPEES. Na Tabela 1 estão indicados o número de casos para 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>	23
Tipologia B - Casos/processos de foro <b>Pedagógico</b>	3
Tipologia C - Casos/processos de foro <b>Ação social</b>	1
Tipologia D - Casos/processos de foro <b>Outros</b>	0

De notar que quase todos os casos foram considerados Académico-Administrativo, embora três deles tenham ainda uma componente pedagógica, daí terem sido incluídos também no do foro Pedagógico.

Apresentam-se de seguida tabelas específicas por tipologia. Na Tabela 2 encontram-se os casos do foro Académico-administrativo, distribuídas pelos assuntos especificados. De notar que o maior número são queixas referentes a propinas, sendo que destas mais de 60% foram apresentadas por ex-alunos confrontados com a cobrança coerciva de propinas em dívida pela autoridade tributária. Alguns dos casos são mencionados em mais de uma categoria, pois referem-se, por exemplo, a propinas mas também a falhas de serviço, como a não comunicação à autoridade tributária das faturas ou à menção de dívida de propinas que, na realidade não existia.

Tabela 2. Tipologia A: Foro Académico-administrativo

Total de casos	24
Calendário escolar/Inscrições [Matrículas. Inscrições. Anulação de inscrição. Inscrições em exame. Entrega de dissertação/relatórios]	0
Certidões/Diplomas [Certidões. Diplomas e documentos]	2
Concursos [Acesso. Ingresso. Reingresso. Transferência. Mudança de curso]	4
Estatutos [Estatutos estudantis. Regimes especiais]	2
Prescrição [Aviso sobre potencial prescrição. Reingresso após prescrição]	0
Propinas [Dívida de propinas. Pagamento faseado de propinas]	13
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]	2
Normas académicas [Regulamentos e despachos]	1
Diversos e outras reclamações [Bolsas de mérito e prémios escolares. Questões logísticas e de equipamentos. Outras reclamações]	0

Na Tabela 3 estão especificados os tipos de problemas do foro Pedagógico. Inclui-se na categoria “Normas pedagógicas” o caso de uma aluna Erasmus da ESTC que reclamava sobre a conclusão da licenciatura enquanto aluna da instituição parceira. De realçar que esta situação foi rapidamente resolvida pelos órgãos científico-pedagógicos da escola em articulação com o pai da aluna, como seu representante legal.

Tabela 3. Tipologia B: Foro Pedagógico

Total de casos	3
Creditação [Equivalências e creditações. Precedências]	0
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 a 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]	0
Diversos e outras reclamações [Ambiente em bibliotecas e salas de aulas. Morosidade de procedimentos. Outras reclamações]	0

Outra situação, já incluída na Tabela 2, refere-se a uma queixa apresentada por uma aluna da ESD sobre o Regulamento de Frequência e Avaliação daquela escola não prever o regime de estudante a tempo parcial no mestrado. Na categoria “Provas de avaliação” incluí um caso, também já incluído na Tabela 2, de uma estudante trabalhadora, que não se candidatou ao estatuto e que reclama sobre o horário de exames.

Na Tabela 4 apresenta-se um caso referente à Ação Social – bolsa de estudo, questionando as regras relativas à definição de agregado familiar e a exigência dos serviços sobre documentos necessários. Esta situação, apresentada por uma aluna do ISCAL, foi resolvida rapidamente pelo SAS, que argumentando com a legislação, levou a aluna a entregar o documento necessário e atribuiu a bolsa.

Tabela 4. Tipologia C: Ação social

Total de casos	1
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]	0
Falhas dos serviços [Falhas dos serviços. Morosidade e procedimentos]	0
Diversos e outras reclamações [Outras reclamações]	0

## 2.2. Distribuição no tempo

O número de casos apresentados por mês não foi uniforme. O maior número de casos registou-se em março e agosto – 4 casos. Em dezembro não existiram casos. Setembro, janeiro, fevereiro e julho registaram o menor número de casos, um em cada. Nos restantes meses o número variou entre 2 e 3 (ver gráfico da Figura 1). Já o número de casos por semestre é desequilibrado – 8 no 1.º semestre e 14 no segundo, ao contrário do que aconteceu no ano letivo anterior.

