



PROVEDOR DO ESTUDANTE
RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2019-2020



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 Politécnico de Leiria, tenho a honra de apresentar à comunidade académica o Relatório Anual de Atividades (*) relativo ao ano letivo 2019-2020.

(*) O presente relatório reflete os dados de 01 de setembro 2019 a 31 de agosto de 2020.

ÍNDICE

Índice tabelas	6
Índices gráficos	6
Abreviaturas	6
1. Introdução	8
2. Análise dos dados	10
2.1. Tipo de Assunto	11
2.2. Distribuição Temporal	13
2.3. Questionários de satisfação	14
3. Atividade do Provedor do Estudante	18
3.1. Intervenção e Participação em Conferências	18
3.2. Reuniões e Audiências	19
3.3. Outras Atividades	20
4. Recomendações	22



**POLITÉCNICO
DE LEIRIA**
ESCOLA SUPERIOR
DE EDUCAÇÃO
E CIÊNCIAS SOCIAIS

ÍNDICE TABELAS

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

Tabela n.º 2 – Total de casos por tipologia

ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico n.º 1 – Número total de processos/mês

Gráfico n.º 2 – Resolução dos processos/dias úteis

Gráfico n.º 3 – Grau de satisfação relativamente ao serviço da Provedoria do Estudante

Gráfico n.º 4 – Grau de satisfação relativamente ao serviço prestado pelo secretariado da Provedoria do Estudante

ABREVIATURAS

AE ESTG

Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão

AE ESAD.CR

Associação de Estudantes da Escola Superior de Artes e Design das Caldas da Rainha

AE ESTM

Associação de Estudantes da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

AE ESSLei

Associação de Estudantes da Escola Superior de Saúde Leiria

AE ESECS

Associação de Estudantes da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

ANBAPC

Associação Nacional de Bombeiros e Agentes de Proteção Civil

ESTM

Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

ESTG

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

ESAD.CR

Escola Superior de Artes e Design das Caldas da Rainha.

ESSLei

Escola Superior de Saúde de Leiria

ESECS

Escola Superior de Educação e Ciências Sociais



**POLITÉCNICO
DE LEIRIA**
ESCOLA SUPERIOR
DE TECNOLOGIA
E GESTÃO

1. INTRODUÇÃO

O ano letivo 2019-2020 foi fortemente marcado pela pandemia do vírus SARS-Cov-2 e da doença COVID-19.

Em propagação na Europa desde o início de janeiro de 2020, a partir de meados de fevereiro o Politécnico de Leiria foi emitindo vários comunicados a informar a comunidade académica sobre o modo de atuação de acordo com as orientações da Direção-Geral de Saúde.

Declarada a pandemia pela Organização Mundial de Saúde a 11 de março de 2020, a 13 de março de 2020 é publicado o Decreto-Lei n.º 13-A/2020 que estabeleceu medidas excecionais e temporárias relativas à referida situação epidemiológica determinando, entre outras, a suspensão das atividades letivas presenciais.

Desde então, num esforço considerável, o Politécnico de Leiria tomou inúmeras medidas de adaptação a essa nova realidade, implementando um conjunto de regras e procedimentos que se traduziram nas respostas consideradas mais adequadas para responder ao percurso pedagógico dos nossos estudantes.

Uma dessas medidas foi, naturalmente, a realização de aulas à distância. E foi em relação a estas que surgiram inúmeras queixas de estudantes junto da provedoria sobre exigências da parte de docentes, certamente com os melhores propósitos, mas que se consideraram suscetíveis de afetar a intimidade da vida privada e familiar de estudantes.

Queixas que fundamentaram uma recomendação junto do Presidente do Politécnico de Leiria, emitida no início do presente ano letivo de 2020/2021 e que constará do respetivo relatório anual.

Pese embora a adaptação notável do Politécnico de Leiria a esta nova realidade, deparámo-nos, ainda, durante este período conturbado com alguns procedimentos administrativos excessivamente burocráticos respeitantes aos estudantes, com informação demasiadamente complexa, por vezes contraditória, que se tornou ainda mais visível devido à atual pandemia.

A Provedoria tem intercedido junto dos órgãos competentes para a sua simplificação. A pandemia teve ainda profundo impacto psicológico junto da comunidade escolar, pelo que é muito importante que o SAPE (Serviço de Apoio ao Estudante do Politécnico de Leiria) possa responder às necessidades sentidas nas melhores condições possíveis.

