

# PROVEDOR DO ESTUDANTE



**POLITÉCNICO  
DE LEIRIA**

RELATÓRIO

ANUAL DE ATIVIDADES

2022/23



**Provedor do Estudante**

**Prof. Doutor Pedro Jorge de Matos Gonçalves**

**Secretariado da Provedoria**

**Dr. David Pereira Rodrigues**

**TÍTULO**

Relatório anual de atividades -  
Provedoria do estudante (2022-2023)

**RESPONSÁVEL**

Professor Doutor Pedro Jorge de Matos  
Gonçalves

**SECRETARIADO DA PROVEDORIA**

Dr. David Pereira Rodrigues

**PAGINAÇÃO**

João Pinheiro  
(Centro de Recursos Multimédia - ESECS)

**EDIÇÃO**

Provedoria do Estudante

# PROVEDOR DO ESTUDANTE



**POLITÉCNICO  
DE LEIRIA**

RELATÓRIO

ANUAL DE ATIVIDADES

2022/23



## **Provedor do Estudante**

*Na defesa dos interesses dos estudantes*

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 2022-2023

(\*) O presente relatório reflete os dados de 01 de setembro 2022 a 31 de agosto de 2023.

As imagens são meramente indicativas de atividades desenvolvidas.

## ÍNDICE

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Índice tabelas                                           | 7         |
| Índices gráficos                                         | 7         |
| Abreviaturas                                             | 7         |
| <br>                                                     |           |
| <b>1. Introdução</b>                                     | <b>8</b>  |
| <b>2. Tipo de Assunto</b>                                | <b>9</b>  |
| 2.1. Distribuição por Escola                             | 12        |
| 2.2. Distribuição por ciclo de estudos                   | 12        |
| 2.3. Distribuição na forma de contacto com a Provedoria  | 13        |
| 2.4. Distribuição Temporal                               | 13        |
| 2.5. Distribuição na resolução dos processos             | 14        |
| 2.6. Questionários de avaliação do Serviço da Provedoria | 15        |
| <b>3. Atividade do Provedor</b>                          | <b>18</b> |
| <b>4. Considerações Finais</b>                           | <b>22</b> |



*“Jovem que não protesta não me agrada”*

- Sua santidade o Papa Francisco

XXVIII Jornada Mundial da Juventude - 2013

## ÍNDICE TABELAS

Tabela n.º 1 – Frequência de ocorrências/tipo de assunto: académico - administrativo

Tabela n.º 2 – Frequência de ocorrências/tipo de assunto: pedagógico

Tabela n.º 3 - Frequência de ocorrências/tipo de assunto: ação social

Tabela n.º 4 - Frequência de ocorrências/tipo de assunto: outros

Tabela n.º 5 – Total de casos por tipologia

## ÍNDICE GRÁFICOS

Gráfico n.º 1 – Total de processos por escola

Gráfico n.º 2 – Total de processos por ciclo de estudos

Gráfico n.º 3 – Total de processos na forma de contacto

Gráfico n.º 4 – Total de processos por mês

Gráfico n.º 5 – Resolução dos processos por dias úteis

Gráfico n.º 6 – Total de processos deferidos e indeferidos

Gráfico n.º 7 – Grau de satisfação serviço da Provedoria

Gráfico n.º 8 – Grau de satisfação secretariado da Provedoria

Gráfico n.º 9 – Intervenção e participação em Conferências

Gráfico n.º 10 – Reuniões

Gráfico n.º 11 – Outras atividades

## ABREVIATURAS

**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

**ENOHE** – European Network of Ombuds in Higher Education

**IPS** – Instituto Politécnico de Setúbal

**MCTES** – Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

**RPE** – Rede Portuguesa de Provedores do Estudante Ensino Superior

**RidDU** – Red Iberoamericana de defensorías Universitarias

**TESP** – Cursos Técnicos Superiores Profissionais

## 1. INTRODUÇÃO

O ano de 2023 marca o término do segundo mandato (2020-2023) do atual Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria.

Tenho a honra de publicar o Relatório das Atividades do Serviço do Provedor do Estudante relativo ao ano letivo de 2022-2023, cumprindo assim o disposto no artigo 18.º, do Regulamento do Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria.

Na sua elaboração - que, tal como o relatório de 2021-2022, não é obra individual do Provedor, mas o somatório do trabalho deste com o Secretariado da Provedoria, os serviços e órgãos da instituição – houve o propósito de seguir a mesma orientação do relatório anterior, para mais facilmente proporcionar a comparação dos dados e de levar ao conhecimento da comunidade académica os aspetos mais relevantes da atividade do serviço, de forma a habilitar os órgãos decisores, a ajuizar o trabalho realizado, e dos resultados obtidos, promovendo as correções e melhorias que considerem adequadas na resolução dos problemas.

