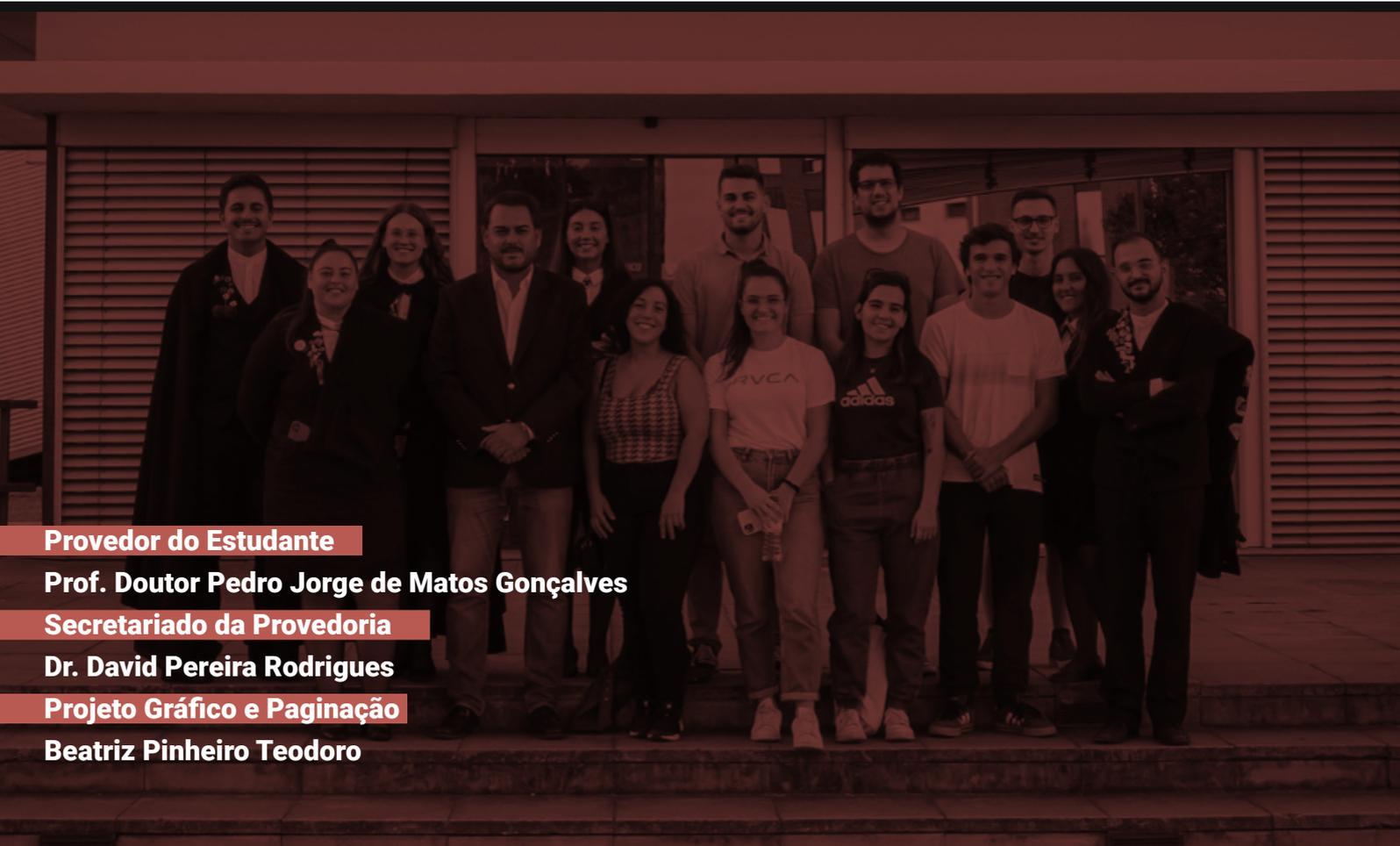


PROVEDOR DO ESTUDANTE

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2023/24



Provedor do Estudante

Prof. Doutor Pedro Jorge de Matos Gonçalves

Secretariado da Provedoria

Dr. David Pereira Rodrigues

Projeto Gráfico e Paginação

Beatriz Pinheiro Teodoro

Provedor do Estudante

Na defesa dos interesses dos estudantes

Em cumprimento do disposto no artigo 18.º 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 2023-2024.

(*) O presente relatório reflete os dados de 01 de setembro de 2023 a 31 de agosto de 2024.

As imagens são meramente indicativas de atividades desenvolvidas.

ÍNDICE

ÍNDICE TABELAS	5
ÍNDICE GRÁFICOS	5
SIGLAS E ABREVIATURAS	5
1. INTRODUÇÃO	7
2. TIPO DE ASSUNTO	8
2.1 DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLA	10
2.2 DISTRIBUIÇÃO POR CICLO DE ESTUDOS	11
2.3 DISTRIBUIÇÃO NA FORMA DE CONTACTO	11
2.4 DISTRIBUIÇÃO POR MÊS	12
2.5 DISTRIBUIÇÃO NA RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS	13
2.6 QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DA PROVEDORIA DO ESTUDANTE	14
2.7 QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SECRETARIADO DA PROVEDORIA	15
3. ATIVIDADE DO PROVEDOR	16
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20

PROVEDOR DO ESTUDANTE

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2023/24



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 processos por tipologia

Tabela n.º 6 – Intervenções e participações em conferências

Tabela n.º 7 – Participação em reuniões

Tabela n.º 8 – Outras atividades

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 n.º dias/semestre

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 do serviço prestado pelo secretariado da Provedoria