Como sempre, agradecemos aos órgãos, nomeadamente às direções das Escolas e à presidência do Politécnico de Leiria, bem como aos serviços (lideranças e pessoal técnico e administrativo), em especial os académicos, todos proficientes e incansáveis na sua colaboração com esta Provedoria do Estudante.



**POLITÉCNICO
DE LEIRIA**
ESCOLA SUPERIOR
DE ARTES E DESIGN

2. ANÁLISE DOS DADOS

Verificou-se um aumento significativo do número de estudantes que recorreram ao serviço da Provedoria do Estudante. Sendo que o ano de 2019-2020 totalizou 131 processos. Foram igualmente prestados diversos esclarecimentos que não deram origem abertura de processo.

Os processos encontram-se classificados de acordo com a tipologia: Académico – administrativo, de Pedagógico, de Ação Social e de Outros (ex.: tabela n.º1).

Na tipologia académica – administrativo os assuntos que importa referir prendem-se com o item - calendário escolar/inscrições (ex.: dificuldades de inscrição em UC através da plataforma), no item - propinas (ex.: atraso no pagamento e redução do valor da propina), no item - falhas dos serviços (ex.: atraso na emissão das certidões/diplomas) e no item- normas académicas (ex.: mudança de curso, anulação de matrícula e prescrição de matrícula).

Na tipologia Pedagógico a maior relevância é no item - queixas contra docentes (ex.: critérios de avaliação da UC, e comportamentos inadequados na utilização do formato de aulas on-line) no item – normas pedagógicas (ex.: interrupção dos estágios, atraso no lançamento das classificações). No item – provas de avaliação (ex.: critérios de avaliação e reduzido tempo para a realização da prova on-line).

Da tipologia Ação Social há a destacar o item - ação social escolar (ex.: atribuição de bolsas) e no item – diversos e outras reclamações (ex.: alimentação).

Na tipologia Outros no item Diversos e outras reclamações (ex.: problemas com senhorio) e no item – Pessoal (ex.: carência económica).

2.1 TIPO DE ASSUNTO

A tabela 1 apresenta a tipologia de assuntos e a frequência das ocorrências no Politécnico de Leiria de 01 de setembro 2019 a 31 de agosto de 2020.

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

TIPO DE ASSUNTO	Nº
Tipologia A: casos/processos de foro ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO	
A1 – Calendário Escolar/Inscrições	36
A2 – Certidões/Diplomas	0
A3 – Concursos	0
A4 – Estatutos	1
A5 – Mobilidade	1
A6 – Prescrição	0
A7 – Propinas	10
A8 – Taxas/emolumentos	1
A9 – Falhas dos Serviços	3
A10 – Normas Académicas	17
A11 – Diversos e outras reclamações	0
Tipologia B: casos/processos de foro PEDAGÓGICO	
B1 – Creditação	0
B2 – Normas pedagógicas	16
B3 – Provas de avaliação	13
B4 – Queixas contra docentes	20
B5 – Diversos e outras reclamações	7

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	0

Tipologia D: casos/processos de foro OUTROS (que integra o foro pessoal)

D1 – Pessoal	1
D2 – Associativo e cívico	1
D3 – Segurança e equipamento	0
D4 – Diversos e outras reclamações	2

- 12 -

A tabela n.º 2 – total de casos por tipologia

TIPO DE ASSUNTO	Nº
A – Académico/administrativo	69
B - Pedagógico	56
C – Ação Social	2
D – Outros	4
Total	131

Na tipologia académico/administrativo, com 69 casos a que corresponde 53%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se no item “calendário escolar/inscrições”, com 36 casos (A-1) e o item “normas académicas”, com 17 casos (A-10).

