

Provedor do Estudante

Relatório Anual de Atividades 2017-2018

Provedor do Estudante

Prof. Doutor Pedro Jorge de Matos Gonçalves

Secretariado da Provedoria

Dr. David Pereira Rodrigues

Em cumprimento do disposto no artigo 18º do Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria, doravante designado por IPléria ou Instituto, tenho a honra de apresentar à comunidade académica o Relatório Anual de Atividades (*) relativo ao ano letivo 2017-2018.

(*) O presente relatório reflete os dados de 01 de julho 2017 a 30 de junho de 2018.

ÍNDICE

Índice tabelas	4
Índices gráficos	4
1. Introdução	5
2. Análise dos dados	6
2.1. Tipo de Assunto	6
2.2. Distribuição Temporal	8
2.3. Questionários de satisfação	9
3. Atividade do Provedor do Estudante	11
3.1. Intervenção e Participação em Conferências	11
3.2 Reuniões e Audiências	11
3.3 Outras Atividades	12

ÍNDICE TABELAS

Tabela n.º 1 – Frequência de ocorrências por tipo de assunto.

Tabela n.º 2 – Casos por tipo de assunto.

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico n.º1 – n.º total de processos/mês

Gráfico n.º2 – resolução dos processos/dias úteis.

Gráfico n.º3 – grau de satisfação relativamente ao serviço da Provedoria do Estudante.

Gráfico n.º4 – grau de satisfação relativamente ao serviço prestado pelo secretariado da Provedoria do Estudante.

1. INTRODUÇÃO

O Provedor do Estudante, instituído pelo Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior (artigo 25.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de setembro), é um órgão do IPEiria (alínea f), artigo 14.º dos Estatutos do IPEiria — Despacho Normativo n.º 35/2008, publicado na 2.ª série do *Diário da República*, n.º 139, de 21 de julho), e desenvolve a sua atividade em articulação com os órgãos e serviços do IPEiria, bem como das suas unidades orgânicas, designadamente das suas escolas superiores, e com as associações de estudantes, competindo-lhe, em especial, apreciar as queixas e reclamações dos estudantes, emitir recomendações específicas e/ou genéricas, bem como a realização de atividades de natureza inspetiva.

Na defesa dos direitos e interesses legítimos dos estudantes da nossa Instituição, as questões suscitadas ao longo do ano letivo de 2017-2018 foram sendo resolvidas, tal como nos anos anteriores, com a necessária informalidade, descrição e ponderação junto dos docentes, órgãos e serviços intervenientes nos processos.

O relatório contém a tipologia de assuntos e a frequência das queixas apresentadas pelos estudantes do IPEiria. No presente mandato o número de queixas aqui relatadas tem vindo a aumentar, ou seja, em 2016 (42 processos), 2017 (52 processos) e 2018 (57 processos). A média de resolução dos processos situou-se nos 13 dias úteis.

Mais uma vez, aproveitamos para manifestar o nosso apreço e agradecer a todos os que colaboraram connosco na resolução dos casos, nomeadamente a Presidência do IPEiria, as direções das Escolas e a Direção dos Serviços Académicos deste Instituto.

2. ANÁLISE DOS DADOS

2.1. Tipo de Assunto

A tabela 1 apresenta a tipologia de assuntos e a frequência das ocorrências no IPLeiria ao longo do período em consideração.

Tabela n.º 1 – Frequência de ocorrências por tipo de assunto.

