

Relatório da Provedora do Estudante IPL

1 de setembro de 2017 a 31 de agosto de 2018

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. Tipo de ação empreendida	8
3.2. Tipo de decisão tomada	9
3.3. Duração média de resolução dos processos	11
4. Interações com os órgãos e serviços do IPL e das suas UO	11
5. Considerações finais.....	12

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 2017 e 31 de agosto de 2018 e 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, candidatos a estudar no IPL, ou familiares de estudantes (em nome destes), no período acima referido.

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 27. Foi ainda concluído um caso que vinha do ano letivo anterior e só neste teve resolução positiva.

De salientar que diminuiu bastante (de 8, no ano letivo anterior, para 2) o número de 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. Como já referido em relatório anterior estes casos não se inserem nas funções atribuídas ao Provedor do Estudante e foram remetidos para o Departamento de Ação Jurídica do IPL.

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 Unidade Orgânica (UO),

terminando com a identificação do perfil dos estudantes que apresentaram casos. 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 Provedora, órgãos e serviços do IPL e das UO constitui a penúltima secção. O relatório termina com considerações finais.

2. Categorização dos casos

2.1. Tipologia dos assuntos

Os casos recebidos, num total de 27, 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 Académico-Administrativo	21 (18+3)
Tipologia B - Casos/processos de foro Pedagógico	8(5+3)
Tipologia C - Casos/processos de foro Ação social	1
Tipologia D - Casos/processos de foro Outros	0

De notar que, como tem acontecido em anos anteriores, a maioria dos casos foram considerados Académico-Administrativo, tendo três deles também uma componente pedagógica, daí terem sido incluídos também no 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.

Tabela 2. Tipologia A: Foro Académico-administrativo

Total de casos	21
Calendário escolar/Inscrições [Matrículas. Inscrições. Anulação de	5

inscrição. Inscrições em exame. Entrega de dissertação/relatórios]	
Certidões/Diplomas [Certidões. Diplomas e documentos]	2
Concursos [Acesso. Ingresso. Reingresso. Transferência. Mudança de curso]	5
Estatutos [Estatutos estudantis. Regimes especiais]	
Prescrição [Aviso sobre potencial prescrição. Reingresso após prescrição]	2
Propinas [Dívida de propinas. Pagamento faseado de propinas]	3
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]	1
Normas académicas [Regulamentos e despachos]	1
Diversos e outras reclamações [Bolsas de mérito e prémios escolares. Questões logísticas e de equipamentos. Outras reclamações]	2

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

Tabela 3. Tipologia B: Foro Pedagógico

Total de casos	8
Creditação [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 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]	4
Diversos e outras reclamações [Ambiente em bibliotecas e salas de aulas. Morosidade de procedimentos. Outras reclamações]	0

Na Tabela 4 apresenta-se um caso referente à Ação Social – bolsa de estudo. A situação apresentada por uma aluna da ESD referia-se ao facto da aluna não estar inscrita no número mínimo de ECTS necessário para ter bolsa. Embora reconhecendo que esse facto resultou de uma situação de doença, o SAS não conseguiu dar uma resposta positiva dada a legislação em vigor.

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 fevereiro – 5 casos. Em março e abril não existiram casos. Dezembro e agosto registaram o menor número de casos, um em cada. Nos restantes meses o número variou entre 2 em setembro, outubro e novembro, 3 em julho e agosto e 4 em janeiro e maio (ver gráfico da Figura 1). Já o número de casos por semestre é desequilibrado – 16 no 1.º semestre e 11 no segundo, sendo mais elevado no 1.º semestre, ao contrário do que tinha acontecido no ano letivo anterior.