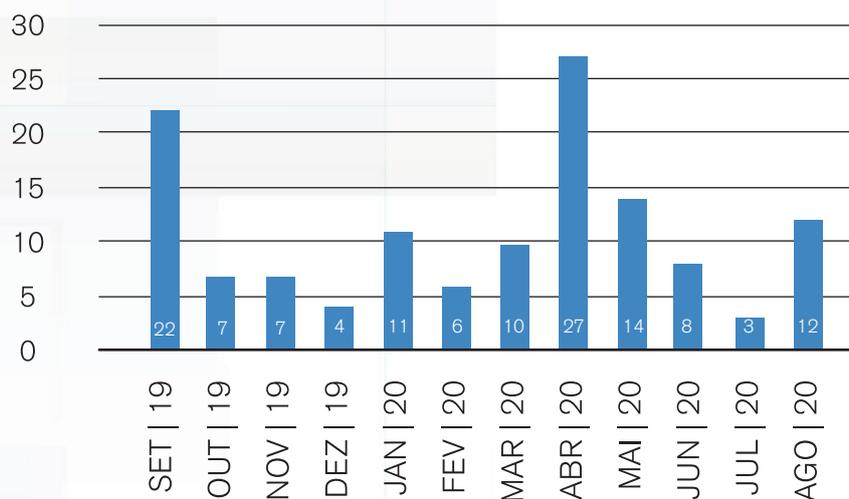
No âmbito pedagógico houve 56 casos a que corresponde 43%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nas “queixas contra docentes”, com 20 casos (B-4), “normas pedagógicas”, com 16 casos (B-2) e “provas de avaliação”, com 13 casos (B-3).

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

Na tipologia outros (D) houve 4 casos a que corresponde 3%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nos “diversos e outras reclamações”, com 2 casos (D-4), “Pessoal”, com 1 caso (D-1) e “Associativo e Cívico”, com 1 caso (D-2).

2.2 DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

Gráfico n.º1 – n.º Total de Processos/Mês



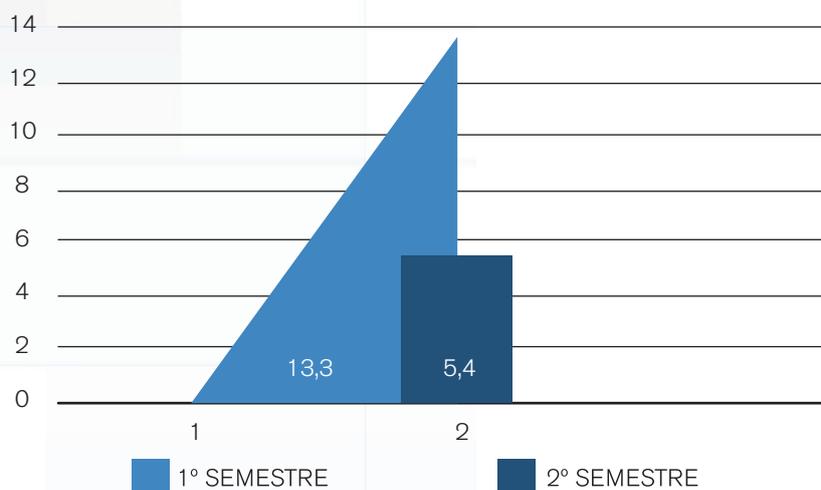
(1 de setembro 2019 a 31 agosto 2020)

Foram submetidos à Provedoria do Estudante 131 processos. O período com maior número de ocorrências registou-se no 2º semestre do ano letivo 2019-2020, com 76 processos e no 1º semestre com 55 processos.

Os meses com maior incidência de processos foram abril 2020, com 27 casos e setembro de 2019, com 22 casos. De menor incidência foram julho de 2020, com 3 casos e dezembro de 2019, com 4 casos. Importa salientar que os 22 casos de setembro de 2019, têm a ver com dificuldades de inscrição nas unidades curriculares.

Os 27 casos de abril de 2020, (já em pleno confinamento) devem-se a incongruências na avaliação.