O Provedor do Estudante,  
Prof. Doutor Pedro de Matos Gonçalves





## 2. TIPO DE ASSUNTO

Os processos encontram-se classificados de acordo com a tipologia:

**A - Académico/administrativo**

**B - Pedagógico**

**C - Ação Social**

**D - Outros**

| Tipo de assunto                                                      | Número |
|----------------------------------------------------------------------|--------|
| <b>Tipologia A: casos/processos de foro ACADÉMICO-ADMINISTRATIVO</b> |        |
| A1 – Calendário Escolar/Inscrições                                   | 9      |
| A2 – Certidões/Diplomas                                              | 3      |
| A3 – Concursos                                                       | 1      |
| A4 – Estatutos                                                       | 2      |
| A5 – Mobilidade                                                      | 0      |
| A6 – Prescrição                                                      | 0      |
| A7 – Propinas                                                        | 4      |
| A8 – Taxas/emolumentos                                               | 3      |
| A9 – Falhas dos Serviços                                             | 1      |

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| A10 – Normas Académicas             | 8         |
| A11 – Diversos e outras reclamações | 2         |
| <b>Total</b>                        | <b>33</b> |

Tabela n.º 1 – Frequência de ocorrências/ tipo assunto na tipologia A - **Académico- Administrativo**.

Na tipologia **académico/administrativo**, com 33 casos a que corresponde 34%. Nesta tipologia o maior número insere-se no item “calendário/inscrições”, com 9 casos (A-1), seguido do item “normas académicas”, com 8 casos (A-10), “propinas”, com 4 casos (A-7), nos itens “certidões/diplomas” e “taxas e emolumentos”, com 3 casos cada (A-2 e A-8), nos itens “estatutos” e “diversos e outras reclamações”, com 2 casos cada (A-4 e A-11) e nos itens “concursos” e “falhas nos serviços”, com 1 caso cada (A-3 e A-9).

| <b>Tipo de assunto</b>                                 | <b>Número</b> |
|--------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Tipologia B: casos/processos de foro PEDAGÓGICO</b> |               |
| B1 – Creditação                                        | 6             |
| B2 – Normas pedagógicas                                | 5             |
| B3 – Provas de avaliação                               | 15            |
| B4 – Queixas contra docentes                           | 3             |
| B5 – Diversos e outras reclamações                     | 3             |
| <b>Total</b>                                           | <b>32</b>     |

Tabela n.º 2 - frequência de ocorrências/ tipo assunto na tipologia B – **Pedagógico**.

No âmbito **pedagógico** houve 32 casos a que corresponde 33%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se no item “provas de avaliação”, com 15 casos (B-3), no item “creditação”, com 6 casos (B-1), no item “normas pedagógicas”, com 5 casos (B-2) e nos itens “queixas contra docentes” e “diversos e outras reclamações”, com 3 casos cada (B-4 e B-5).



| Tipo de assunto                                         | Número    |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tipologia C: casos/processos de foro AÇÃO SOCIAL</b> |           |
| C1 – Ação social escolar                                | 9         |
| C2 – Saúde e desporto                                   | 1         |
| C3 – Falhas dos serviços                                | 0         |
| C4 – Diversos e outras reclamações                      | 1         |
| <b>Total</b>                                            | <b>11</b> |

Tabela n.º 3 - frequência de ocorrências/ tipo assunto na tipologia C – **Ação Social**.

Na tipologia ação Social houve 11 casos a que corresponde 12%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se no item “ação social escolar”, com 9 casos (C-1), seguido dos itens “saúde e desporto” e “diversos e outras reclamações”, com 1 caso cada (C-2 e C-4).

| Tipo de assunto                                                                 | Número    |
|---------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Tipologia D: casos/processos de foro OUTROS (que integra o foro pessoal)</b> |           |
| D1 – Pessoal                                                                    | 5         |
| D2 – Associativo e cívico                                                       | 1         |
| D3 – Segurança e equipamento                                                    | 2         |
| D4 – Diversos e outras reclamações                                              | 12        |
| <b>TOTAL</b>                                                                    | <b>20</b> |

Tabela n.º 4 - frequência de ocorrências/ tipo assunto na tipologia D – **Outros**.

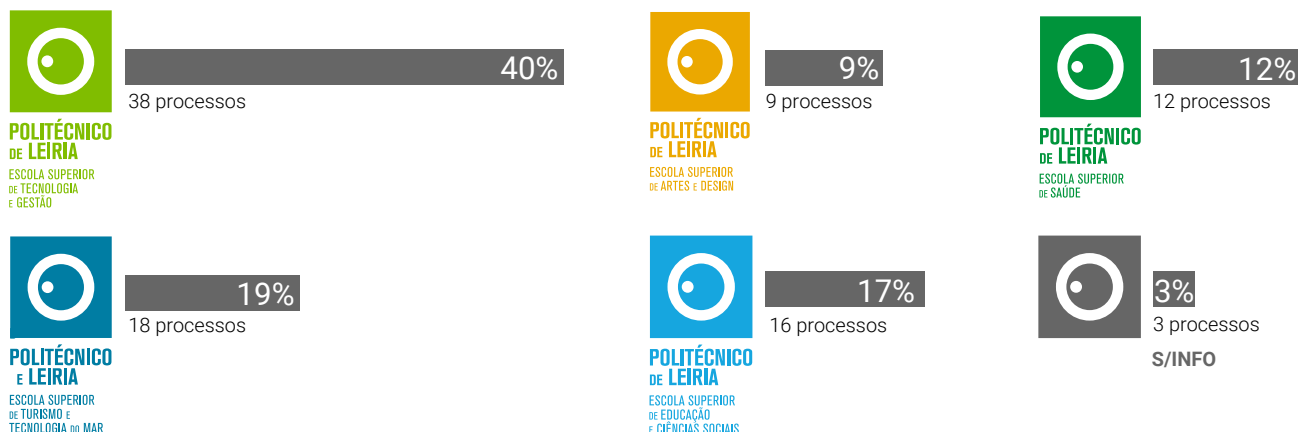
Na tipologia outros (D) houve 20 casos a que corresponde 21%. Nesta tipologia o maior número de casos insere-se no item “diversos e outras reclamações”, com 12 casos (D-4), no item “pessoal”, com 5 casos (D-1), no item “segurança e equipamento”, com 2 casos (D-3) e no item “associativo e cívico”, com 1 caso (D-2).