SIGLAS E ABREVIATURAS

AE's - Associações de Estudantes

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

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

BTL – Bolsa de Turismo de Lisboa

DECIR – Dispositivo Especial de Combate a Incêndios Rurais

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
ESECS – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais
ESSLei – Escola Superior de Saúde de Leiria
ENOHE – European Network of Ombuds in Higher Education
FNAEESP – Federação Nacional de Associações de Estudantes do Ensino Superior Politécnico
IPLeiria – Instituto Politécnico de Leiria
IPBeja – Instituto Politécnico de Beja
ISLA- Santarém – Instituto Superior de Gestão e Administração de Santarém
MCTES – Ministério da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
PCP – Partido Comunista Português
PSD – Partido Social Democrata
RPE – Rede Portuguesa de Provedores do Estudante do Ensino Superior
RIPTUR – Rede de Instituições Públicas do Ensino Superior Politécnico com cursos de Turismo
RIdDU – Red Iberoamericana de Defensorías Universitárias
TESP – Cursos Técnicos Superiores Profissionais
UBI – Universidade da Beira Interior
UC – Unidade Curricular
UTAD – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro



1. INTRODUÇÃO

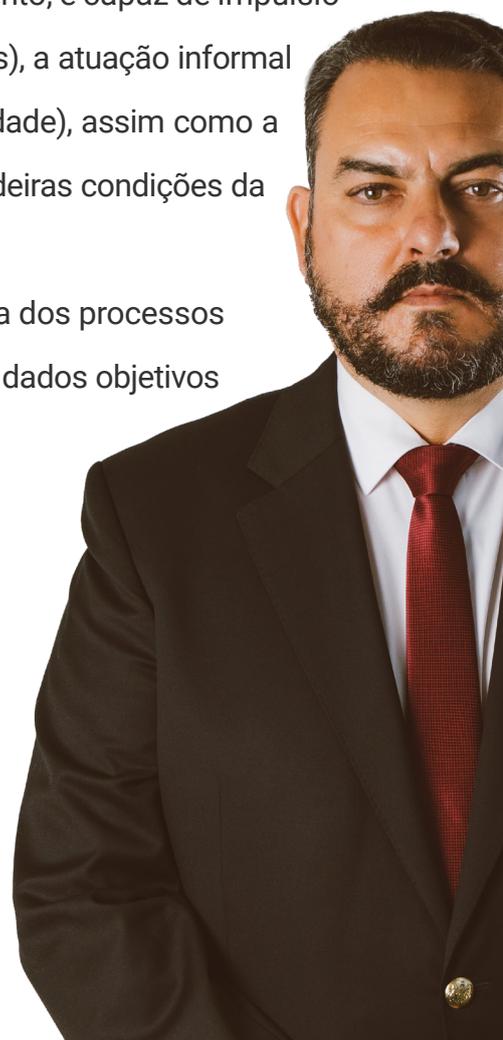
Este relatório tem como objetivo apresentar as atividades desenvolvidas pelo Provedor do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeia), Professor Doutor Pedro de Matos Gonçalves, no período compreendido entre 1 de setembro de 2023 e 31 de agosto de 2024, em cumprimento do disposto no artigo 18.º do Regulamento do Provedor do Estudante do IPLeia. O documento sistematiza as ações realizadas, referindo a tipologia dos processos, a distribuição por escola, por ciclo de estudos, na forma de contacto, no número de processos semestrais e nos resultados alcançados.

O Provedor do Estudante atua como um canal institucional de escuta, acolhimento e mediação entre os estudantes e os diversos órgãos e serviços da instituição, com foco na garantia dos direitos académicos, promoção do diálogo e fortalecimento da cultura institucional de respeito, ética e transparência.

O Provedor é um promotor da justiça, da coesão e do desenvolvimento. O perfil assenta numa “magistratura de persuasão” (i.e., ausência de poder decisório em que se afirma a virtude da palavra que, pela intervenção esclarecida e a razoabilidade do argumento, é capaz de impulsionar a mudança), a facilidade no acesso (proximidade aos estudantes), a atuação informal e expedita (o que lhe confere agilidade e nutre o sentido de proatividade), assim como a índole e as garantias de total independência, consubstanciam verdadeiras condições da ação provedoral.

A elaboração deste relatório visa contribuir para a melhoria contínua dos processos internos, fomentar a reflexão sobre práticas institucionais e fornecer dados objetivos para o aprimoramento das políticas em torno dos estudantes.

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



2. TIPO DE ASSUNTO

Os processos encontram-se classificados de acordo com a tipologia: Acadêmico/administrativo (A); Pedagógico (B), Ação Social (C) e Outros (D), no período de 1 de setembro 2023 a 31 agosto 2024.

Na tipologia de âmbito acadêmico/administrativo, existem 48 processos a que correspondem 45,0%. O maior número insere-se no item “normas acadêmicas”, com 12 processos, e de menor número o item “diversos e outras reclamações”, com 1 processo (Tabela n.º 1).

Tipo de assunto	Número
Tipologia A: processos de âmbito ACADÊMICO-ADMINISTRATIVO	
A1 – Calendário Escolar/Inscrições	7
A2 – Certidões/Diplomas	5
A3 – Concursos	4
A4 – Estatutos	6
A5 – Mobilidade	2
A6 – Prescrição	0
A7 – Propinas	8
A8 – Taxas/emolumentos	3
A9 – Falhas dos Serviços	0
A10 – Normas Acadêmicas	12
A11 – Diversos e outras reclamações	1
Total	48

Tabela n.º 1 – frequência de ocorrências/tipo assunto na tipologia A – Acadêmico-Administrativo.

Na tipologia de âmbito pedagógico existem 42 processos a que correspondem 40,0%. O maior número de processos insere-se nos itens “normas pedagógicas” e “queixas contra docentes”, ambos com 11 processos, seguidos dos itens “provas de avaliação” e “diversos e outras reclamações”, ambos com 8 processos e no item “creditação”, com 4 processos (Tabela n.º 2).

Tipo de assunto	Número
Tipologia B: processos de âmbito PEDAGÓGICO	
B1 – Creditação	4
B2 – Normas pedagógicas	11
B3 – Provas de avaliação	8
B4 – Queixas contra docentes	11
B5 – Diversos e outras reclamações	8
Total	42

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

Na tipologia de âmbito da ação Social existiram 4 processos a que correspondem 4,0%. Nesta tipologia o maior número de processos insere-se no item “ação social escolar”, com 3 processos, seguido dos itens “falha dos serviços”, com 1 processo (Tabela n.º 3).