TIPO DE ASSUNTO	Número
Tipologia A: casos/processos de foro ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO	
A1 – Calendário Escolar/Inscrições	1
A2 – Certidões/Diplomas	1
A3 – Concursos	4
A4 – Estatutos	0
A5 – Mobilidade	3
A6 – Prescrição	0
A7 – Propinas	1
A8 – Taxas/emolumentos	2
A9 – Falhas dos Serviços	0
A10 – Normas Académicas	7
A11 – Diversos e outras reclamações	2
Tipologia B: casos/processos de foro PEDAGÓGICO	
B1 – Creditação	0
B2 – Normas pedagógicas	10
B3 – Provas de avaliação	4
B4 – Queixas contra docentes	3
B5 – Diversos e outras reclamações	4
Tipologia C: casos/processos de foro AÇÃO SOCIAL	
C1 – Ação social escolar	2
C2 – Saúde e desporto	0
C3 – Falhas dos serviços	0
C4 – Diversos e outras reclamações	1
Tipologia D: casos/processos de foro OUTROS (que integra o foro pessoal)	
D1 – Pessoal	0
D2 – Associativo e cívico	4
D3 – Segurança e equipamento	0
D4 – Diversos e outras reclamações	0

A tabela 2 resume os resultados agregados de acordo com a tipologia.

A tabela n.º 2 – casos por tipo de assunto

Tipo de Assunto	Número
A – académico/administrativo	21
B - Pedagógico	21
C – Ação Social	3
D – Outros	4
Total	49

Na tipologia **académico/administrativo**, com 21 casos a que corresponde 43%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nas “normas académicas”, com 7 casos (A-10) e os “concursos”, com 4 casos (A-3).

No âmbito **pedagógico** houve 21 casos a que corresponde 43%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nas “normas pedagógicas”, com 10 casos (B-2), “provas de avaliação”, com 4 casos (B-3) e “diversos e outras reclamações”, com 4 casos (B-5).

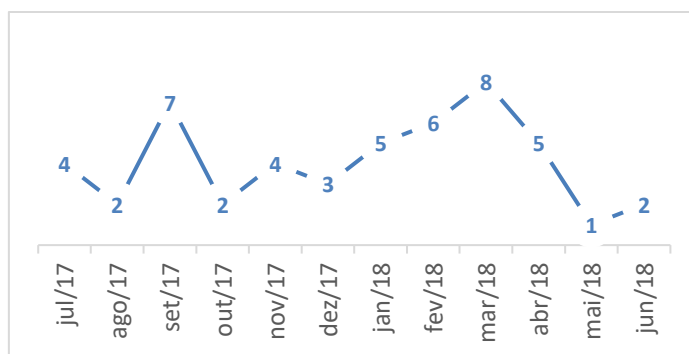
Na tipologia **Ação Social** houve 3 casos a que corresponde 6%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nos “ação social escolar”, com 2 casos (C-1).

Na tipologia **outros** (D) houve 4 casos a que corresponde 8%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nos “associativo e cívico”, com 4 casos (D-2).

2.2. Distribuição Temporal

Foram submetidos à Provedoria do Estudante 49 processos. O período com maior número de ocorrências registou-se no 1º semestre de 2018, com 27 processos e no 2º semestre de 2017, com 22 processos. Os meses com maior incidência de processos foram setembro 2017, com 7 casos e março 2018, com 8 casos (gráfico n.º1).

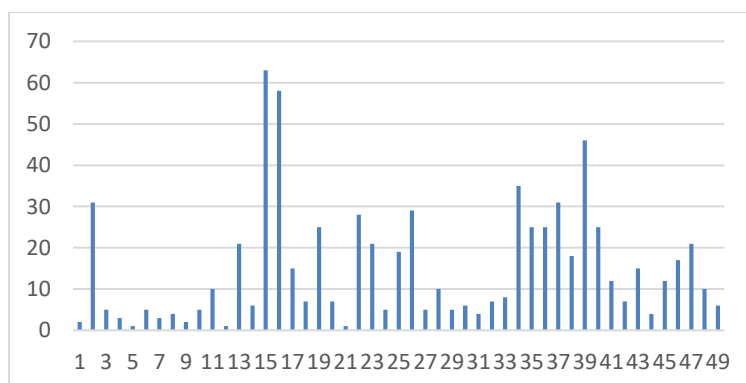
Gráfico n.º1 – n.º total de processos/mês
(1 de julho 2017 a 30 junho 2018)



Entre a apresentação da queixa/reclamação dos estudantes e a sua conclusão, a média de resolução dos processos durante o período em análise, situou-se em 14,9 dias úteis (gráfico n.º2).