| Tipo de assunto              | Número    |
|------------------------------|-----------|
| A – académico/administrativo | 33        |
| B - Pedagógico               | 32        |
| C – Ação Social              | 11        |
| D – Outros                   | 20        |
| <b>Total</b>                 | <b>96</b> |

A tabela n.º 5 – total de casos por tipologia

## 2.1 DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLA

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

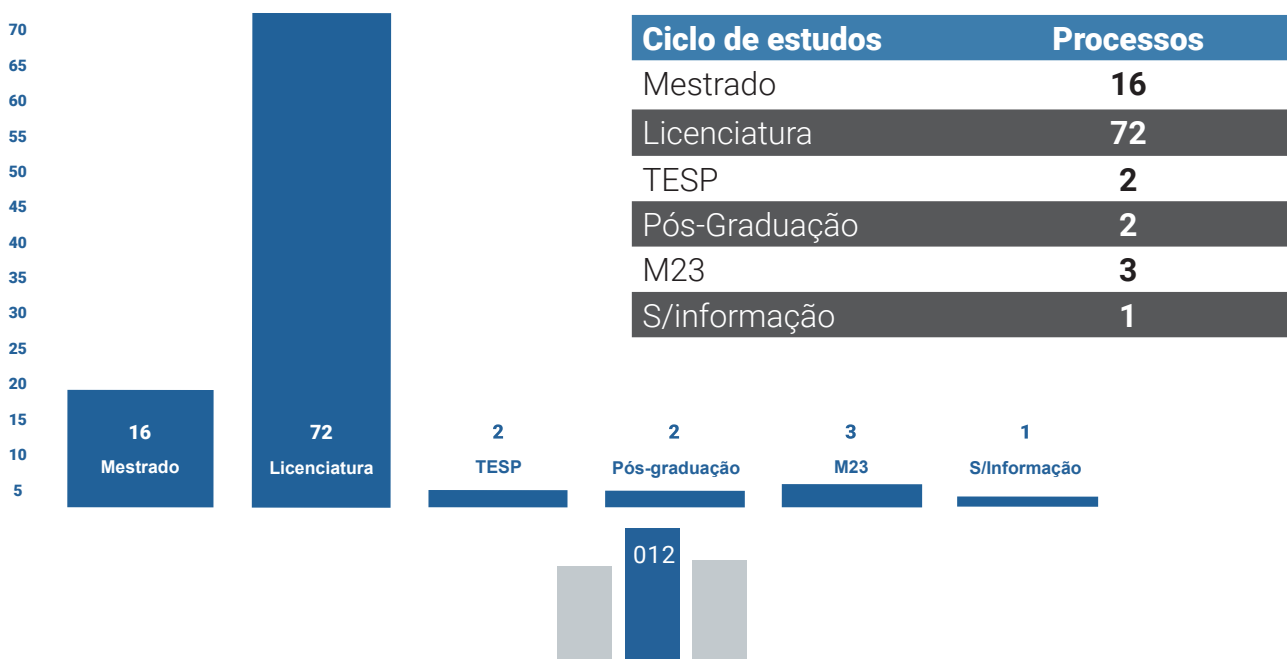


| Escola  | Processos |
|---------|-----------|
| ESTG    | 38        |
| ESECS   | 16        |
| ESSLei  | 12        |
| ESAD.CR | 9         |
| ESTM    | 18        |
| s/inf.  | 3         |

A ESTG é a escola que apresenta o maior número, ou seja, 38 que corresponde a 40%, a ESTM com 18 processos, que corresponde a 19%, a ESECS com 16 processos, que corresponde a 17%, a ESSLei com 12 processos, que corresponde a 12%, a ESAD.CR com 9 processos, que corresponde a 9% e 3 processos em que não existe informação sobre a escola a que corresponde 3%.