Tipo de assunto	Número
Tipologia C: processos de âmbito AÇÃO SOCIAL	
C1 – Ação social escolar	3
C2 – Saúde e desporto	0
C3 – Falhas dos serviços	1
C4 – Diversos e outras reclamações	0
Total	4

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

Na tipologia outros (D) existiram 12 processos a que correspondem 11,0%. Nesta tipologia os itens “pessoal”, “associativo e cívico” e “diversos e outras reclamações”, apresentam 4 processos (Tabela n.º 4).

Tipo de assunto	Número
Tipologia D: processos de âmbito OUTROS (que integra o foro pessoal)	
D1 – Pessoal	4
D2 – Associativo e cívico	4
D3 – Segurança e equipamento	0
D4 – Diversos e outras reclamações	4
Total	12

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

Apresentam-se seguidamente o total de processos por tipologia (Tabela n.º 5):

Tipo de assunto	Número
A – Académico/administrativo	48
B – Pedagógico	42
C – Ação Social	4
D – Outros	12
Total	106

Tabela n.º 5 – total de processos por tipologia.

2.1 DISTRIBUIÇÃO POR ESCOLA

A ESTG apresenta o maior número de processos, ou seja, 38% (n=40), a ESTM com 25% (n=26), a ESSLei com 17% (n=18), a ESECS com 12,0% (n=13), a ESAD.CR com 5,0% (n=5), o IPL com 3,0% (n=3) e 1,0% (n=1) sem informação da escola (Gráfico n.º 1).

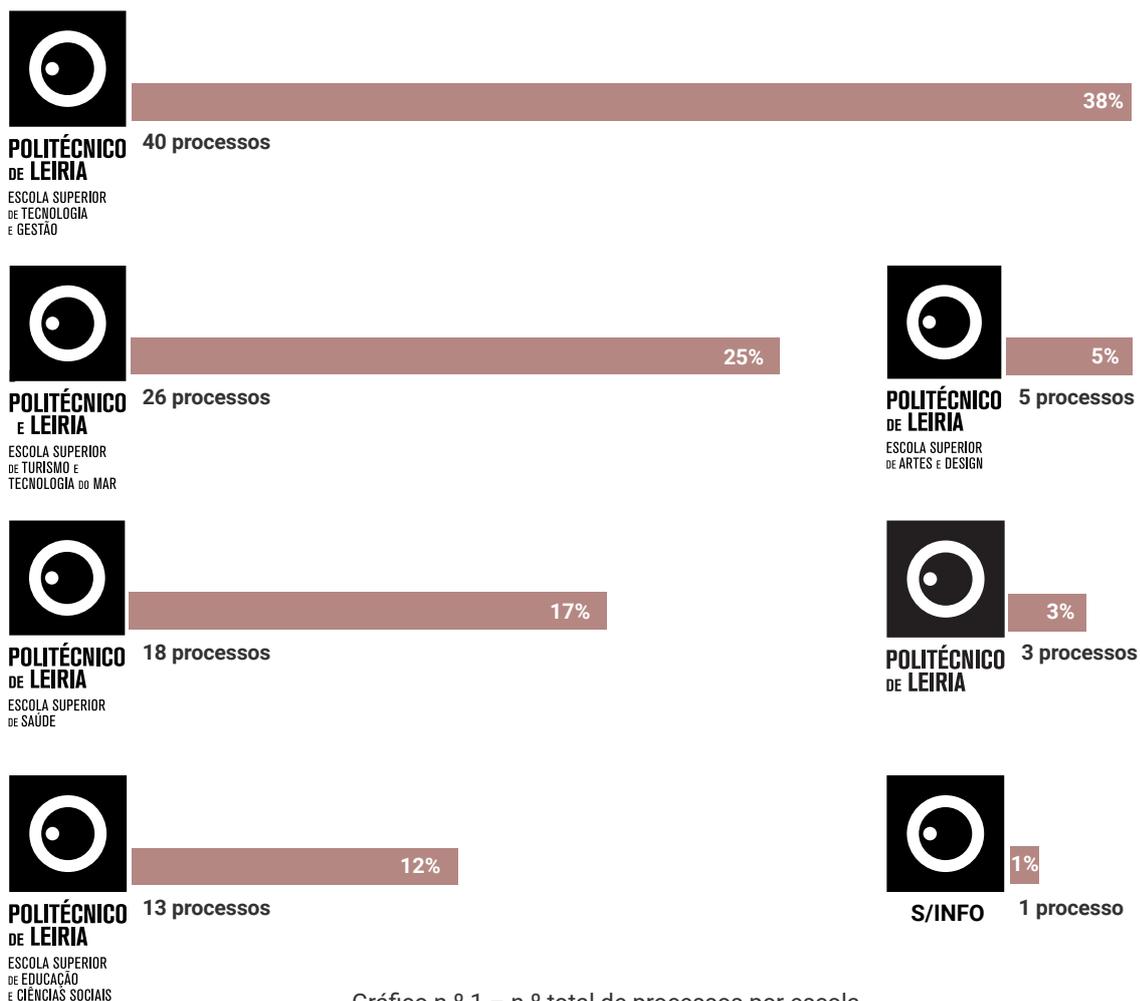


Gráfico n.º 1 – n.º total de processos por escola.

2.2 DISTRIBUIÇÃO POR CICLO DE ESTUDOS

Quanto à distribuição por ciclo de estudos, 69,8% (n=74) dos processos foram apresentados por estudantes de licenciatura, 16,9% (n=18) por estudantes de mestrado, 7,5% (n=8) por estudantes de TeSP, 0,9% (n=1) por estudante M23, 0,9% (n=1) sem informação e 4% (n=4) em que não se aplica (Gráfico n.º 2).