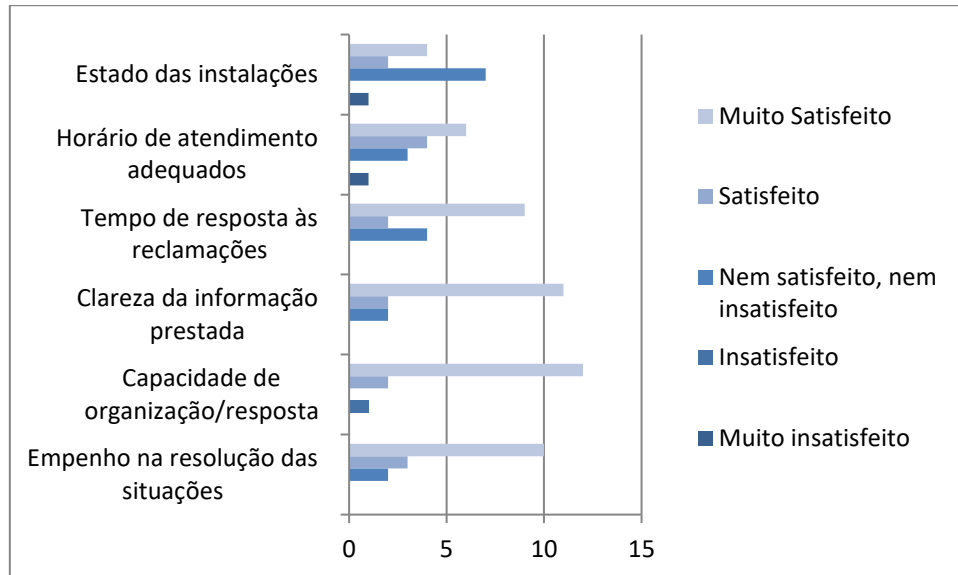
A média de resolução dos processos no 2º semestre de 2017 situou-se em 13 dias úteis. No 1º semestre de 2018 a média de resolução dos processos aumentou para 15 dias úteis. Este aumento explica-se pelo maior número de processos e dentro destes, alguns foram de maior complexidade, pois envolveram inclusivamente deliberações dos Conselhos Pedagógicos.

Gráfico n.º2 – resolução dos processos/dias úteis
(1 de julho 2017 a 30 junho 2018)