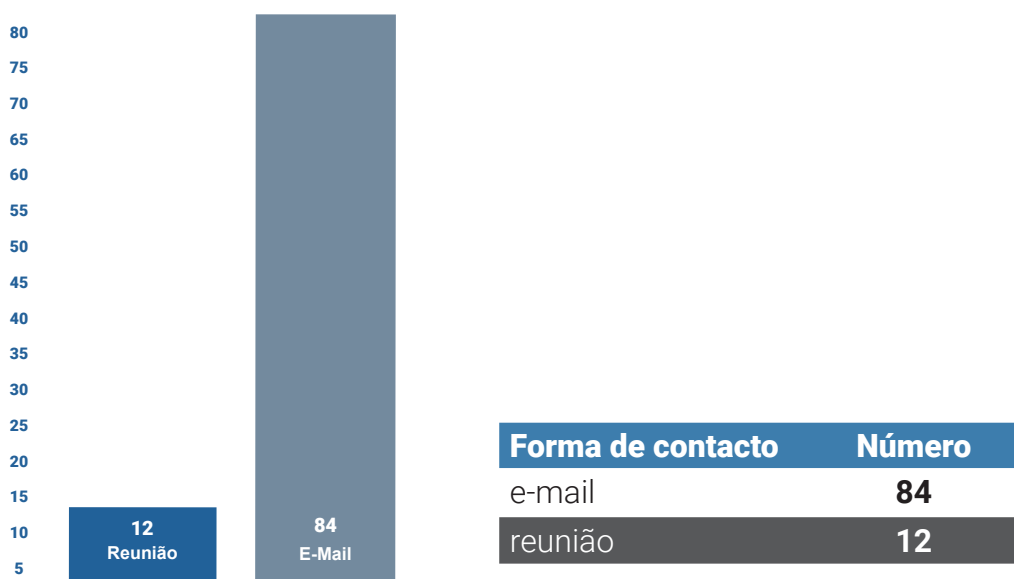
## 2.2. DISTRIBUIÇÃO POR CICLO DE ESTUDOS

Gráfico n.º2 – n.º Total de processos/ciclo de estudos



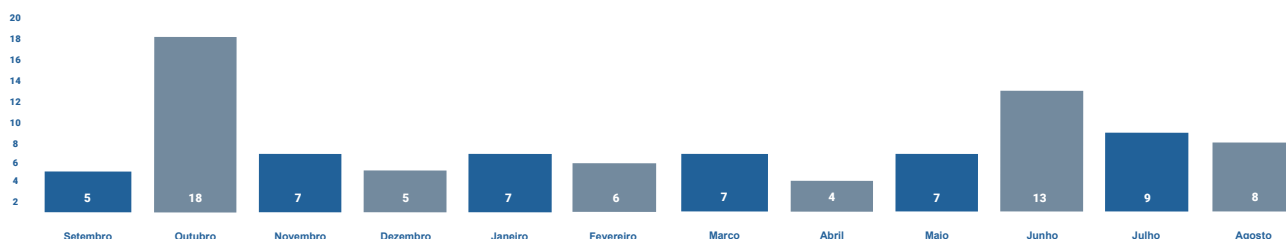
## 2.3. DISTRIBUIÇÃO NA FORMA DE CONTACTO

Gráfico n.º3 – n.º Total de processos/forma de contacto



## 2.3. DISTRIBUIÇÃO TEMPORAL

Gráfico n.º4 – n.º Total de Processos/Mês



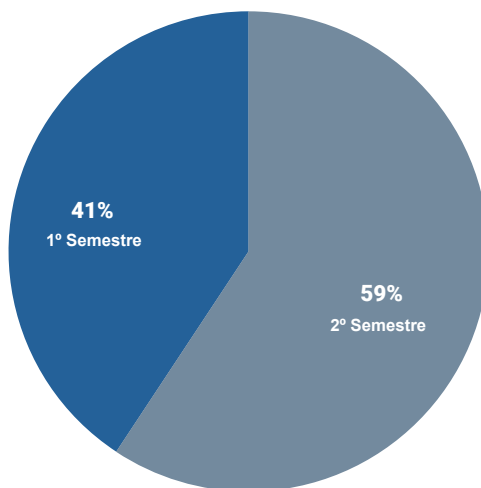
(1 de setembro 2021 a 31 agosto 2023)

Foram submetidos à Provedoria do Estudante 96 processos. O período com maior número de ocorrências registou-se no 2º semestre, com 49 processos e no 1º semestre com 47 processos no ano letivo 2022-2023.

Os meses com maior incidência de processos foram outubro 2022, com 18 casos e junho de 2023, com 13 casos. De menor incidência foram abril de 2023, com 4 casos e setembro e dezembro de 2022, com 5 casos cada.



Gráfico n.º5 – Resolução dos Processos/Dias Úteis



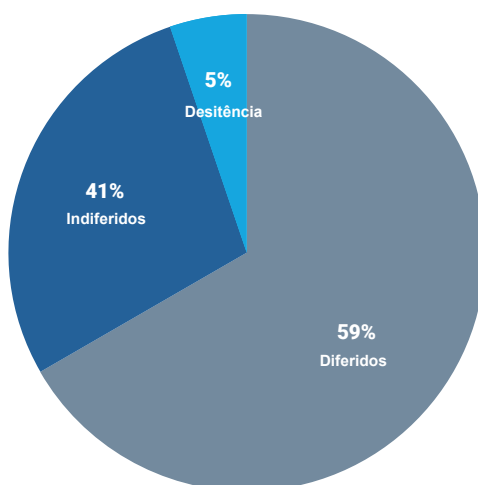
(1 de setembro 2021 a 31 agosto 2023)

| Semestre    | Média de resolução dos processos (em dias úteis) |
|-------------|--------------------------------------------------|
| 1º Semestre | 13,08                                            |
| 2º Semestre | 8,98                                             |

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 11 dias úteis.