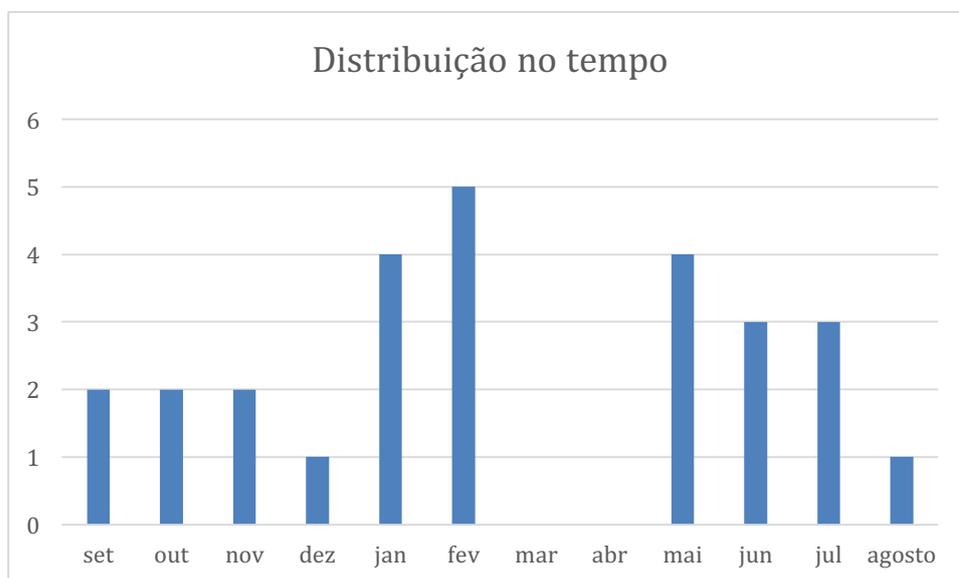


Figura 1. *Distribuição temporal das participações*

2.3. Distribuição dos casos por Unidade Orgânica

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

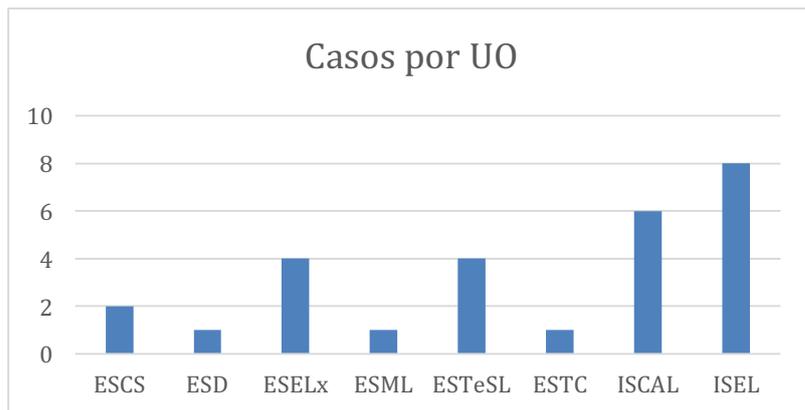


Figura 2. *Distribuição por Unidade Orgânica (valores absolutos)*

Em termos absolutos o ISEL regista o maior número de casos (8), mas quando se considera a percentagem de casos relativa ao número de alunos, a situação altera-se completamente (Figura 3), passando a ter a percentagem mais alta (embora corresponda apenas a 1 aluno) a ESD, seguida da ESELx. A ESCS com 2 casos regista a menor percentagem.

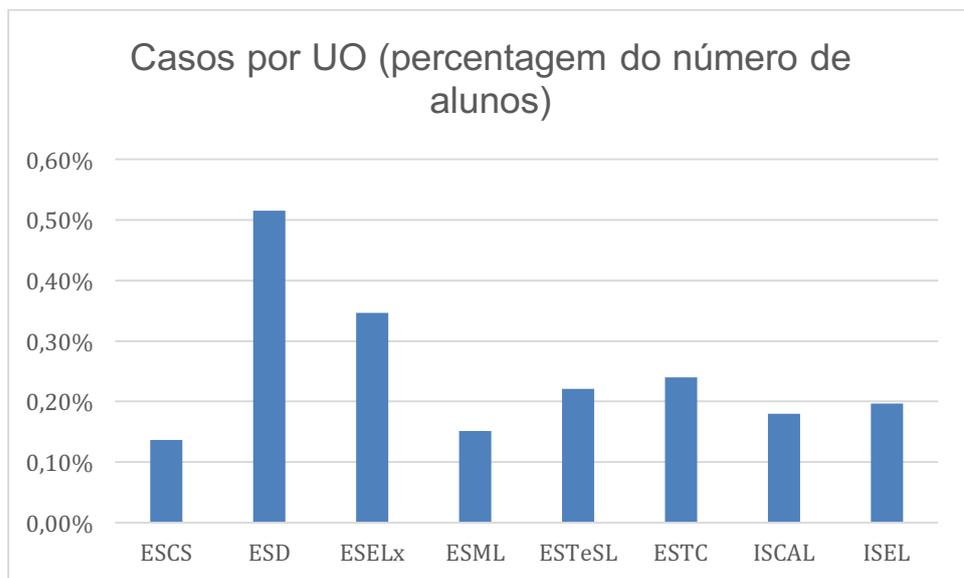


Figura 3: *Distribuição por Unidade Orgânica (em termos relativos – percentagem do número de alunos)*

