

Provedor do Estudante

Relatório Anual de Atividades 2018-2019

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 2018-2019.

(*) O presente relatório reflete os dados de 01 de julho 2018 a 31 de agosto de 2019.

ÍNDICE

Índice tabelas	4
Índices gráficos	4
Abreviaturas	4
1. Introdução	5
2. Análise dos dados	7
2.1. Tipo de Assunto	7
2.2. Distribuição Temporal	9
2.3. Questionários de satisfação	10
3. Atividade do Provedor do Estudante	12
3.1. Intervenção e Participação em Conferências	12
3.2 Reuniões e Audiências	12
3.3 Outras Atividades	13
4. Recomendações	15

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.º 1 – n.º 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

AEESTG – Associação de Estudantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

AEESAD.CR – Associação de Estudantes da Escola Superior de Artes e Design das Caldas da Rainha.

AEESTM – Associação de Estudantes da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.

AEESLei – Associação de Estudantes da Escola Superior de Saúde Leiria.

AESECS – Associação de Estudantes da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais.

ANBAPC – Associação Nacional de Bombeiros e Agentes de Proteção Civil.

EESTM – 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.

1. INTRODUÇÃO

O ano 2019 marca o termino do mandato (2016-2019) do atual Provedor do Estudante do Politécnico de Leiria.

Durante os três anos verificou-se um aumento progressivo do número de estudantes que recorreram aos serviços da Provedoria. A saber: 2016-2017, com 51 processos, 2017-2018, com 49 processos e 2018-2019, com 80 processos.

Os processos encontram-se classificados de acordo com a tipologia: **Académico – administrativo**, de **Pedagógico**, de **Ação Social** e de **Outros** (ex.: tabela n.º1), cuja classificação foi adotada pelas Provedorias do Estudante do Ensino Superior Público e Privado (Universitário e Politécnico) de Portugal.

Do foro **Académico – administrativo** os assuntos que importa referir prendem-se com o item das *normas académicas* que compreende as matriculas (ex.: anulação e prescrição), inscrições em exames, lançamento de notas, estatuto de dirigente estudantil, inscrição em unidades curriculares com precedência, taxas/emolumentos e mudanças de curso.

Do **Pedagógico** também a maior relevância é no item das *normas pedagógicas* que compreende as provas de avaliação, incongruência nos programas e matéria lecionada, estágios e avaliação de unidades curriculares.

Da **Ação Social** há a destacar o item da *ação social escolar* com a atribuição de bolsas e *falhas nos serviços* (ex.: alimentação).

Nos **Outros** no item *Associativo e Cívico* (ex.: uso de traje académico e furto em sala de aula) e *Segurança e Equipamentos* (Revestimento de amianto, cedência de espaço para tuna e atualização software de computadores).

Importa referir que pese embora o esforço incansável dos colaboradores dos Serviços Académicos dos diversos campus do Politécnico de Leiria, os serviços urgem de um reforço em matéria de Recursos Humanos.

Muitos dos assuntos colocados ao Provedor do Estudante em matéria de Serviços Académicos prendem-se com o surgimento de dúvidas a que os serviços não conseguem dar uma resposta atempada.

A ação do Provedor do Estudante tem-se pautado por uma política de proximidade junto dos estudantes. As questões suscitadas foram sendo resolvidas com a necessária informalidade, descrição e ponderação junto dos docentes, órgãos e serviços intervenientes nos processos.

A todos o nosso muito obrigado!

O Provedor do Estudante

Pedro de Matos Gonçalves

2. ANÁLISE DOS DADOS

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 julho 2018 a 31 de agosto de 2019.

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	3
A2 – Certidões/Diplomas	6
A3 – Concursos	2
A4 – Estatutos	1
A5 – Mobilidade	1
A6 – Prescrição	0
A7 – Propinas	9
A8 – Taxas/emolumentos	1
A9 – Falhas dos Serviços	1
A10 – Normas Académicas	6
A11 – Diversos e outras reclamações	8
Tipologia B: casos/processos de foro PEDAGÓGICO	
B1 – Creditação	2
B2 – Normas pedagógicas	10
B3 – Provas de avaliação	9
B4 – Queixas contra docentes	4
B5 – Diversos e outras reclamações	1
Tipologia C: casos/processos de foro AÇÃO SOCIAL	
C1 – Ação social escolar	3
C2 – Saúde e desporto	0
C3 – Falhas dos serviços	2
C4 – Diversos e outras reclamações	3
Tipologia D: casos/processos de foro OUTROS (que integra o foro pessoal)	
D1 – Pessoal	1
D2 – Associativo e cívico	3
D3 – Segurança e equipamento	2
D4 – Diversos e outras reclamações	2

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	38
B - Pedagógico	26
C – Ação Social	8
D – Outros	8
Total	80

Na tipologia **académico/administrativo**, com 38 casos a que corresponde 48%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nas “propinas”, com 9 casos (A-7) e os “diversos e outras reclamações”, com 8 casos (A-11).