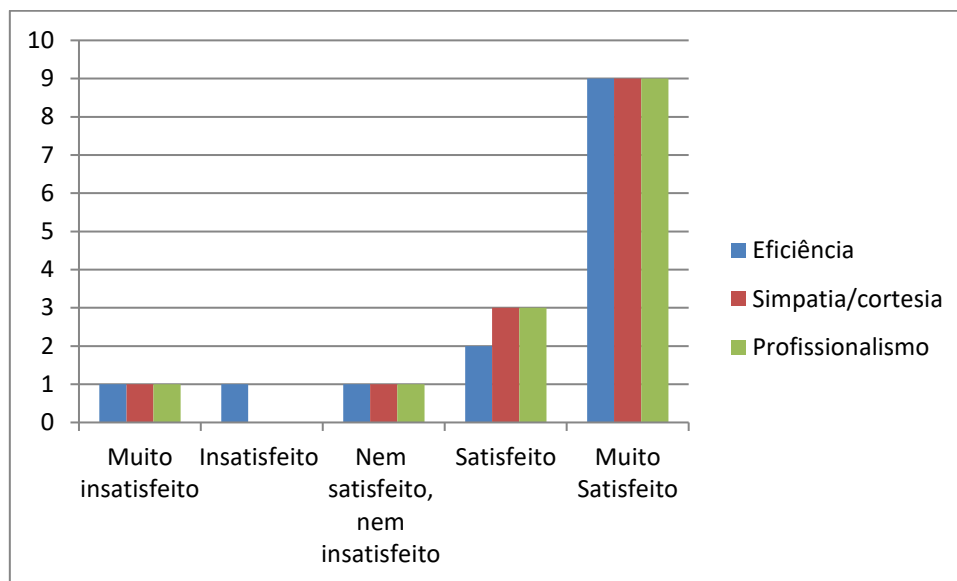
2.3. Questionários Satisfação

Gráfico n.º3 - Qual é o seu grau de satisfação relativamente ao serviço da Provedoria do Estudante?



De acordo com o gráfico n.º3, num total de 49 processos, responderam ao questionário 15 estudantes. No item “**estado das instalações**”, 7 estudantes revelam “nem satisfeito / nem insatisfeito” e 4 estudantes “muito satisfeito”. No item “**Horário de atendimento adequado**”, 6 estudantes “muito satisfeito” e 4 estudantes “satisfeito”. No item “**tempo de resposta às reclamações**”, 9 estudantes revelam estar “muito satisfeitos”, 4 estudantes “nem satisfeito / nem insatisfeito”. No item “**clareza da informação prestada**”, 11 estudantes estão “muito satisfeitos” e 2 estudantes estão “satisfeitos”. No item “**Capacidade de organização/resposta**”, 12 estudantes estão “muito satisfeitos” e 2 estudantes “satisfeitos”. No item “**empenho da resolução das situações**”, 10 estudantes revelam estar “muito satisfeitos” e 3 estudantes “satisfeitos”.

No gráfico n.º4, num total de 49 processos, responderam ao questionário 15 estudantes.



Relativamente ao secretariado da provedoria no item “**profissionalismo**” 9 estudantes consideram-se “muito satisfeitos” e 3 estudantes “satisfeitos”. No item “**simpatia/cortesia**”, 9 estudantes estão “muito satisfeitos” e 3 estudantes estão “satisfeitos”. No item “**eficiência**”, 9 estudantes estão “muito satisfeitos” e 2 estudantes estão “satisfeitos”.

3. ATIVIDADE DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

3.1. Intervenção e Participação em Conferências

Dia	Tema	Descrição
09/10/2017	“Inovação e Ciência para o Impacto Social”	Conferência na reitoria da Universidade Nova de Lisboa.

3.2 Reuniões e Audiências

Dia	Hora	Assunto
06/07/2017	09h00	Provedor do Estudante reúne nos serviços centrais com o Senhor Coordenador do curso de Engenharia Informática e um estudante da ESTG, do processo n.º 29.2017.
04/10/2017	11h00	Provedor do estudante reúne com um estudante da ESTG no âmbito do processo n.º 43/2017.
28/11/2017	16h00	Provedor do Estudante reúne com a Associação de Estudantes da Escola Superior de Artes e Design.
04/01/2018	11h00	Provedor do estudante reúne com a diretora da Escola Superior de Saúde, Professora Clarisse Louro.
04/01/2018	15h00	Provedor do Estudante reúne com a diretora da Escola Superior Educação e Ciências, Professora Doutora Sandrina Milhano.
15/01/2018	15h00	Provedor reúne com estudante da Escola Superior de Saúde no âmbito do processo n.º 01.2018.
08/02/2018	10h00	Provedor reúne com a Coordenadora do Curso de Terapia da fala, Profª. Doutora Débora Franco e com um estudante da Escola Superior de Saúde no âmbito do processo n.º 01.2018.
08/02/2018	15h00	Provedor reúne com estudante da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais no âmbito do processo n.º 06.2018.
19/02/2018	15h00	Provedor reúne com a direção da Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (Joel Rodrigues, Wilson Gonçalves e Beatriz Branco).
06/03/2018	18h00	Provedor do Estudante reúne com a Associação de Estudantes da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.
07/03/2018	16h00	Provedor do Estudante reúne com a Associação de Estudantes da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais.
07/03/2018	19h00	Provedor do Estudante reúne com a Associação de Estudantes da Escola Superior de Saúde.
19/03/2018	18h00	Provedor do Estudante reúne com a Associação de Estudantes da Escola Superior de Artes e Design.