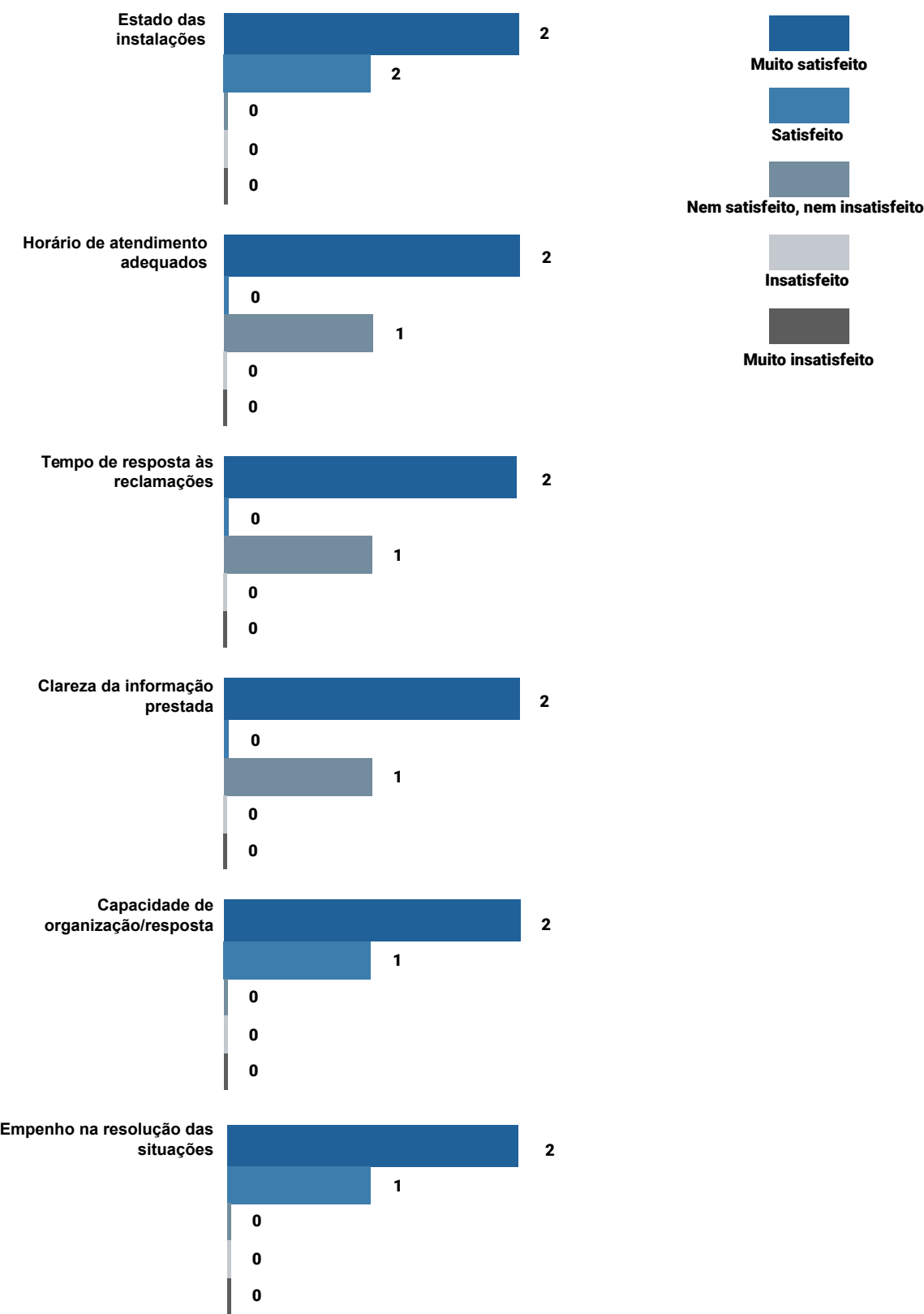
A média de resolução dos processos no 1º semestre, situou-se em 13 dias úteis (59%) e no 2º semestre nos 9 dias úteis (41%).

Gráfico n.º6 – n.º Total de processos/deferidos e indeferidos



2.6. QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DA PROVEDORIA DO ESTUDANTE

Gráfico n.º7 – Grau de satisfação relativamente ao serviço da Provedoria do Estudante





No item “**estado das instalações**”, dos 3 questionários, 2 estudantes revelam estar “muito satisfeitos” e 1 estudante revelou estar “satisfeito”.

No item “**Horário de atendimento adequado**”, dos 3 questionários, 2 estudantes revelam estar “muito satisfeitos” e 1 estudante revelou estar “satisfeito”.