No âmbito **pedagógico** houve 26 casos a que corresponde 33%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nas “normas pedagógicas”, com 10 casos (B-2), “provas de avaliação”, com 9 casos (B-3) e “queixas contra docentes”, com 4 casos (B-4).

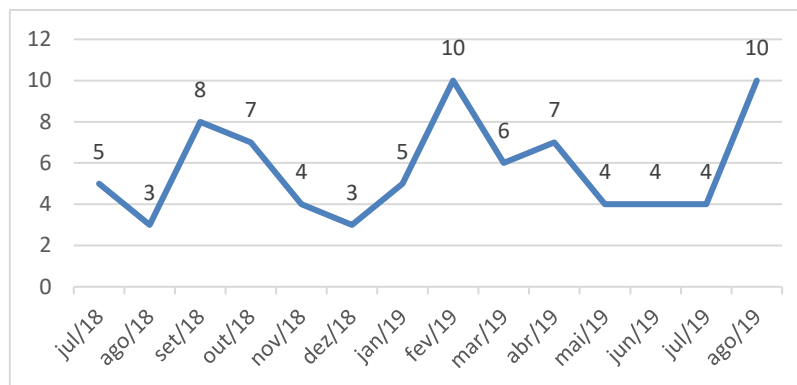
Na tipologia **Ação Social** houve 8 casos a que corresponde 10%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nos “ação social escolar”, com 3 casos (C-1), “diversos e outras reclamações”, com 3 casos (C-4).

Na tipologia **outros** (D) houve 8 casos a que corresponde 10%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se nos “associativo e cívico”, com 3 casos (D-2), “segurança e equipamento”, com 2 casos (D-3), e “diversos e outras reclamações”, com 2 casos (D-4).

2.2. Distribuição Temporal

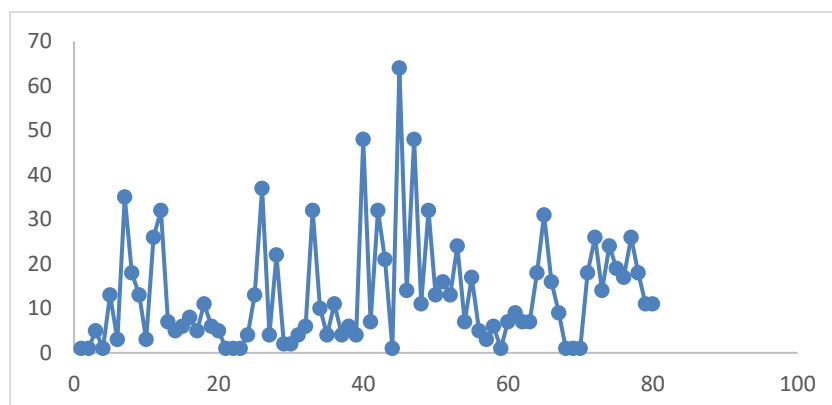
Foram submetidos à Provedoria do Estudante 80 processos. O período com maior número de ocorrências registou-se no 1º semestre de 2019, com 50 processos e no 2º semestre de 2018, com 30 processos. Os meses com maior incidência de processos foram setembro 2018, com 8 casos e fevereiro e agosto de 2019, com 10 casos cada (gráfico n.º1).

Gráfico n.º1 – n.º total de processos/mês
(1 de julho 2018 a 31 agosto 2019)