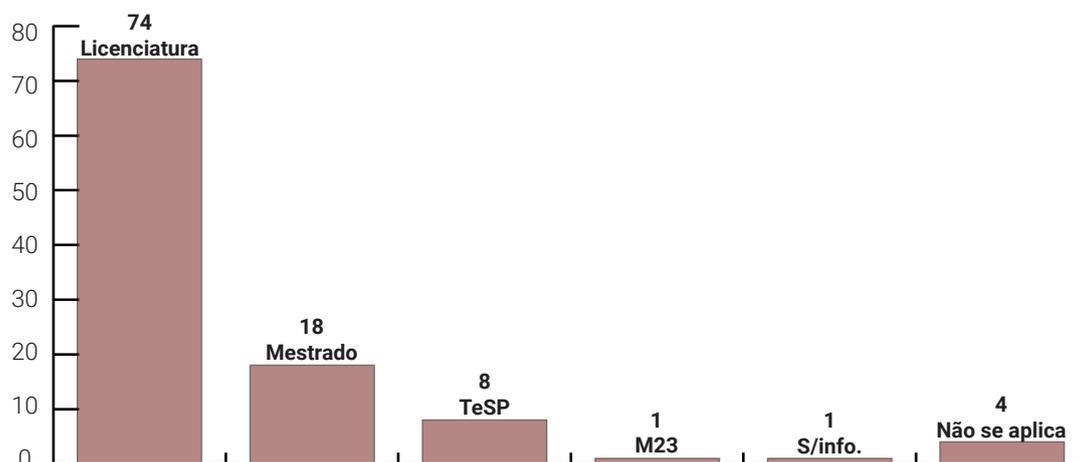


Gráfico n.º 2 – n.º total de processos por ciclo de estudos.

2.3 DISTRIBUIÇÃO NA FORMA DE CONTACTO

Quanto à forma como os estudantes contaram o Provedor do Estudante, dos 106 processos, 14% (n=15) foi de forma presencial e 86% (n=91) através de e-mail.

Dos 91 contactos por e-mail existiram 739 interações (estudante-provedor-serviços-estudante), sendo a média de 6,9 por cada processo.

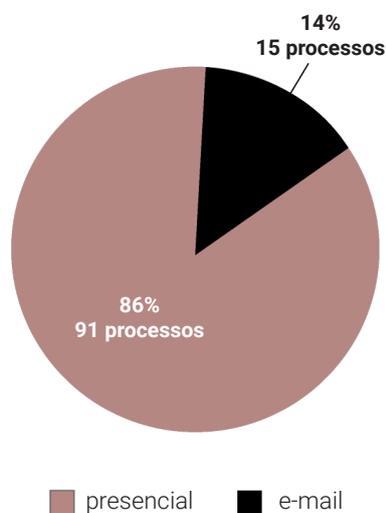


Gráfico n.º 3 – n.º total de processos por forma de contacto.

2.4 DISTRIBUIÇÃO POR MÊS

Foram submetidos à Provedoria do Estudante 106 processos. O período com maior número de ocorrências registou-se no 1.º semestre, com 75 processos e no 2.º semestre com 31 processos no ano letivo 2023-2024.

Os meses com maior incidência de processos foram outubro (n=24), setembro (n=16) e novembro (n=14) de 2023. De menor incidência foram abril e junho (n=3, cada) e agosto (n=1) de 2024 (Gráfico n.º 4).

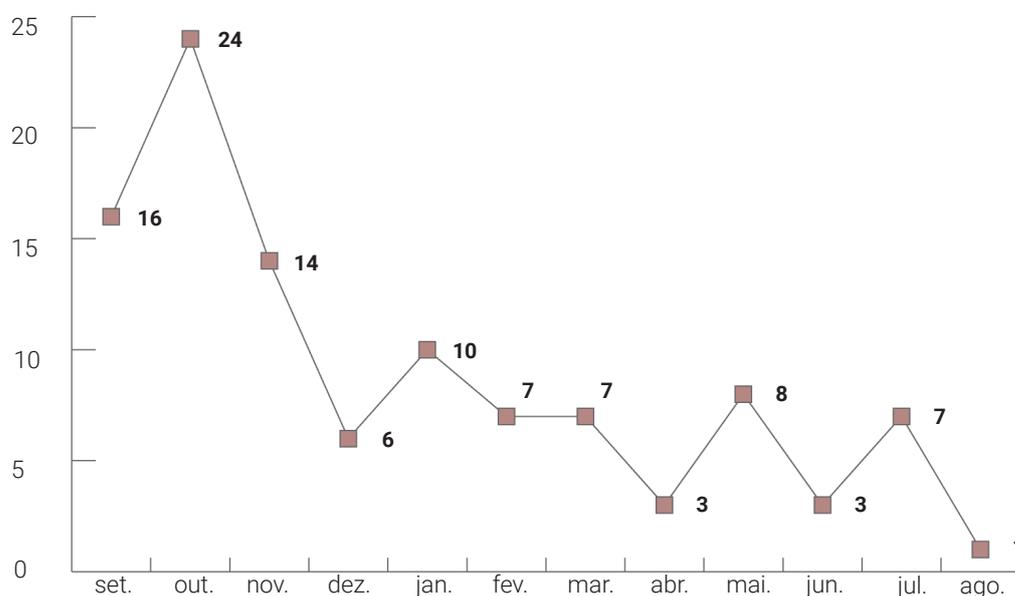
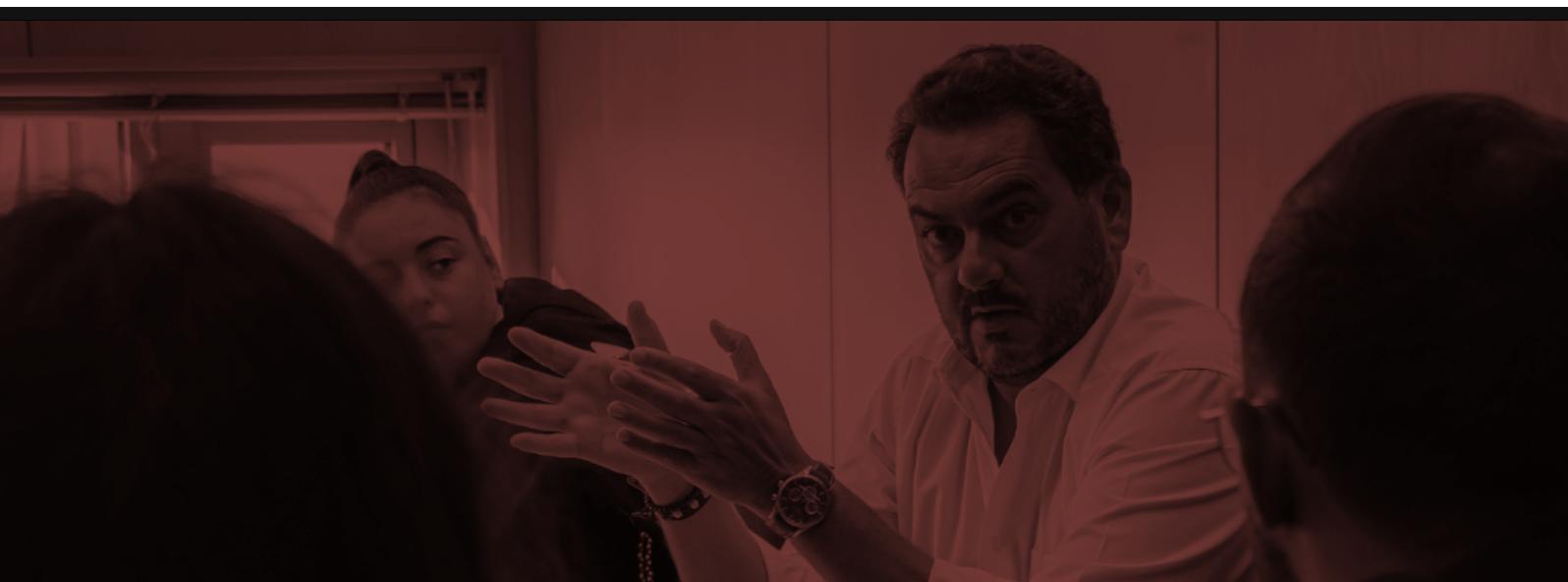