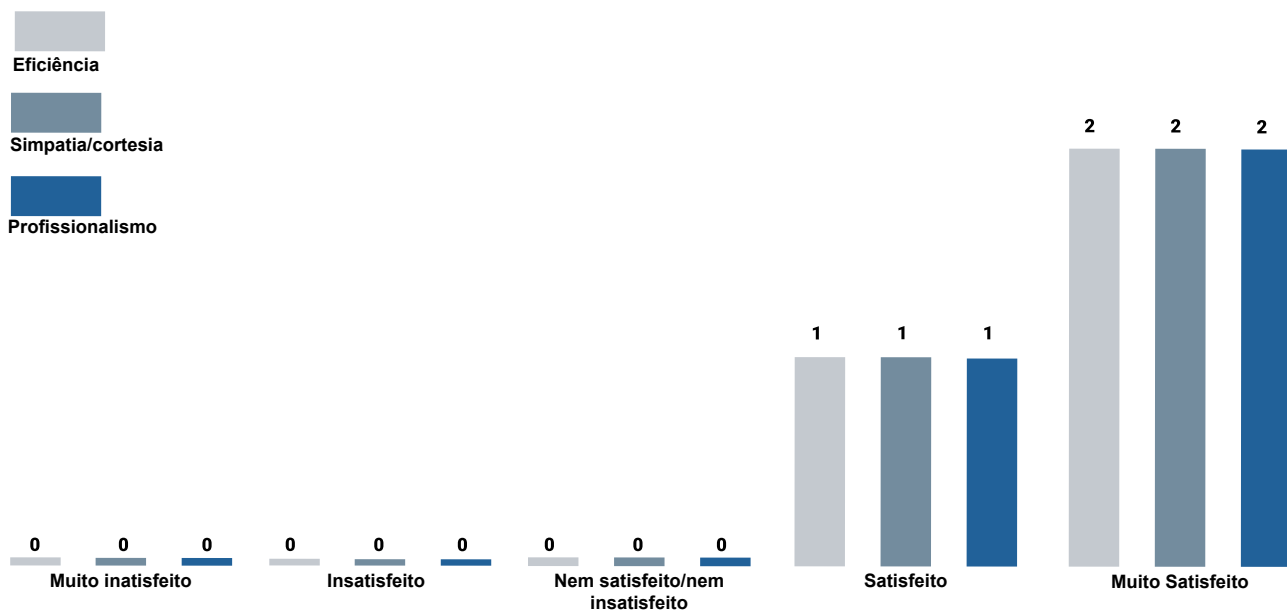
No item “**tempo de resposta às reclamações**”, dos 3 questionários, 2 estudantes revelaram estar “muito satisfeitos” e 1 estudante revelou estar “insatisfeito”.

No item “**clareza da informação prestada**”, dos 3 questionários, 2 estudantes revelaram estar “muito satisfeitos”, e 1 estudante revelou estar “nem satisfeito / nem insatisfeito”.

No item “**Capacidade de organização/resposta**”, dos 3 questionários, 2 estudantes revelam estar “muito satisfeitos”, e 1 estudante revelou estar “satisfeito”.

No item “**empenho da resolução das situações**”, 3 questionários, 2 estudantes revelam estar “muito satisfeitos”, e 1 estudante revelou estar “satisfeito”.

Gráfico n.º8 – Grau de satisfação relativamente ao serviço prestado pelo secretariado da Provedoria do Estudante



Relativamente ao secretariado da provedoria no item “**profissionalismo**”, dos 3 questionários, 2 estudantes consideram-se “muito satisfeitos”, e 1 estudante revelou estar “satisfeito”,

No item “**simpatia/cortesia**”, dos 3 questionários, 2 estudantes estão “muito satisfeitos”, e 1 estudante revelou estar “satisfeito”.

No item “**eficiência**”, dos 3 questionários, 2 estudantes estão “muito satisfeitos” e 1 estudante revelou estar “satisfeito”.





### 3. ATIVIDADE DO PROVEDOR

Gráfico n.º9 – Intervenções e participação em conferências

| Dia        | Tema                                                           | Descrição             |
|------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------|
| 16/11/2022 | XI – Encontro Nacional de Provedores do Estudante – Funchal    | C. Executiva RPE      |
| 13/12/2022 | O Uso da Inteligência Artificial na Situação Tomada de Decisão | ESTM – Mestrado       |
| 19/12/2022 | Relatório da OCDE – Ensino Superior                            | Academia das Ciências |
| 09/01/2023 | Liderança – novos desafios                                     | ESTM – Mestrado       |

|            |                                                                |                 |
|------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|
| 21/03/2023 | O Uso da Inteligência Artificial na Situação Tomada de Decisão | ESTM – Mestrado |
|------------|----------------------------------------------------------------|-----------------|

|            |                                                        |       |
|------------|--------------------------------------------------------|-------|
| 30/03/2023 | Comissão de Avaliação do RJIES – Universidade de Évora | MCTES |
|------------|--------------------------------------------------------|-------|

|            |                                                 |     |
|------------|-------------------------------------------------|-----|
| 26/05/2023 | Sucesso académico e prevenção do abandono no ES | IPS |
|------------|-------------------------------------------------|-----|

|            |                                                                |                  |
|------------|----------------------------------------------------------------|------------------|
| 13/06/2023 | ENOHE - European Network of Ombuds in Higher Education - Praga | C. Executiva RPE |
|------------|----------------------------------------------------------------|------------------|