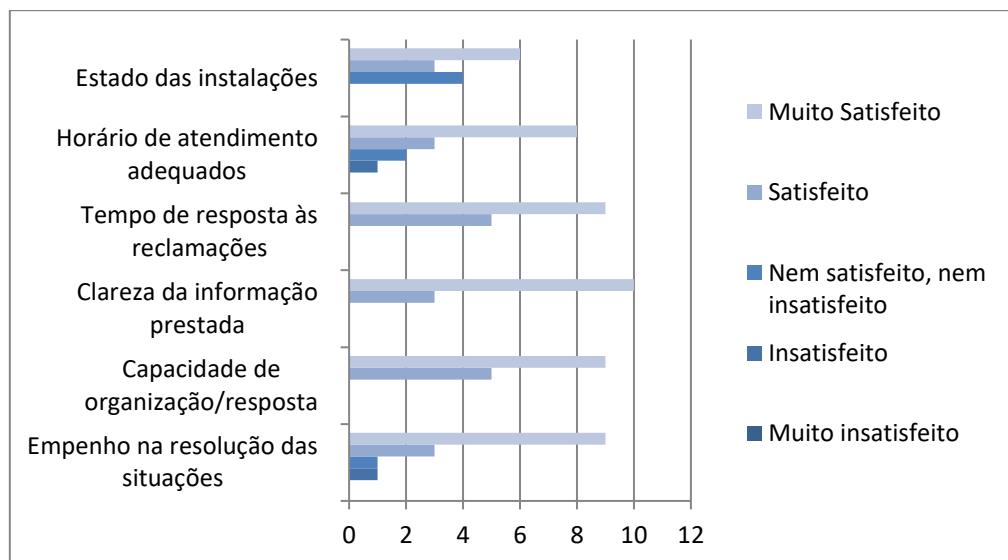
Entre a apresentação da queixa/reclamação dos estudantes e a sua conclusão, a média de resolução dos processos durante o período em análise, situou-se em 13 dias úteis (gráfico n.º2). A média de resolução dos processos no 2º semestre de 2018 situou-se em 9 dias úteis. No 1º semestre de 2019 a média de resolução dos processos aumentou para 15 dias úteis.

Gráfico n.º2 – resolução dos processos/dias úteis
(1 de julho 2018 a 31 agosto 2019)



2.3. Questionários Satisfação

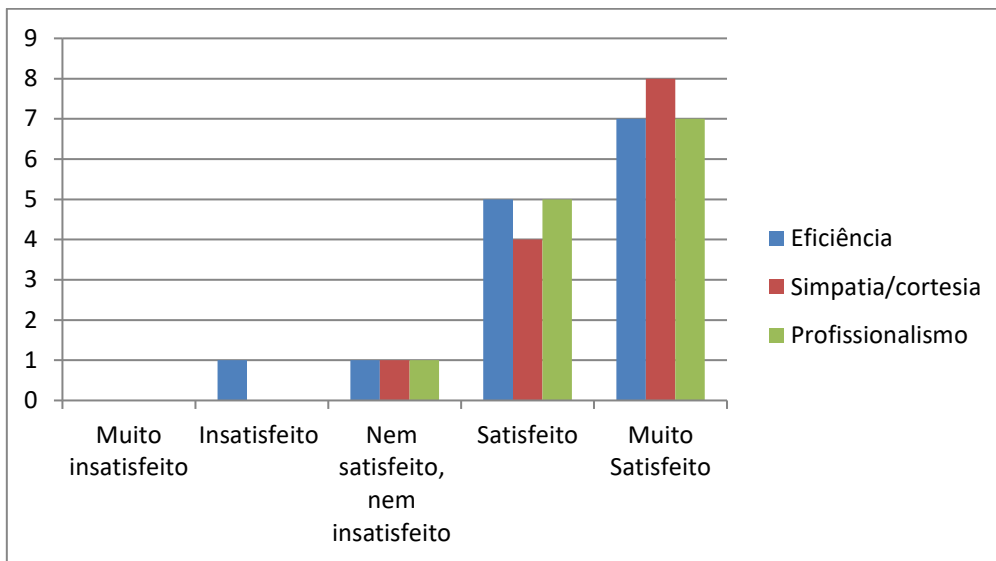
Gráfico n.º3 - Qual é o seu grau de satisfação relativamente ao serviço da Provedoria do Estudante?



De acordo com o gráfico n.º3, num total de 80 processos, responderam ao questionário 14 estudantes. No item **“estado das instalações”**, 6 estudantes revelam estar **“muito satisfeitos”**, 3 estudantes revelam estar **“satisfeitos”**, 4 estudantes **“nem satisfeito / nem insatisfeito”**. No item **“Horário de atendimento adequado”**, 8 estudantes **“muito satisfeitos”**, 3 estudantes revelam estar **“satisfeitos”**, 2 estudantes revelam estar **“nem satisfeito / nem insatisfeito”** e 1 estudante revela estar **“insatisfeito”**. No item **“tempo de resposta às reclamações”**, 9 estudantes revelam estar **“muito satisfeitos”**, 5 estudantes **“satisfeitos”**. No item **“clareza da informação prestada”**, 10 estudantes estão **“muito satisfeitos”** e 3 estudantes estão **“satisfeitos”**. No item **“Capacidade de organização/resposta”**, 9 estudantes estão **“muito satisfeitos”** e 5 estudantes **“satisfeitos”**.