Gráfico n.º 4 – n.º total de processos por mês.

1 de setembro 2023 a 31 de agosto 2024



Entre a apresentação da queixa e a sua conclusão, a média de resolução dos processos durante o período em análise, situou-se em 10 dias úteis.

A média de resolução dos processos no 1.º semestre, situou-se em 9,8 dias úteis (51%) e no 2.º semestre nos 10 dias úteis (49% (Gráfico n.º 5)).

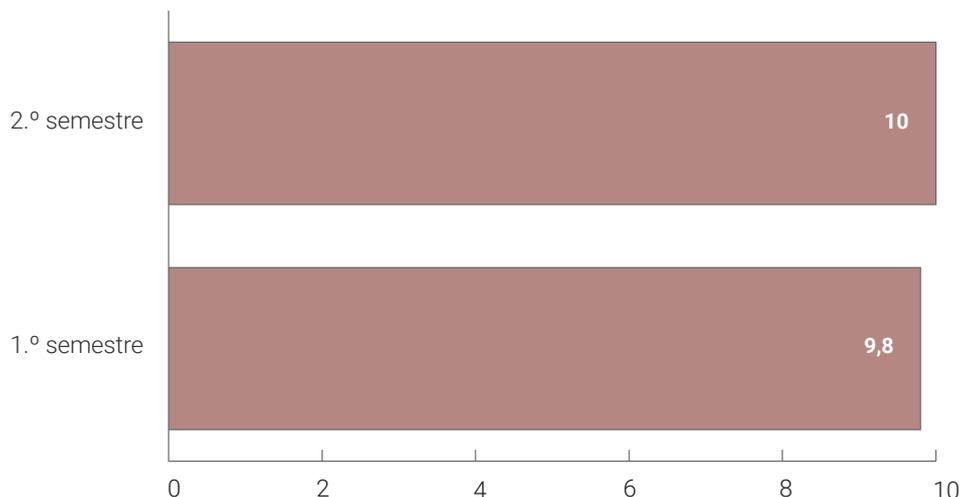


Gráfico n.º 5 – resolução de processos – n.º de dias por semestre.

1 de setembro 2023 a 31 de agosto 2024

2.5 DISTRIBUIÇÃO NA RESOLUÇÃO DOS PROCESSOS

Dos 106 processos submetidos a esta Provedoria, 66,9% (n=71) foram deferidos pelas várias estruturas do IPLEiria a que foram submetidos, 26,4% (n=28) foram indeferidos e 6,6% (n=7) sem informação (Gráfico n.º 6).

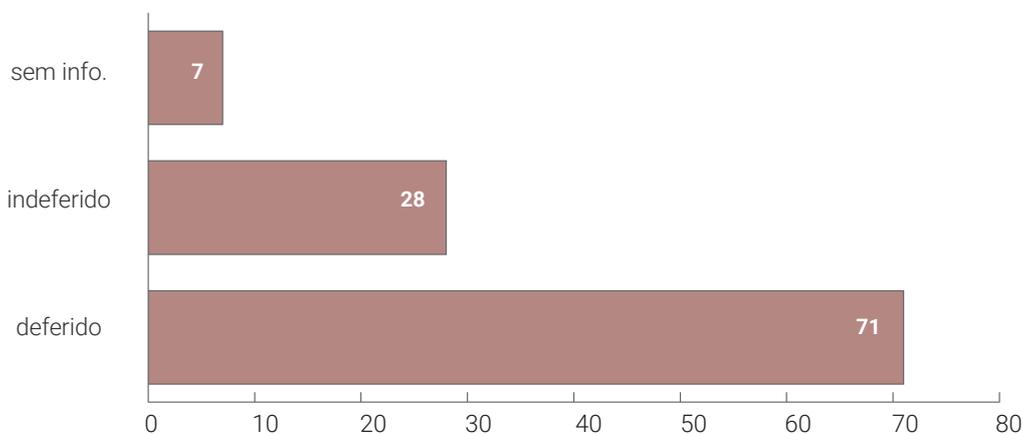


Gráfico n.º 6 – n.º total de processos/deferidos e indeferidos.