3.3 Outras Atividades

Dia	Descrição
27/07/2017	Provedor do estudante participa na sessão solene de encerramento dos cursos de licenciatura da Escola Superior de Saúde do IPEleiria.
14/09/2017	Provedor do Estudante participa sessão de receção dos novos estudantes da Escola Superior de Saúde do IPEleiria.
14/09/2017	Provedor do Estudante participa na sessão de apresentação aos novos estudantes da Escola Superior Educação e Ciências Sociais do IPEleiria.
18/09/2017	Provedor do Estudante participa sessão de receção dos novos estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do IPEleiria.
18/09/2017	Provedor do Estudante participa sessão de receção dos novos estudantes da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do IPEleiria.
18/09/2017	Provedor do Estudante participa sessão de receção dos novos estudantes da Escola Superior de Artes e Design do IPEleiria.
27/09/2017	Provedor do Estudante visita uma iniciativa de praxe da Escola Superior de Artes e Design do IPEleiria.
03/10/2017	Provedor do Estudante visita uma iniciativa de praxe das Escolas Superior de Saúde e Tecnologia e Gestão do IPEleiria.
09/11/2017	Provedor do estudante reúne na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do IPEleiria no âmbito do processo n.º 47-2017.
09/11/2017	Provedor do Estudante participa na sessão comemorativa do 38º aniversário da Escola Superior Educação e Ciências Sociais do IPEleiria.
16/11/2017	Provedor do Estudante participa na sessão solene de abertura do ano letivo 2017/2018.
27/11/2017	Provedor do Estudante participa na tomada de posse dos órgãos sociais da Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do IPEleiria.
26/01/2018	Provedor do Estudante participa na tomada de posse do diretor da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, Professor Doutor Paulo Almeida.
19/02/2018	Provedor do Estudante participa na tomada de posse da Associação de Estudantes da ESECS.
24/02/2018	Provedor do Estudante participa na cerimónia de encerramento do curso de licenciatura em Enfermagem TL29 da Escola Superior de Saúde.
27/02/2018	Provedor do Estudante participa na cerimónia de entrega de bolsas IPL indústria.
28/02/2018	Provedor do Estudante participa na tomada de posse do diretor da Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Professor Doutor Carlos Capela.
12/03/2018	A convite do Senhor Vice-Presidente, Prof. Doutor João Paulo Marques, Provedor do Estudante participa na reunião do sistema interno de qualidade.
12/03/2018	Provedor do Estudante assiste à apresentação das candidaturas a Presidente do IPEleiria

07/04/2018	Provedor do Estudante participa na cerimónia de Bênção dos Finalistas da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar do IPEiria.
15/05/2018	Provedor do Estudante presente na tomada de posse do Senhor Presidente do IPEiria, Prof. Doutor Rui Pedrosa.
19/05/2018	Provedor do Estudante participa na cerimónia religiosa de bênção das pastas dos finalistas da ESTG e da ESADcr do IPEiria.
26/05/2018	Provedor do Estudante participa nas cerimónias de entrega das pastas aos finalistas da Escola Superior de Saúde e da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do IPEiria.
26/05/2018	Provedor do Estudante participa na cerimónia de Bênção das Pastas dos Finalistas da Escola Superior de Saúde e Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do IPEiria. Presidida por Sua Eminência o Bispo de Leiria-Fátima D. António Marto.