No item **“empenho da resolução das situações”**, 9 estudantes revelam estar **“muito satisfeitos”**, 3 estudantes revelam estar **“satisfeitos”**, 1 estudante revela estar **“nem satisfeito / nem insatisfeito”** e 1 estudante revela estar **“insatisfeito”**.

No gráfico n.º4, num total de 80 processos, responderam ao questionário 14 estudantes.



Relativamente ao secretariado da provedoria no item “**profissionalismo**” 7 estudantes consideram-se “muito satisfeitos”, 5 estudantes “satisfeitos” e 1 estudante “nem satisfeito/nem insatisfeito”. No item “**simpatia/cortesia**”, 8 estudantes estão “muito satisfeitos”, 4 estudantes estão “satisfeitos” e 1 estudante “nem satisfeito/nem insatisfeito”. No item “**eficiência**”, 7 estudantes estão “muito satisfeitos”, 5 estudantes estão “satisfeitos”, 1 estudante está “nem satisfeito/nem insatisfeito” e 1 estudante está “insatisfeito”.

3. ATIVIDADE DO PROVEDOR DO ESTUDANTE

3.1. Intervenção e Participação em Conferências

Dia	Tema	Descrição
26/11/2018	Seminário: “Os Direitos Humanos Hoje – 70 anos da Declaração Universal”, que decorreu no Conselho Nacional de Educação em Lisboa.	Conselho Nacional de Educação
26/11/2018	Orador numa palestra “Inteligência Emocional e Liderança Ressoante”.	Mestrado de Gestão e Direção Hoteleira da ESTM.
29/01/2019	Conferência “A Educação e os Desafios do Futuro”.	Conselho Nacional de Educação
08/04/2019	Fórum “A saúde das Regiões – Perspetivas para a década.”	Associação Portuguesa de Engenharia e Gestão da Saúde
26/06/2019	15.º European Network of Ombuds in Higher Education, León, Espanha	ENOHE

3.2 Reuniões e Audiências

Dia	Hora	Assunto
25/09/2018	17h00	Reunião com Presidente da AEESTG.
26/09/2018	11h00	Reunião com Pró-presidente, Prof. Doutor José Carlos Gomes e Dr. Ana Reis a propósito da proteção de dados em situações de emergência.
02/10/2018	15h00	A pedido da AEESAD.CR., audiência a propósito de assuntos relacionados os estudantes no regime Pós-laboral.
12/10/2018	10h00	VIII - Encontro Nacional de Provedores do Estudante na Aula Magna da Universidade Portucalense.
16/10/2018	18h00	Reunião na ESTG com as Associações de Estudantes, Comissões de Praxe.
23/10/2018	12h00	Audiência com o diretor da ESTM e um estudante no âmbito processual.
20/11/2018	13h00	Deslocação à ESAD.CR para uma audiência processual
03/12/2018	14h00	Deslocação à ESTM para uma audiência processual.
12/12/2018	09h30	Reunião com Presidente da AEESTM
14/01/2019	12h30	Reunião com Presidente da AEESAD.CR.
20/02/2019	15h00	Participação na reunião da Comissão Distrital de Proteção Civil de Leiria.
09/03/2019	09h00	Conferência “justiça e Disciplina” promovida pela ANBAPC no Museu do Oriente em Lisboa.
18/03/2019	19h00	Reunião com a Senhora Diretora da ESSLei.
19/03/2019	10h30	Reunião na Provedoria com estudante do curso de Dietética e Nutrição da ESSLei.
19/03/2019	13h30	Reunião com o Senhor Diretor da ESTM.
25/03/2019	11h00	Reunião com estudantes do núcleo de Formação de Torres Vedras do Politécnico de Leiria.
11/03/2019	17h00	Audiência na Provedoria com estudante
12/03/2019	09h30	Deslocação à ESTM para uma audiência processual
18/03/2019	18h00	Reunião com a Senhora Diretora da ESSLei.