1 de setembro 2023 a 31 de agosto 2024

2.6 QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO DA PROVIDORIA DO ESTUDANTE

Responderam ao questionário 22,6% (n=24) dos estudantes (Gráfico n.º 7).

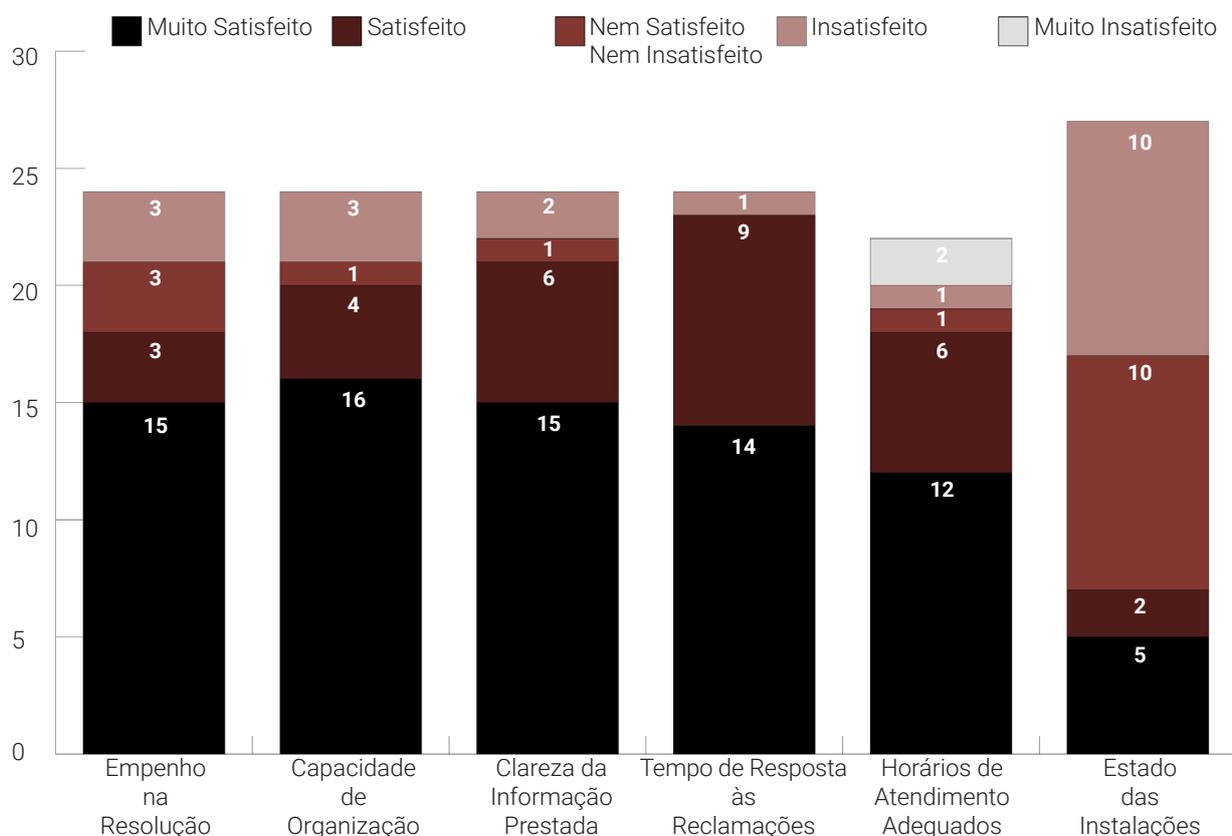


Gráfico n.º 7 – Grau de satisfação relativamente ao serviço da Provedoria do Estudante.

1 de setembro 2023 a 31 agosto 2024

No item “empenho na resolução das situações”, dos 24 estudantes que responderam ao questionário, 62,5% (n=15) revelaram estar “muito satisfeitos”, 12,5% (n=3) revelaram estar “satisfeitos”, 12,5% (n=3) revelaram estar “insatisfeitos” e 12,5% (n=3) revelaram “nem satisfeitos, nem insatisfeitos”.

No item “Capacidade de organização/resposta”, responderam ao questionário 24 estudantes, dos quais 66,6% (n=16) revelaram estar “muito satisfeitos”, 16,6% (n=4) revelam estar “satisfeitos”, 12,5% (n=3) revelam estar “insatisfeitos” e 4,1% (n=1) revelou “nem satisfeito, nem insatisfeito”.

No item “clareza da informação prestada”, responderam ao questionário 24 estudantes, dos quais 62,5% (n=15) revelaram estar “muito satisfeitos”, 25% (n=6) revelaram estar “satisfeitos”,

8,3% (n=2) revelaram estar “insatisfeitos” e 4,1% (n=1) revelou “nem satisfeito, nem insatisfeito”. No item “tempo de resposta às reclamações”, responderam ao questionário 24 estudantes. 58,3% (n=14) revelaram estar “muito satisfeitos”, 37,5% (n=9) revelam estar “satisfeitos” e 4,1% (=1) revelou “nem satisfeito, nem insatisfeito”.

No item “Horários de atendimento adequados”, responderam ao questionário 24 estudantes. 57,1% (n=12) revelaram estar “muito satisfeitos”, 28,5% (=6) revelam estar “satisfeitos”, 9,5% (n=2) revela estar “muito insatisfeitos” e 4,7% (n=1) revelou “nem satisfeito, nem insatisfeito”.

No item “estado das instalações”, responderam ao questionário 19 estudantes, dos quais 52,6% (=10) revelaram “nem satisfeito, nem insatisfeito”, 26,3% (n=5) revelam estar “muito satisfeitos”, 10,5% (n=2) revelaram estar “satisfeitos” e 10,5% (n=2) revelam estar “insatisfeitos”.