O caso da ESD é o caso já mencionado antes referente à interrupção de bolsa por não atingir os ECTS necessários para tal. De referir que os casos do foro pedagógico se distribuem pela ESELx, ESML, ESTeSL e ISEL, enquanto os três casos considerados do foro pedagógico, mas também

administrativo são dois do ISEL e um da ESCS. Os casos relativos à entrega de diplomas são da ESELx. Estão incluídos também na respetiva UO dois casos de candidatos a futuros estudantes, um a uma licenciatura no ISEL e outro a um mestrado na ESCS. No ISCAL está incluído um caso de um candidato à licenciatura em Solicitadoria num processo de mudança de curso do ISEL e que ainda não está resolvido. Trata-se de um caso complexo, pois o aluno pretende mudar de curso apresentando as UCs feitas no ISEL, que por terem sido feitas antes da existência de ECTS, o ISEL não indicou os ECTS correspondentes. Perante esta situação, o ISCAL não as considerou. Foi solicitado um parecer jurídico ao DAJ, tendo sido recentemente feita uma recomendação ao ISCAL e ao ISEL (através dos Presidentes dos respetivos Conselhos Pedagógicos) no sentido de procurar uma solução. Existiram ainda duas situações de ex-alunos (um do ISEL e outro do ISCAL) relativas a propinas em atraso e relação com a autoridade tributária, que foram remetidos para o DAJ.

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 ou ao

DAJ, 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.

O gráfico da Figura 4 quantifica o tipo de ações efetuadas pela Provedora relativamente aos processos que lhe foram apresentados. Como se constata na grande maioria dos casos os processos são encaminhados para os órgãos próprios (UOs, SAS ou DAJ).

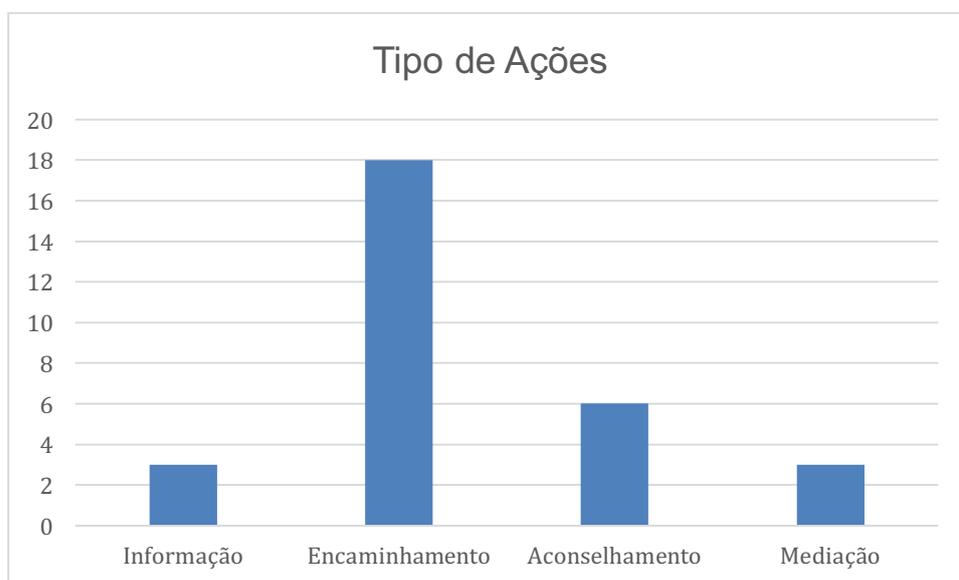


Figura 4. *Tipo de ações*

Sempre que a Provedora dispunha da informação solicitada informou diretamente os interessados. O Aconselhamento foi usado em seis 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 2 casos relativos a propinas de ex-alunos, que foram reencaminhados para o DAJ/IPL. O gráfico da Figura 5 mostra como se distribuem os casos apresentados.