19/03/2019	10h30	Audiência na ESTM
19/03/2019	13h30	Audiência na ESAD.CR
25/03/2019	09h00	Reunião com estudantes Polo de Torres Vedras
01/04/2019	15h00	Audiência na Provedoria com estudante.
01/04/2019	18h00	Reunião com a Senhora Diretora da ESSLei.
04/04/2019	16h00	Apresentação estudo do CCISP sobre o Impacto económico nos Institutos Superiores Politécnicos que decorreu em Lisboa.
08/04/2019	18h00	Deslocação à ESAD.CR para diligência Processual.
23/04/2019	09h00	Deslocação à ESTM e ESAD.CR para diligência Processual.
07/05/2019	16h00	Deslocação à ESTM e ESAD.CR para diligência Processual.
09/05/2019	11h00	Reunião com o Senhor Presidente Politécnico de Leiria
14/05/2019	16h00	Deslocação à ESTM para diligência Processual.
21/05/2019	18h00	Deslocação à ESAD.CR para diligência Processual.
05/06/2019	16h00	Deslocação à ESAD.CR para diligência Processual.
18/06/2019	18h00	Reunião com AEESAD.CR.
01/07/2019	17h00	Deslocação à ESTM para diligência Processual
10/07/2019	16h30	Deslocação à ESTM para diligência Processual
15/07/2019	11h30	Deslocação à ESTM para diligência Processual
30/07/2019	18h30	Audiência na ESAD.CR

3.3 Outras Atividades

Dia	Descrição
10/07/2018	Provedor do estudante participa na tomada de posse da AEESAD.CR.
13/09/2018	Sessão de Acolhimento dirigida aos novos estudantes da ESECS do Politécnico de Leiria.
13/09/2018	Receção aos novos estudantes da ESSLei do Politécnico de Leiria.
17/09/2018	Sessão de acolhimento aos novos estudantes da ESTM.
17/09/2018	Sessão de acolhimento aos novos estudantes da ESAD.CR
17/09/2018	Sessão de acolhimento aos novos estudantes da ESTG
17/09/2018	Aula inaugural 5º ed. do Mestrado em Gestão com a palestra: "Investigação, Inovação e Competitividade - o papel do Ensino Superior" proferida pelo Eng. Mira Amaral, na ESTG.
18/09/2018	Sessão de apresentação no Núcleo de Formação de Torres Vedras do Politécnico de Leiria.
25/09/2018	Provedor do Estudante visita as cantinas da ESTG e ESSLei.
26/09/2018	Praxe solidária dos estudantes da ESAD.CR. do Politécnico de Leiria na venda de jornais para ajudar doentes oncológicos.
03/10/2018	Iniciativa solidária dos estudantes de Gestão da ESTG para angariação de fundos que reverte a favor do Centro de Acolhimento de Leiria.
10/10/2018	Cerimónia de tomada de posse da AEESLei.
17/10/2018	Encontro de tunas promovido pela Higiatus da ESSLei.
29/10/2018	Iniciativa da AEESTM.
30/10/2018	10º aniversário do Serviço de Apoio ao Estudante que decorreu na Biblioteca José Saramago.
06/11/2018	Sessão Solene de Abertura do Ano Letivo 2018/2019 no Teatro José Lúcio da Silva.

23/11/2018	Encontro de tunas promovido pela Tomalátuna da Escola Superior de Artes e Design das Caldas da Rainha.
05/12/2018	Comemorações do quadragésimo quinto aniversário da Escola Superior de Saúde.
05/12/2018	Sessão Inaugural da Cátedra “Gestão de Artes e da Cultura e Criatividade” atribuído pela UNESCO ao Politécnico de Leiria.
05/12/2018	Tomada de posse dos Órgãos Sociais da Associação de Estudantes e respetivos núcleos de curso da Escola Superior de Tecnologia e Gestão.
11/12/2018	Gala da Associação de Estudantes da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.
12/12/2018	Jantar de confraternização entre as Associações de Estudantes com a Provedoria.
17/12/2018	Tomada de posse dos novos Órgãos Sociais da Associação de Estudantes e Núcleos de curso da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar.
18/02/2019	Tomada de posse da AEESECS do Politécnico de Leiria.
19/02/2019	Cerimónia da atribuição das Bolsas+Indústria que decorreu no Pavilhão do Conhecimento em Lisboa.
20/02/2019	Deslocação à ESTM para diligência processual.
26/02/2019	XIV – Dia da Biologia Marinha e Biotecnologia da ESTM.
28/02/2019	Visita à exposição “Feira do Autor” promovida pelos estudantes do 3.º ano do curso de licenciatura em Artes Plásticas da ESAD.CR.
09/03/2019	X Collipo – Festival de Tunas Masculinas no Teatro José Lúcio da Silva
26/03/2019	Visita à Semana Académica da ESTM.
30/03/2019	Bênção de Finalistas 2018-2019 da ESTM.
03/04/2019	Visita à Futurália
25/04/2019	Praxe Solidária na recolha de alimentos, bens de saúde e higiene promovida pelos Estudantes da ESAD.CR em parceria com a Missão da ordem do Trevo das Caldas Rainha.
30/04/2019	Iniciativas Académicas ESTM e ESAD.CR.
09/05/2019	Sessão de Jubilação do Prof. João Serra da ESAD.CR.
18/05/2019	Bênção de Finalistas 2018-2019 da ESECS e ESSLei.
25/05/2019	Entrega das pastas aos finalistas da ESAD.CR.
25/05/2019	Bênção de Finalistas 2018-2019 da ESTG, ESAD.CR. e ISLA.
26/05/2019	Representação do Senhor Presidente Politécnico Leiria no dia Nacional do Bombeiro – Leiria.
05/06/2019	Projeto Movida – Plataforma Modernização da Atividade Física no Campus 5.
16/07/2019	VII - Cerimónia da atribuição das Bolsas+Indústria que decorreu na Resinagem Marinha Grande.