Gráfico n.º10 – Reuniões

| Dia        | Hora  | Assunto                                                               |
|------------|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| 29/09/2022 | 09:00 | Reunião com estudante ESTM                                            |
| 07/10/2022 | 10:00 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 11/10/2022 | 13:00 | Reunião Associação de Estudantes da ESTM                              |
| 25/10/2022 | 14:00 | Reunião Associação de Estudantes da ESAD.CR                           |
| 02/11/2022 | 09:30 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 08/11/2022 | 10:00 | Reunião com estudante Polo de Formação de Torres Vedras               |
| 24/11/2022 | 12:00 | Reunião com estudante Polo de Formação de Torres Vedras               |
| 29/11/2022 | 10:30 | Reunião com estudantes da ESTM (segurança na residência)              |
| 07/12/2022 | 16:30 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 04/01/2023 | 18:00 | Reunião processual ESTM                                               |
| 13/01/2023 | 10:00 | Reunião com estudante ESTM                                            |
| 18/01/2023 | 08:30 | Reunião com estudante Internacional ESTM                              |
| 25/01/2023 | 17:00 | Reunião com estudante Internacional ESTM                              |
| 01/02/2023 | 14:00 | Reunião com estudante ESAD.CR                                         |
| 10/02/2023 | 11:00 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 15/02/2023 | 12:00 | Reunião com estudante Polo de Formação de Torres Vedras               |
| 20/02/2023 | 10:30 | Reunião da Associação de Estudantes da ESTM                           |
| 23/02/2023 | 14:30 | Reunião com as Associações de Estudantes da ESTM, ESAD.CR, ESSLei     |
| 28/02/2023 | 10:00 | Reunião com estudante internacional ESTM                              |
| 07/03/2023 | 12:00 | Reunião processual ESTM                                               |
| 08/03/2023 | 10:00 | Reunião processual ESAD.CR                                            |
| 29/03/2023 | 09:00 | Reunião Healthy Campus                                                |
| 14/04/2023 | 14:00 | Reunião processual ESTM                                               |
| 17/04/2023 | 11:00 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 24/04/2023 | 12:00 | Reunião com estudante ESTM                                            |

|            |       |                                                                       |
|------------|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| 27/04/2023 | 09:00 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 11/05/2023 | 09:00 | Reunião Fundação Calouste Gulbenkian                                  |
| 17/04/2023 | 09:00 | Reunião Processual ESTM                                               |
| 22/05/2023 | 09:00 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 23/05/2023 | 09:00 | Reunião processual ESTM                                               |
| 30/05/2023 | 09:00 | Reunião Conselho Pedagógico da ESTM                                   |
| 02/06/2023 | 09:00 | Reunião processual ESAD.CR                                            |
| 09/06/2023 | 13:00 | Reunião processual ESTM                                               |
| 12/06/2023 | 08:00 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 20/06/2023 | 14:00 | Reunião processual ESTM                                               |
| 22/06/2023 | 12:30 | Reunião processual ESAD.CR                                            |
| 28/06/2023 | 11:20 | Reunião com estudante Polo de Formação de Torres Vedras               |
| 17/07/2023 | 09:00 | Reunião processual ESTM                                               |
| 25/07/2023 | 09:00 | Reunião processual ESTM                                               |
| 26/07/2023 | 09:00 | Reunião Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior |
| 31/07/2023 | 08:00 | Reunião preparatória da RIdDu – Brasil                                |

Gráfico n.º11 – Outras atividades

| Dia        | Descrição                                              |
|------------|--------------------------------------------------------|
| 18/10/2022 | Tomada de posse da Associação de Estudantes da ESTM    |
| 28/11/2022 | Tomada de posse da Associação de Estudantes da ESAD.CR |
| 01/02/2023 | Tomada de posse da Associação de Estudantes da ESTG    |
| 20/02/2023 | Tomada de posse da Associação de Estudantes da ESECS   |
| 23/03/2023 | Visita à Futurália – FIL Lisboa                        |
| 25/03/2023 | Bênção de Finalistas da ESTM                           |
| 20/05/2023 | Bênção de Finalistas ESECS e ESSLei                    |
| 27/05/2023 | Bênção de Finalistas ESTG e ESAD.CR                    |
| 02/06/2023 | Feira Gastronómica ESTM                                |



### 3. CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano letivo 2022-2023 houve um aumento do número de processos que deram entrada nos serviços da provedoria (96 processos) em comparação com o ano letivo de 2021-2022 (85 processos).

Na tipologia **Académica/administrativo**, com 33 casos de referir por ordem de grandeza o item “calendário/inscrições”, com 9 casos, surgem questões, tais como: “inscrição em UC”, “anulação de matrícula”, “candidaturas” e “abertura da época especial”, no item as “normas académicas”, com 8 casos, surgem questões do tipo “prazo de lançamento de notas”, “rescisão de contrato de curso preparatório M23” e “vagas M23”, no item de “propinas”, com 4 casos, as questões predem-se com o “atraso no pagamento”, no item das “Certidões/diplomas”, com 3 casos, as questões são em torno do “atraso na emissão dos documentos”, no item das “taxas e emolumentos”, com 3 casos, as questões têm a ver com as “inscrições em UC”.

Na tipologia **Pedagógico**, com 32 casos a maior relevância é no item “provas de avaliação”, com 15 casos, as questões levantadas são: “defesa projeto de mestrado”, “ausência a prova” e “critérios de avaliação”, no item a “creditação”, com 6 casos, prende-se com os “critérios utilizados”, no item as “normas pedagógicas”, com 5 casos, têm a ver com a “disponibilização de material pedagógico no moodle”, no item as “queixas contra docentes”, com 3 casos, as questões prendem-se com as “orientações de mestrado”, e no item “diversos e outras reclamações”, com 3 casos, essencialmente têm a ver com o “funcionamento de aulas práticas” e “carga excessiva de trabalhos”.