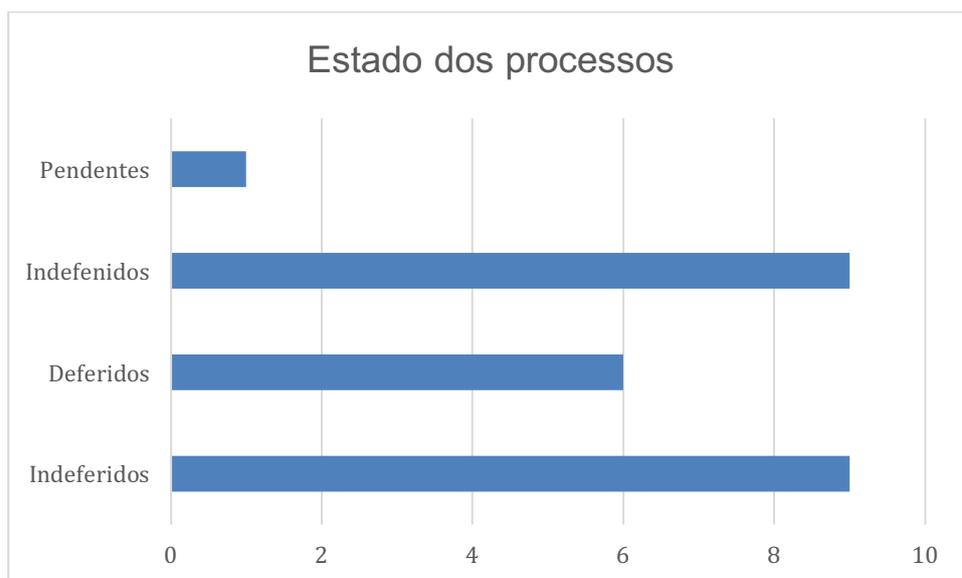


Figura 5. Estado dos processos correspondentes aos casos tratados pela provedora

- 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 numa resposta não favorável à pretensão do estudante;
- Processos pendentes: casos que aguardam informação adicional ainda num estágio de análise, ou de decisão superior;
- Processos indefinidos: referem-se a processos, encaminhados para os órgãos próprios das UOs (normalmente o Presidente do Conselho Pedagógico), mas sobre os quais a provedora 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 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 15,7 dias. Houve 5 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.

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 recetividade 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 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.

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. De notar que os problemas do Foro Pedagógico tiveram um ligeiro aumento, embora comparando com o número de estudantes seja pouco relevante.

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.

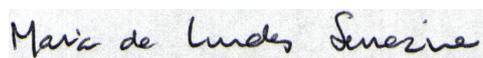
De referir que o número de processos continua a ser bastante diminuto, o que pode corresponder a um bom funcionamento das várias UOs, que deve ser valorizado, e/ou ao facto da figura do Provedor do Estudante ser ainda bastante desconhecida ou mesmo ignorada no universo dos estudantes do IPL. Trata-se 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. Realizei novo contacto no final do ano letivo 2016/2017. Continuando o assunto por resolver, contactei, em final de maio de 2018, a Presidente do Conselho Geral, que iniciou diligências no sentido da resolução e solicitou em julho, p. p., a permanência no cargo por mais algum tempo. Dado que em julho p.p., tomou posse a nova direção da FAIPL, solicitei uma reunião, que se realizou a 3 de agosto com um dos vice-presidentes. Esta reunião teve como objetivo sensibilizar a direção da FAIPL para a necessidade de regularizar a situação do provedor do estudante IPL.

De acordo com os Estatutos do Provedor o mandato do provedor é de quatro anos. Os mesmos estatutos referem que este deve continuar a exercer o seu mandato até à tomada de posse do novo provedor, mas será, no mínimo, pouco prestigiante para a função que a situação se arraste ao longo de tanto tempo (já ultrapassou os 18 meses).

Lisboa, 6 de outubro de 2018

A Provedora do Estudante IPL em exercício



Maria de Lurdes Serrazina