2.7 QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO SECRETARIADO DA PROVIDORIA DO ESTUDANTE

No que concerne ao grau de satisfação relativamente ao secretariado da providoria responderam ao questionário 22,6% (n=24) dos estudantes (Gráfico n.º 8).

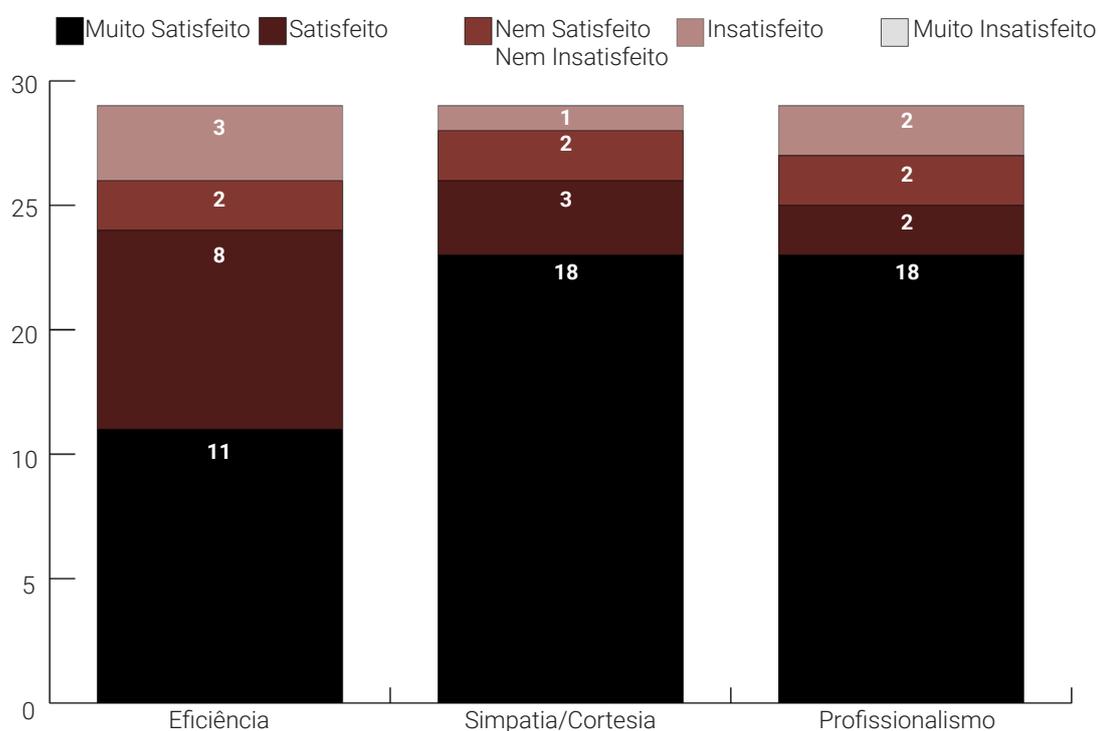


Gráfico n.º 8 – Grau de satisfação relativamente ao serviço prestado pelo secretariado da Providoria do Estudante.

1 de setembro 2023 a 31 agosto 2024

Relativamente ao secretariado da provedoria, no item “eficiência”, 45,8% (n=11) revelaram estar “muito satisfeitos”, 33,3% (n=8) revelaram estar “satisfeitos”, 12,5% (n=3) revelaram estar “insatisfeitos” e 8,3% (n=2) revelaram “nem satisfeitos, nem insatisfeitos”.

No item “simpatia/cortesia”, 75,0% (n=18), revelaram estar “muito satisfeitos”, 12,5% (n=3) revelaram estar satisfeitos, 4,1% (n=1) revelou estar “insatisfeito” e 8,3% (n=2) revelaram “nem satisfeito, nem insatisfeito”.

No item “profissionalismo”, 75,0% (n=18) revelaram estar “muito satisfeitos”, 8,3% (n=2) revelaram estar “satisfeitos”, 8,3% (n=2) revelaram estar “insatisfeitos” e 8,3% (n=2) revelaram “nem satisfeitos, nem insatisfeitos”.

Igualmente no questionário é pedido aos estudantes que indiquem sugestões de melhoria relativamente às questões anteriores, sendo que, dos 24 estudantes, 25% (n=6) contribuíram para este item, destacando-se os seguintes comentários: “Apenas agradecer ao Sr. Pedro Matos pela atenção e profissionalismo na defesa dos interesses dos estudantes.” “Um profissional exemplar”, “Fiquei muitíssimo satisfeito com a disponibilidade, a rapidez e a eficiência com que o Sr. Provedor realizou as diligências tendentes à resolução do meu problema.” “Foi a primeira vez que recorri ao serviço de provedoria de estudante (nas diversas IES com as quais contactei) e fiquei muito bem impressionado com o funcionamento da provedoria do IPLeiria” e “Resposta atempada”.

3. ATIVIDADE DO PROVEDOR

No âmbito das suas funções, o Provedor do Estudante interveio como orador em cinco encontros e conferências, destacando-se a oração de sapiência subordinada ao tema: “A questão da Saúde Mental em Estudantes do Ensino Superior”, por ocasião do Quadragésimo Aniversário do ISLA-Santarém, assim como a intervenção no III- Encontro Iberoamericano na Universidade Federal do Rio de Janeiro, subordinada ao tema: “As Salvaguarda para os Ouvidores Universitários: Um Imperativo Institucional”. Igualmente assistiu a cinco encontros e conferências no MCTES (Tabela n.º 6).