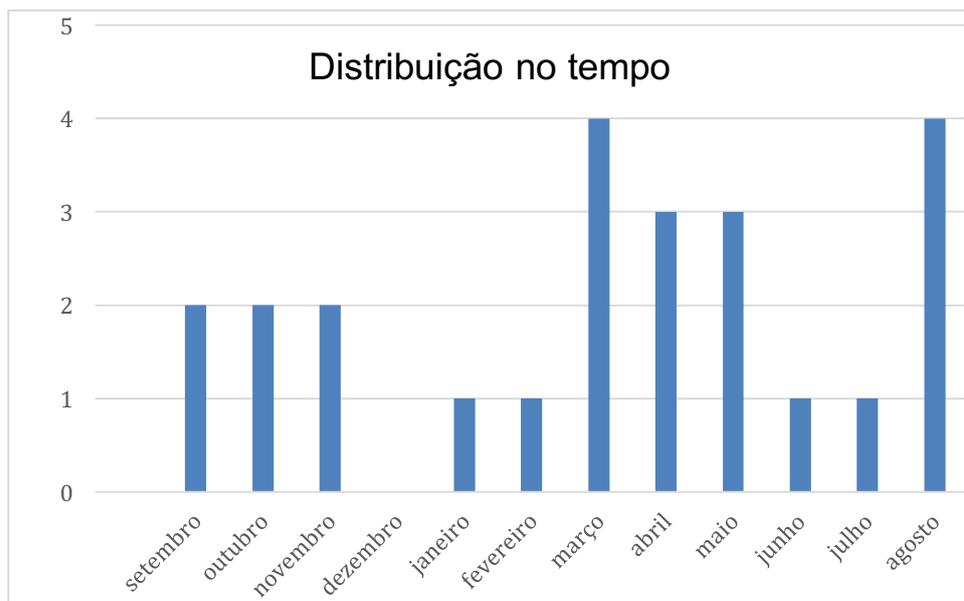


Figura 1. *Distribuição temporal das participações*

### 2.3. Distribuição dos casos por Unidade Orgânica e por tipologia

O gráfico da Figura 2 mostra a distribuição dos casos pelas diferentes UO em valores absolutos.

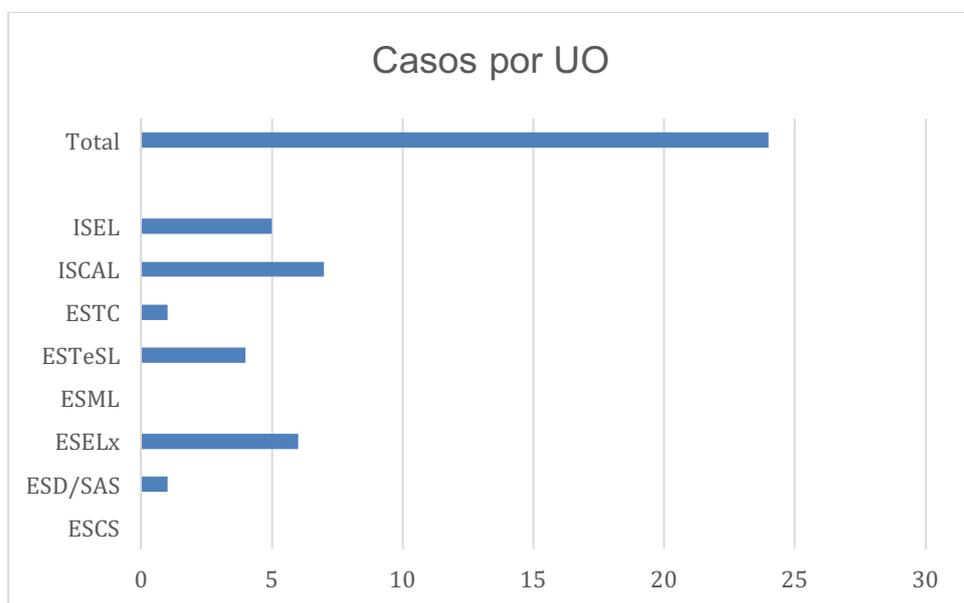


Figura 2. *Distribuição por Unidade Orgânica (valores absolutos)*

Como referindo um significativo número de casos referem-se a ex-alunos com dívidas de propinas. Estão nesta situação todos os casos do ISEL, tendo 3 contactado o provedor quando contactados pela AT, um é relativo a problema com a disponibilização da fatura no e-fatura e o quinto caso

prende-se com o regulamento de propinas (abandono a meio do ano e considerar que não deve pagar a correspondente prestação de propinas). De notar que também dois dos casos do ISCAL se referem a ex-alunos e à cobrança de propinas em atraso pela AT, bem como um dos casos apresentados por um ex-aluno da ESELx.