Gráfico n.º2 – Resolução dos Processos/Dias Úteis

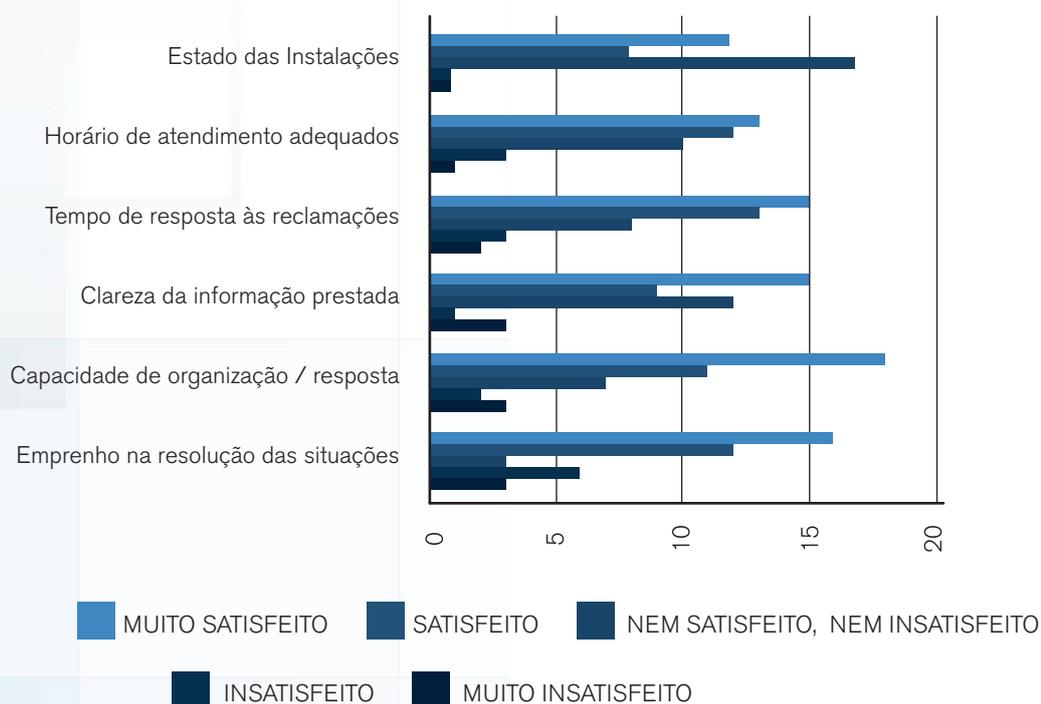


(1 de setembro 2019 a 31 agosto 2020)

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 9 dias úteis. A média de resolução dos processos no 2º semestre de 2020 situou-se em 5 dias úteis. No 1º semestre de 2019 a média foram 13 dias úteis.

2.3 QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO

Gráfico n.º3 - Grau de satisfação relativamente ao serviço da Provedoria do Estudante.



Num total de 131 processos, responderam ao questionário 41 estudantes:

No item “estado das instalações”, 12 estudantes revelam estar “muito satisfeitos”, 8 estudantes revelam estar “satisfeitos”, 17 estudantes “nem satisfeito / nem insatisfeito”, 1 estudante revela estar “insatisfeito” e 1 estudante revela estar “muito insatisfeito”.

No item “Horário de atendimento adequado”, 13 estudantes revelam estar “muito satisfeitos”, 12 estudantes revelam estar “satisfeitos”, 10 estudantes revelam estar “nem satisfeito / nem insatisfeito”, 3 estudantes revelam estar “insatisfeitos” e 1 estudante revela estar “muito insatisfeito”.

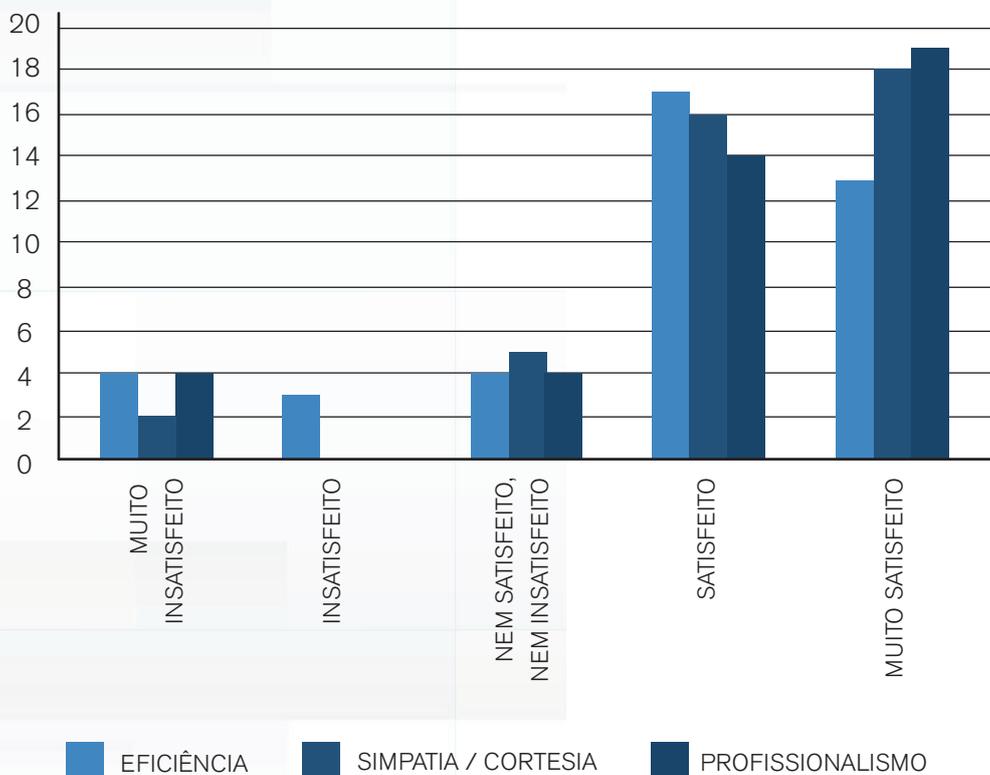
No item “tempo de resposta às reclamações”, 15 estudantes revelam estar “muito satisfeitos”, 13 estudantes “satisfeitos”, 8 estudantes revelam estar “nem satisfeito / nem insatisfeito”, 3 estudantes revelam estar “insatisfeitos” e 2 estudantes revelam estar “muito insatisfeitos”.