Dia	Tema	Organização
18/09/2023	III Encontro Iberoamericano - Brasil	RIdDU
24/10/2023	Apresentação do Programa Saúde Mental	MCTES
01/11/2023	XII Encontro Rede Provedores – Portimão	ISMAT
23/11/2023	Conferência - Promover a equidade no Ensino Superior	MCTES
19/12/2023	I encontro Plano Nacional de Leitura	MCTES
10/01/2024	Apresentação Projeto Eurograduate	MCTES
17/02/2024	FORMA-TE	FNAEESP
22/02/2024	II encontro intercalar da RPE	IPBeja
18/03/2024	II Encontro Nacional Programas Impulso	MCTES
06/04/2024	40º Aniversário – Oração de Sapiência	ISLA – Santarém
11/06/2024	Encontro ENOHE 2024	UBI
19/06/2024	Projeto Bravioo	UBI

Tabela n.º 6 – Intervenções e participação em conferências

O Provedor participou em 41 reuniões, onde se destacam 7 reuniões no âmbito da RPE da qual o Provedor do Estudante é membro da Comissão Executiva. Promoveu 15 reuniões no âmbito de processos, e 8 reuniões com as Associações de Estudantes (Tabela n.º 7).

Dia	Hora	Assunto
04/09/2023	09h30	Reunião Associação de Estudantes ESTM
05/09/2023	09h00	Reunião na Fundação Calouste Gulbenkian
11/09/2023	07h00	Reunião RPE
03/10/2023	09h00	Reunião estudantes ESTM – Listas AE
09/10/2023	09h30	Reunião RPE
10/10/2023	09h30	Reunião ESTM processo n.º 23.23/24
17/10/2023	09h00	Reunião com estudantes núcleo de formação Torres Vedras
30/10/2023	16h00	Reunião Câmara Municipal Sobral de Monte Agraço – Estrutura Missão
07/11/2023	09h00	Reunião AE's IPLeiria na ESTM
14/11/2023	12h00	Reunião com estudante ESTM
20/11/2023	16h00	Reunião Câmara Municipal Sobral de Monte Agraço – Estrutura Missão

Dia	Hora	Assunto
04/09/2023	09h30	Reunião Associação de Estudantes ESTM
28/11/2023	10h30	Reunião RPE
05/12/2023	09h00	Reunião ESTM processo n.º 57.23/24
12/12/2023	11h00	Reunião processual na ESTM
14/12/2023	10h30	Reunião RPE
03/01/2024	09h00	Reunião RPE e Grupo Parlamentar PCP
09/01/2024	11h00	Reunião RPE e Grupo Parlamentar PSD
16/01/2024	11h00	Reunião processual na ESTM
29/01/2024	10h00	Reunião processual na ESTM
31/01/2024	12h30	Reunião processual na ESTM
09/02/2024	09h00	Reunião processo n.º 71.23/24
15/02/2024	12h45	Reunião Inovação Pedagógica ESTM
21/02/2024	14h00	Reunião processo n.º 60.23/24
29/02/2024	14h30	Reunião na Fundação Calouste Gulbenkian
13/03/2024	09h30	Reunião processual na ESTM
20/03/2024	11h00	Reunião AEESTM
01/04/2024	16h00	Reunião Fundação Calouste Gulbenkian
05/04/2024	12h00	Reunião processual na ESTM
18/04/2024	16h45	Reunião processual na ESTM
26/04/2024	09h00	Reunião UTAD - Vila Real
06/05/2024	08h00	Reunião XIII - Encontro RPE
08/05/2024	12h00	Reunião processual na ESTM
15/05/2024	09h00	Reunião AEESTM
17/05/2024	10h00	Reunião AEESAD.CR
20/05/2024	08h00	Reunião IPBeja
29/05/2024	12h00	Reunião processual ESTM
07/06/2024	10h25	Reunião processual diretor da ESTM
08/06/2024	09h30	Reunião Fundação Calouste Gulbenkian
25/06/2024	13h00	Reunião RPE
03/07/2024	09h00	Reunião processual ESTM
30/07/2024	09h00	Reunião Ordem Psicólogos Portugueses

Tabela n.º 7 – Reuniões por assunto

Igualmente, participou em 11 outras atividades, onde se destacam 2 receções aos novos estudantes, 1 tomada de posse da Associação de Estudantes e 2 visitas em que o IPLeiria se fez representar em eventos de divulgação científica (Tabela n.º 8).

Dia	Descrição
13/09/2023	Receção aos novos estudantes da ESAD.CR
14/09/2023	Receção aos novos estudantes da ESTM
28/09/2023	Reunião de Preparação do encontro RPE
18/10/2023	Tomada de posse da AEESTM
31/10/2023	Tomada de posse da AEESTM
02/03/2024	Visita à BTL – RIPTUR
21/03/2024	Visita à Futurália
23/03/2024	Bênção das Pastas de Finalistas ESTM
08/05/2024	Inauguração exposição “Abaladiça”
11/05/2024	Entrega + Bênção das Pastas ESAD.CR e ESTG
28/05/2024	Apresentação DECIR 2024V

Tabela n.º 8 – Outras atividades



4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Relatório reflete o compromisso contínuo da Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Leiria com a defesa dos direitos dos estudantes e a promoção de uma cultura institucional centrada na escuta ativa, mediação e melhoria constante dos serviços prestados.

A análise dos dados demonstra uma atuação proativa e eficiente, com uma média de resolução de processos em 10 dias úteis e um elevado grau de satisfação entre os estudantes que interagiram com a Provedoria.

A tipologia dos processos recebidos abrangeu, de forma equilibrada, questões académicas, pedagógicas, sociais e outras de foro pessoal, evidenciando a abrangência do papel desempenhado pela Provedoria.

O elevado número de interações por e-mail e a elevada taxa de deferimento de processos confirmam não só a acessibilidade do serviço, mas também a sua eficácia.

As participações em eventos institucionais e em redes nacionais e internacionais reforçam a relevância estratégica da Provedoria do Estudante no debate mais alargado sobre as políticas de ensino superior, nomeadamente no que respeita à equidade, saúde mental e inclusão. Conclui-se, assim, que a atuação da Provedoria ao longo do ano letivo 2023–2024 contribuiu decisivamente para o fortalecimento da confiança dos estudantes nos mecanismos institucionais, ao mesmo tempo que promoveu a construção de uma comunidade académica mais justa, participativa e resiliente.