De notar que duas UO não registaram qualquer caso neste ano letivo – ESCS e ESML. A ESTC e a ESD registaram apenas 1 caso cada. No caso da ESTC tratou-se de uma questão relativa à creditação de UCs em Erasmus que foi rapidamente resolvida entre o representante da aluna e os órgãos científico-pedagógicos da escola. O caso da ESD prende-se com o estatuto de estudante a tempo parcial no mestrado em Ensino da Dança, não previsto no Regulamento de Frequência e Avaliação. A pretensão da aluna não foi atendida, mas foi feita uma recomendação à escola no sentido de discutir uma possível alteração da situação.

A ESELx é a UO que apresenta o maior número de casos, sendo que, para além do caso já referido, dois casos são relativos a pagamentos para a emissão de diplomas, situação esta que foi posteriormente alterada, solicitando estes alunos a devolução da quantia entregue, com o argumento de que até àquela data o respetivo diploma não tinha sido emitido. Um outro caso é apresentado por uma aluna bolseira e prende-se com o calendário escolar do Mestrado em Educação Pré-Escolar e à necessidade do integral pagamento da propina para a emissão do diploma. A alteração do valor da propina para quem não concluiu o mestrado atempadamente é invocado por uma aluna de mestrado que afirma desistir por não concordar com a alteração e não ter possibilidade de satisfazer o montante fixado. Um último caso é relativo ao não acordo com a exigência de emolumentos aquando do pedido de creditação.

Os casos do ISCAL, para além dos dois já referidos, um refere-se ao calendário de exames, afirmando a aluna não ser compatível com a condição de trabalhadora-estudante, cujo estatuto não solicitou. Um outro, que ficou pendente, refere-se também ao estatuto de trabalhador-estudante. Um terceiro caso corresponde a problemas relativos à inscrição através de uma candidatura de mudança de curso. Existe ainda um caso que tem a ver com a aplicação dos prémios de mérito que o ISCAL previa.

Relativamente à ESTeSL foram apresentados 5 casos. Para além do já mencionado antes, um dos casos refere-se a problemas surgidos num processo de mudança de curso, resolvido a favor da aluna com a criação de uma vaga suplementar. Um outro resulta do lançamento no portal de uma dívida de propinas que na realidade não existia, como a escola veio a reconhecer. Os dois últimos casos prendem-se com problemas de reingresso para conclusão de licenciaturas.

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

Dos casos apresentados por atuais alunos do IPL, apenas 3 foram apresentados por estudantes inscritos em cursos do 2.º ciclo (mestrado), os restantes foram-no por estudante do 1.º ciclo (licenciatura). No caso dos ex-estudantes todos tinham sido estudantes de 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 aspetos:

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

#### **3.1. Tipo de ação empreendida**

O processo de resolução dos casos apresentados à Provedora 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 Ação Jurídica do IPL (DAJ-IPL), cujos pareceres foram fundamentais. De notar que todos os casos relativos a dívidas de propinas de ex-alunos foram remetidos ao DAJ-IPL por indicação do Administrador do IPL.

O gráfico da Figura 3 quantifica o tipo de ações efetuadas pela Provedora relativamente aos processos que lhe foram apresentados.