No item “clareza da informação prestada”, 15 estudantes estão “muito satisfeitos”, 9 estudantes revelam estar “satisfeitos”, 12 estudantes revelam estar “nem satisfeito / nem insatisfeito”, 1 estudante revela estar “insatisfeito” e 3 estudantes revelam estar “muito insatisfeitos”.

No item “Capacidade de organização/resposta”, 18 estudantes revelam estar “muito satisfeitos”, 11 estudantes revelam estar “satisfeitos”, 7 estudantes revelam estar “nem satisfeito / nem insatisfeito”, 2 estudantes revelam estar “insatisfeitos” e 3 estudantes revelam estar “muito insatisfeitos”.

No item “empenho da resolução das situações”, 16 estudantes revelam estar “muito satisfeitos”, 12 estudantes revelam estar “satisfeitos”, 3 estudantes revelam estar “nem satisfeito / nem insatisfeito”, 6 estudantes revelam estar “insatisfeitos” e 3 estudantes revelam estar “muito insatisfeitos”.

No gráfico n.º4 - Grau de satisfação relativamente ao serviço prestado pelo secretariado da Provedoria do Estudante.



Relativamente ao secretariado da provedoria no item “profissionalismo” 19 estudantes consideram-se “muito satisfeitos”, 14 estudantes estão “satisfeitos”, 4 estudantes “nem satisfeito/nem insatisfeito” e 4 estudantes revelaram estar “muito insatisfeitos”.

No item “simpatia/cortesia”, 18 estudantes estão “muito satisfeitos”, 16 estudantes estão “satisfeitos”, 5 estudantes estão “nem satisfeito/nem insatisfeito” e 2 estudantes revelam estar “muito insatisfeitos”.

No item “eficiência”, 13 estudantes estão “muito satisfeitos”, 17 estudantes estão “satisfeitos”, 4 estudantes estão “nem satisfeito/nem insatisfeito”, 3 estudantes estão “insatisfeitos” e 4 estudantes estão “muito insatisfeitos”.



**POLITÉCNICO
DE LEIRIA**
ESCOLA SUPERIOR
DE SAÚDE

3. ATIVIDADE DO PROVIDOR DO ESTUDANTE

3.1. Intervenção e Participação em Conferências

Dia	Tema	Descrição
02/10/2019	Reunião comissão executiva – Porto	Rede Portuguesa Provedores
16/10/2019	Inovação com tradição para o consumo sustentável	ESTM
24/10/2019	IX – ENPE na Universidade de Évora	Rede Portuguesa Provedores
09/12/2019	Palestra “Inteligência Artificial”	Mestrado GDH da ESTM
28/01/2020	Reunião comissão executiva- Lisboa	Rede Portuguesa Provedores
08/02/2020	Avaliação Forense	ISPA
27/02/2020	Reunião comissão executiva e aniversário IPPorto	Rede Portuguesa Provedores
26/02/2020	Sessão Solene dia Mundial da PC em Alvaiázere	Comissão Distrital de Prot. Civil