4. RECOMENDAÇÕES

Recomendação n.º 1/2019 - PE

Processo n.º: 13/2019-PE

Assunto: Queixa sobre funcionamento do mestrado em Sustainable Tourism Management da ESTM

Data: 19-03-2019

Recomendação

Face aos resultados obtidos com o inquérito, considera-se que, em geral, as críticas apresentadas pela estudante XXXXX terão fundamento, pelo que se recomenda o seguinte:

- Relativamente aos materiais pedagógicos, estes devem ter o rigor e a qualidade científica e pedagógica adequada ao nível de ensino em causa.
- Devem, obviamente, ser igualmente disponibilizados em tempo útil.
- Dada a natureza do curso (a distância), o corpo docente deve esforçar-se para que o acompanhamento *online* seja célere e fundamentado.

Há que ter em conta que os estudantes que frequentam este tipo de ensino (cursos que conferem o grau académico de mestre) são, de um modo geral, pessoas mais exigentes e preparadas, dada a sua formação académica superior (grau de licenciado) e experiência profissional. Caberá à coordenação de curso acompanhar e estar atenta às reivindicações dos estudantes e ao comportamento do corpo docente nestas matérias.

- Tratando-se de um mestrado ministrado na língua inglesa, e, naturalmente, parte significativa dos estudantes são estrangeiros, é fundamental que o respetivo corpo docente tenha a formação adequada para comunicar nessa língua. Verificando-se que, face às dificuldades evidenciadas por docentes (segundo observação dos estudantes), a direção da ESTM deve providenciar no sentido de:

- Os docentes com maiores dificuldades no domínio da língua inglesa oral e escrita devem, de imediato, ser apoiados por outros docentes da ESTM da área da língua inglesa, seja na comunicação escrita, seja na preparação de aulas presenciais.

- A médio e longo prazo, os docentes com maiores dificuldades no domínio da língua inglesa oral e escrita que integrem o corpo docente deste curso e outros análogos, devem realizar formação intensiva extra nesta área, e mesmo, a aquisição de experiência na lecionação em inglês no âmbito, nomeadamente, de programas de mobilidade (Erasmus).

Quanto à eventual reação menos assertiva das docentes face a críticas dos estudantes, considera-se que estas devem ser encaradas como uma oportunidade para melhorar o empenho dos docentes.

No âmbito da sua liberdade de opinião e expressão, os estudantes têm todo o direito de tecer críticas sobre o desempenho dos docentes, mesmo que a crítica seja pouco lisonjeira, sendo natural e humano que o destinatário não se sinta muito reconfortado ao ser confrontado com as mesmas.

No que respeita a esta matéria, é oportuno invocar o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto, de 30 de maio de 2001, que no qual se refere que “O exercício de funções docentes, mormente no ensino universitário, está sujeito à apreciação crítica dos alunos.” E quem exerce funções sujeitas à apreciação pública, como são as dos professores universitários, deve estar preparado para a crítica dura e mesmo rude, tendo de aceitar que, por mais meritório que seja o seu desempenho, haja pessoas que não reconheçam esses méritos (...).”

Leiria, 19 de março de 2019.

O Provedor do Estudante,

Pedro de Matos Gonçalves