Da tipologia **Ação Social**, com 11 casos, o item “ação social escolar”, com 9 casos, as questões prendem-se com a “não atribuição de bolsa”, o “alojamento” e o “valor das refeições”, no item a “saúde e desporto”, com 1 caso, teve a ver com o “apoio psicológico”, e no item “diversos e outras reclamações”, com 1 caso, a questão teve a ver com o “troco errado na cantina”.

Na tipologia **Outros**, com 20 casos, domina o item “diversos e outras reclamações”, com 12 casos, as questões prendem-se com o “horário de funcionamento da reprografia”, a “vacinação da COVID”, a “alteração da identificação no e-mail” e a “falta de iluminação”, no item “pessoal”, com 5 casos, as questões prendem-se com o “bullying”, “assédio moral” e “problemas no curso”, no item “segurança e equipamento”, com 2 casos, as questões têm a ver com a “falta de acesso ao moodle” e “falta de segurança no hotel escola”, no item “associativo e cívico”, com 1 caso, a questão teve a ver com o “processo eleitoral da associação de estudantes”.

No ano letivo 2022-2023 a ESTG apresenta o maior número de processos com 38, e a ESAD.CR apresenta o menor número de processos com 9 (gráfico n. °1). Em comparação com o ano 2021-2022, verificou-se um aumento no número de processos, na ESTM de 12 para 18 processos, na ESECS de 11 para 16 processos e na ESAD.CR de 7 para 9 processos. Verificou-se uma diminuição na ESTG de 42 para 38 processos e na ESSLei de 13 para 12 processos.

De referir que muitos mais estudantes recorreram aos serviços da Provedoria, contudo não houve lugar a “processo” por se tratar de informações ou procedimentos a adotar.

Recorreram à Provedoria do Estudante: 16 estudantes de mestrado, 72 estudantes de licenciatura, 2 estudantes de pós-graduação, 2 estudantes de TESP e 3 estudantes dos concursos M23 e 1 estudante que não especificou.

Maioritariamente o recurso à Provedoria do Estudante é feito através de e-mail (84 processos) e no agendamento de reuniões presenciais (12 processos), que decorreram nas cinco escolas e no Polo de Formação de Torres Vedras.

A média de resolução dos processos situa-se nos 11 dias úteis, sendo que no 1º semestre a média situa-se nos 13 dias úteis e no 2º semestre nos 9 dias úteis. Os meses em que ocorreram o maior número de processos foram em outubro de 2022 com 18 e junho de 2023 com 13 (gráficos n. sº4 e 5).

Os 18 casos de outubro de 2022, têm a ver com: “candidatura a bolsa”, “Inscrição em UC`s”, “matricula em pós-graduações”. Em junho de 2023, têm a ver com: “provas de avaliação – critérios” e “Vagas M23”.

Da intervenção da Provedoria do Estudante nos 96 processos, 64 receberam deferimento, 27 foram indeferidos e 5 resultaram em desistência das queixas. Continuaremos a exercer a nossa magistratura de influência na procura de soluções para a melhoria dos serviços prestados pela instituição aos nossos estudantes.

No que concerne aos questionários de satisfação para com o serviço prestado pela Provedoria do Estudante e o Secretariado da mesma, apenas responderam 3 estudantes num universo de 96. Lamentavelmente não nos é possível retirar conclusões. Pretendemos um aumento do número de respostas, pois as informações recolhidas permitem-nos preconizar um conjunto de melhoramentos nos procedimentos, na eficácia e eficiência das respostas.

Recomendo aos órgãos decisores/serviços académicos:

Que sejam adotadas medidas, ou o seu reforço, com a finalidade de maior celeridade nas respostas às solicitações dos estudantes, nomeadamente:

- Da gestão do correio eletrónico dos Serviços Académicos, com a necessária priorização por estes serviços.
- Que se pondere a emissão automática de certificados de conclusão de curso com selo eletrónico (ainda que sem média final por atribuir/calcular), por período razoável até emissão das respetivas certidões.

Recomendo aos Conselhos Pedagógicos das Unidades Orgânicas:

- Um “olhar atendo” aos inquéritos pedagógicos, nomeadamente, aos comentários feitos pelos estudantes e que daí se tirem conclusões e se tomem medidas de forma a circunscrever as situações recorrentes e cujos protagonistas estão amplamente identificados, salvaguardando dessa forma a qualidade do ensino por nós ministrado.



Demonstro também a minha preocupação face ao aumento das queixas apresentadas em torno das provas de avaliação (ESTG com 5, ESTM com 5, ESECS com 4 e ESSLei com 1), e que se prendem com os critérios de avaliação.

Não obstante esse contínuo e esforçado trabalho do dia-a-dia foram ainda realizadas outras ações tais como: 41 reuniões presenciais, 4 participações nas sessões de tomada de posse das Associações de Estudantes, 3 participações na Bênção de Finalista e 8 intervenções em conferências de que destaco o XI – Encontro Nacional de Provedores do Estudante na Universidade da Madeira e o European Network of Ombuds in Higher Education na Universidade na Universidade Charles em Praga.

Por fim, manifesto a minha gratidão pela colaboração de todos aqueles que fazem o dia-a-dia da nossa instituição.

O bem mais precioso das organizações SÃO AS PESSOAS.

Sempre que solicitados, os órgãos e serviços responderam com a adequada prontidão que os assuntos exigiam.