3.2 Reuniões e Audiências

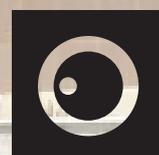
Dia	Hora	Assunto
05/09/2019	15h00	Deslocação à ESAD.CR para diligência processual
10/09/2019	19h00	Reunião Associação de Estudantes da ESTM
12/09/2019	18h30	Reunião Associação de Estudantes da ESAD.CR
18/09/2019	13h30	Reunião com estudante ESTM
25/09/2019	13h00	Reunião com estudantes ESAD.CR
02/10/2019	13h00	Deslocação à ESAD.CR para diligência processual + Jantar Académico
08/10/2019	09h00	Reunião com estudante ESTM
09/10/2019	13h30	Reunião com o 2º ano da Licenciatura em Turismo
15/10/2019	13h40	Reunião Associação de Estudantes da ESAD.CR
12/11/2019	11h00	Deslocação à ESTM para diligência processual
13/11/2019	13h00	Reunião com estudantes ESAD.CR
19/11/2019	10h15	Reunião Associação de Estudantes da ESTM
21/11/2019	09h30	Reunião Associação de Estudantes da ESAD.CR
25/11/2019	09h00	Reunião Associação de Estudantes da ESTM e da ESAD.CR
13/12/2019	12h15	Reunião com estudante ESTM
19/12/2019	10h00	Reunião com Diretor da ESTM
10/01/2020	09h00	Deslocação à ESTM para diligência processual
15/01/2020	09h00	Deslocação à ESAD.CR para diligência processual
16/01/2020	15h00	Reunião com estudante do Núcleo de Formação de Torres Vedras

3.2 Reuniões e Audiências

Dia	Hora	Assunto
23/01/2020	09h00	Reunião com estudante ESTM
30/01/2020	12h00	Reunião com estudante ESAD.CR
07/02/2020	15h30	Reunião com estudantes da ESAD.CR
10/02/2020	09h00	Reunião Associação de Estudantes da ESTM – Semana Académica
18/02/2020	15h00	Reunião com estudante ESTM
12/03/2020	19h15	Reunião com as Associações de Estudantes na ESAD.CR

3.3 Outras Atividades

Dia	Descrição
16/09/2019	Receção aos novos estudantes ESAD.CR
18/10/2019	Vigésimo Aniversário da ESTM
29/10/2019	Abertura do ano letivo 2019-2020 na ESAD.CR
03/12/2019	Gala de Natal da Associação de Estudantes da ESTM
18/12/2019	Tomada de posse Órgãos Sociais da AE da ESTM
03/03/2020	Cerimónia de atribuição de Bolsas + industria 2019/2020
25/03/2020	Praxe solidária dos estudantes da ESAD.CR do Politécnico de Leiria



**POLITÉCNICO
DE LEIRIA**
ESCOLA SUPERIOR
DE TURISMO E
TECNOLOGIA DO MAR

4. RECOMENDAÇÕES

As queixas, reclamações e exposições recebidas nesta provedoria são, em regra, resolvidas com a necessária informalidade, descrição e ponderação junto órgãos e serviços e demais intervenientes nos processos. São ainda elaboradas recomendações formais sempre que aquelas sejam passíveis de afetar parte da comunidade estudantil. A seguir se transcrevem as recomendações tecidas neste período (com a devida salvaguarda dos dados pessoais).

Recomendação n.º 2/2019 - PE

Processo n.º: 49, 50, 51, e 53/2019-PE

Assunto: Queixas sobre o procedimento de inscrição em unidades curriculares optativas condicionadas

Data: 11-09-2019

(...)

Assim, recomenda-se à Direção da ESAD.CR o seguinte:

1. No caso de ser possível incluir os estudantes que tentaram inscrever-se e não conseguiram por falta de vagas (não apenas os que apresentaram queixa, de modo a evitar qualquer discriminação), propõe-se, a título extraordinário, a criação de vagas adicionais, tantas quantas as necessárias. Para o efeito, deve a comunidade estudantil ser informada para que os interessados procedam à alteração das inscrições nos termos do n.º 4 do artigo 23.º do RA1CEPL.
2. Se não for viável o alargamento do número de vagas, propõe-se, em alternativa, que todos os estudantes inscritos e que venham a inscrever-se, nos termos do n.º 4 do artigo 23.º do RA1CEPL, sejam seriados através de critérios de mérito, como seja a média obtida do último ano letivo, a prioridade nos que se inscrevem pela primeira vez em detrimento dos que estiveram inscritos anteriormente e não obtiveram aproveitamento, entre outros.
3. De igual modo, deve a ESAD.CR criar um procedimento que incluam regras, designadamente, sobre a informação a transmitir atempadamente aos interessados sobre as unidades curriculares opcionais disponíveis e os critérios de seriação, o procedimento de inscrição, os prazos de decisão sobre a seriação dos estudantes e prazo de reclamação).