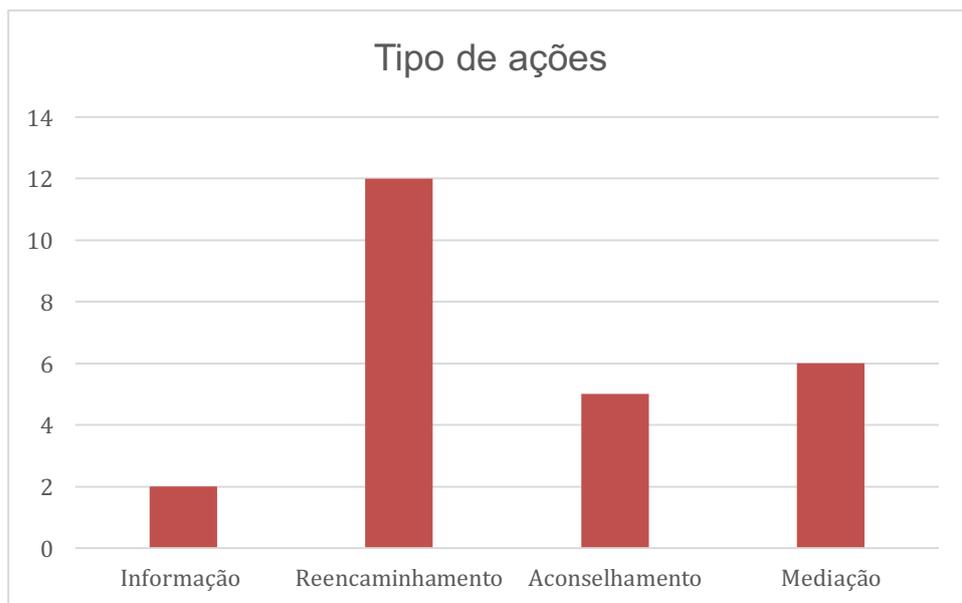


Figura 3. *Tipo de ações*

O reencaminhamento para os órgãos próprios da respetiva UO foi o processo mais usado, uma vez que as questões colocadas careciam da intervenção desses órgãos. A Provedora não se limitou a fazer este encaminhamento e procurou, sempre que considerou oportuno, mediar para obter uma solução. Como se vê no gráfico da Figura 3, a Mediação foi a segunda ação mais usada na resolução dos problemas. Sempre que a Provedora dispunha da informação solicitada informou diretamente os interessados. O Aconselhamento foi usado em cinco dos casos apresentados.

De referir que, por vezes, para o mesmo assunto foram usados mais do que um tipo das ações referidas, nomeadamente o encaminhamento para os órgãos próprios da UO e uma ação de mediação ou de aconselhamento, sempre que foi considerado oportuno.

### 3.2. Tipo de decisão tomada

O seguimento dos processos até à sua resolução tem-se vindo a revelar cada vez mais difícil, sobretudo quando os processos são reencaminhados para as diferentes UO, o que acontece na grande maioria dos casos. Enquanto que em algumas UO a Provedora é informada sobre o desenvolvimento do processo, em outras isso não acontece. Assim, os processos foram agrupados em quatro categorias: Deferidos, Indeferidos, Pendentes e Indefinidos. Não foram aqui incluídos os 6 casos relativos a propinas de ex-

alunos, que foram reencaminhados para o DAJ/IPL. O gráfico da Figura 4 mostra como se distribuem os processos analisados.

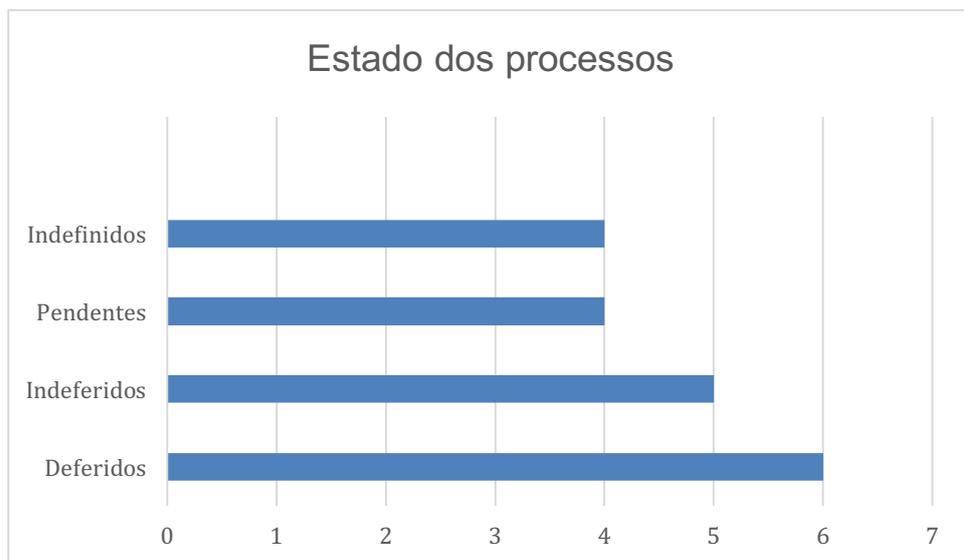


Figura 4. *Estado dos processos correspondentes aos casos tratados pela provedora*

- 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 da UO responderam positivamente à solicitação feita.
- Processos indeferidos, todos os que resultaram na negação dos casos apresentados.
- Processos pendentes: casos que aguardam informação adicional ainda num estágio de análise, ou de decisão superior;
- Processos indefinidos: referem-se a processos terminados com resultados inconclusivos no que respeita à classificação apresentada. Isto é, tratam-se de casos em que a provedora não foi informada do seguimento do processo quando remetido à UO.

Considerando o total dos casos apresentados, 37,5% foram deferidos/satisfeitos e 31% foram indeferidos.

### **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 dele é dado conhecimento à Provedora. Assim, no cálculo

dos tempos médios só entram os casos indeferidos ou deferidos mencionados anteriormente. O tempo médio foi calculado como o quociente entre os intervalos de tempo compreendidos entre as datas de receção e de finalização dos processos (número de dias).

Em termos globais, o tempo médio de resolução dos processos foi de 26,6 dias. Houve 4 processos que excederam esta média. Foram todos processos de Mediação e/ou Reencaminhamento. Aqueles processos para os quais foi necessária a intervenção do DAJ foram os mais longos (90 e 62 dias) sendo um deles o processo que se encontrava pendente no relatório anterior - um processo apresentado na última quinzena de agosto de 2016 por uma aluna do mestrado da ESD.

#### **4. Interações com os órgãos e serviços do IPL e das suas UO**

A atividade de um Provedor 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 boa colaboração e receptividade que a Provedora sempre teve dos responsáveis pelos diferentes órgãos do Instituto e, de um modo geral, das suas unidades orgânicas. De salientar a resposta, sempre positiva, embora por vezes não imediata, às diferentes solicitações feitas pela Provedora ao DAJ (IPL). Os seus pareceres têm sido um auxiliar importante para a resposta a dar às solicitações dos estudantes.

Embora, o meio de contacto privilegiado tenha sido o correio eletrónico, sempre que o solicitaram os estudantes foram recebidos pela Provedora fazendo neste encontro uma primeira abordagem ao assunto que estava em causa, passando-o, posteriormente, a escrito.

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. Para além disso, e,

excluindo os inúmeros contactos informais diretamente estabelecidos com o Presidente e os Vice-Presidentes do IPL, o Administrador, docentes e funcionários não docentes dos Serviços da Presidência e das diferentes UO. A Provedora reuniu com o Presidente da Associação de Estudantes do ISEL a 11 de maio, a seu pedido. A reunião teve como objetivo identificar o tipo de problemas apresentados pelos estudantes daquele Instituto.

## **Considerações finais**

A defesa dos interesses dos estudantes é uma das funções mais importantes de um Provedor do Estudante. Na continuação do afirmado em anteriores relatórios, a análise dos casos apresentados permite identificar dificuldades, problemas e obstáculos pontuais que, no caso do IPL correspondem a alguma diversidade de assuntos, embora o seu número seja relativamente pequeno.

O Provedor tem também o papel de agente de promoção dos interesses dos estudantes que tenho procurado desenvolver ao longo dos processos de resolução dos casos individuais junto dos respetivos responsáveis da Instituição.

De notar, que no universo dos processos que me foram apresentados e, como foi mencionado antes, estes são fundamentalmente de carácter Académico-Administrativo, e muitos relativos a pagamentos (propinas ou emolumentos).

Como referido, o número de processos diminuiu, o que pode corresponder a um melhor funcionamento dos vários serviços, que deve ser valorizado, e/ou ao facto da figura do Provedor do Estudante ser ainda bastante desconhecida ou mesmo ignorada no universo dos estudantes do IPL. Trata-se de uma estrutura bastante recente, que poderá no futuro dar um maior contributo para a resolução dos problemas que afetam os estudantes do IPL.

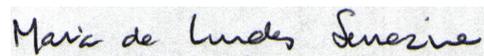
A terminar recordo que, de acordo com os estatutos do provedor o seu mandato é de 4 anos, o que implica que o mandato desta provedora terminou em abril de 2017. Na devida altura contactei a Presidente da FAIPL apelando à necessidade de ser apresentado atempadamente ao Conselho Geral uma proposta para novo provedor. Aguardei o final do ano letivo e fiz novo

contacto, mas o assunto continua por resolver. Tenho exercido a minha função, como dizem os estatutos, mas aproximando-se o final de mais um ano letivo, não fará sentido manter esta situação por muito mais tempo.

Este relatório só agora aparece pois para mim era natural que aparecesse apenas um único relatório quando fosse substituída, como o problema se arrasta pareceu-me importante apresentá-lo e pedir a atenção dos senhores conselheiros para esta situação, que na minha perspetiva só diminui o prestígio, se algum existe, do Provedor do Estudante.

Lisboa, 29 de maio de 2017

A Provedora do Estudante IPL em exercício



Maria de Lurdes Serrazina