Leiria, 11 de setembro 2019

O Provedor do Estudante,
Pedro de Matos Gonçalves

Recomendação n.º 3/2019 - PE

Processo n.º: 75/2019

Assunto: Prioridade na atribuição do local de estágio – estudante XXXX -Presidente da associação de estudante

Data: 15-10-2019

(...)

5. Por outro lado, o Regulamento dos Estatutos Especiais Aplicáveis aos Estudantes do Instituto Politécnico de Leiria¹ prevê casos em que é dada prioridade a estudantes em situação especial no que respeita à localização do estágio, nomeadamente, com referência expressa ao ensino clínico. São eles:

- a) Os estudantes com necessidades educativas especiais (n.º 2, art.º 10.º);
- b) As estudantes grávidas (alínea e), n.º 2, artigo 35.º);
- c) Mães estudantes com filhos até 5 anos de idade (alínea e), n.º 2, artigo 35.º);
- d) Pais estudantes com filhos até 5 anos de idade (alínea e), n.º 3, artigo 35.º);
- e) Mãe ou pai estudante com filho em situação específica (al. d), n.º 1, art.º 39.º);
- f) Trabalhadores-estudantes (al. d), n.º 1, art.º 41.º).

6. Resulta da regulamentação supra que não existe qualquer disposição que estabeleça prioridade aos dirigentes estudantis na atribuição do local de estágio, designadamente, de ensino clínico. Nem existirá, presume-se, qualquer deliberação do Conselho Pedagógico da ESSLei nesse sentido.

7. Face ao exposto, por se considerar que o exercício das funções de estudante dirigente associativo, especificamente, o de funções de natureza executiva, implica disponibilidade contínua e permanente dos dirigentes que, pelo menos, integrem o “núcleo duro” da direção da associação de estudantes, aproximando-se, assim, da figura do trabalhador-estudante, recomenda-se à Direção da ESSLei² que, a título excecional e no presente ano letivo, a estudante XXX, enquanto Presidente da Associação de Estudantes da ESSLei, beneficie desta prioridade na atribuição do local de estágio (Concelho de Leiria e concelhos limítrofes), sem prejuízo dos estudantes em situações especiais com direito a prioridade na escolha do local de estágio estabelecidos no Regulamento dos Estatutos Especiais e acima elencados.

Leiria, 15 de outubro 2019
O Provedor do Estudante,
Pedro de Matos Gonçalves

¹ Regulamento n.º 596/2017, publicado na 2.ª série do Diário da República, n.º 220, de 15 de novembro.

² Artigo 11.º do Regulamento de Ensinos Clínicos do Curso de Licenciatura em Enfermagem: “As dúvidas e os casos omissos suscitados na aplicação do presente Regulamento serão analisados casuisticamente mediante requerimento a apresentar ao Diretor da Escola.”

Recomendação n.º 1/2020 - PE

Processo n.º: 90/2019

Assunto: Situação de prescrição

Data: 27/02/2020

(...)

20. A confirmarem-se os factos apurados, não se encontrando prescrita a sua matrícula no presente ano letivo, por motivos que não lhe são imputáveis, recomenda-se a V. Exa., que a estudante seja, a título excecional, autorizada a proceder à respetiva inscrição no mestrado em causa.

Leiria, 27 de fevereiro de 2020

Pedro de Matos Gonçalves

Recomendação n.º 2/2020 - PE

Processo n.º: 13, 37 a 48, 50 a 52 e 54 a 56/2020

Assunto: Queixas de estudantes da Escola.... relativas à atuação de....

(não se publica o teor da recomendação por motivos de confidencialidade)

Leiria, 19 de junho de 2020

O Provedor do Estudante,
Pedro de Matos Gonçalves

**POLITÉCNICO
DE LEIRIA**

