



Relatório Anual 2015

Albertina Palma
Janeiro de 2016

1. Introdução

A tomada de posse da atual Provedora do Estudante teve lugar no dia 24 de fevereiro de 2015, tendo a designação ocorrido a 7 de janeiro de 2015, em reunião do Conselho Geral do IPS, nos termos do nº 2 do artigo 14º e do artigo 35º dos Estatutos do IPS, na sequência do *terminus* do mandato do anterior Provedor, Dr. Pedro Fagulha.

O presente relatório cumpre o determinado no artigo 36º dos Estatutos do IPS, onde se estipula a elaboração de um relatório anual da provedoria.

Uma vez que o início do mandato atual teve lugar em finais de fevereiro, houve que decidir a que período iria corresponder o primeiro relatório. Podendo ser entendido que o relatório seria relativo ao ano escolar e podendo igualmente ser entendido que o mesmo seria relativo a um ano completo de mandato, não foi nenhuma dessas a opção tomada, por duas razões. Em primeiro lugar, porque o ano escolar, com a regulamentação atual do IPS sobre os exames de época especial e as situações excecionais de inscrição e de regularização do pagamento de propinas dos estudantes, só termina efetivamente em 31 de dezembro. Em segundo lugar, porque os relatórios anuais quer das unidades orgânicas quer do Instituto, se reportam ao ano civil.

Assim, pareceu adequado elaborar um relatório cobrindo o período entre a data da tomada de posse e 31 de dezembro de 2015, prevendo-se que os próximos correspondam ao ano civil. Apesar desta opção, uma vez que a tabela de casos e processos (em anexo) está discriminada por mês, é sempre possível fazer uma leitura que tenha em conta o mês e o ano escolar.

O relatório inclui cinco capítulos, constituindo esta introdução o capítulo um, e dois anexos. No capítulo dois dá-se conta da interpretação da missão da Provedora e estabelecem-se os objetivos e as propostas de atividades para 2015, realçando que os mesmos foram condicionados pelo facto de este órgão estar a funcionar, efetivamente, pela primeira vez. O capítulo três reporta as atividades desenvolvidas no âmbito do papel e funções do órgão. No capítulo quatro procede-se à análise dos casos e dos processos que foram desenvolvidos, incluindo a metodologia utilizada, a caracterização dos casos expostos pelos estudantes, com apresentação de dados estatísticos considerados relevantes, a apresentação de casos específicos e impactos na organização geral do IPS. No capítulo cinco enunciam-se recomendações para a melhoria do desempenho institucional e o relatório termina com um balanço geral do primeiro ano de mandato da Provedora. Em anexo é apresentada a *Tabela de casos e processos 2015* e um conjunto de fotografias de eventos com a presença da Provedora do Estudante.

2. Missão, objetivos e propostas de atividades

2.1. Interpretação da missão de Provedor

Ao aceitar a posse do cargo de Provedora dos Estudante do IPS, defini como missão a promoção e defesa dos direitos e dos legítimos interesses dos estudantes, não apenas na perspectiva impessoal do articulado legal e regulamentar do ensino superior e do IPS, mas acima de tudo numa perspectiva humana e pluralista, suscetível de tornar visíveis as interpretações dos e das estudantes.

Neste sentido, propus-me ir construindo ao longo do mandato aquilo a que chamei **o ponto de vista do estudante**. Parti assim dos pressupostos de que, primeiro, este nem sempre coincide com o ponto de vista dos órgãos e serviços do Instituto, segundo, constitui um contributo valioso para o desenvolvimento do IPS, mas que, terceiro, não está sistematizado por forma a poder ser integrado no esforço de melhoria contínua da qualidade institucional. Daí, a importância primordial que me parece assumir o trazer à superfície e dar visibilidade às interpretações que os estudantes fazem da legislação e regulamentação institucional e da sua aplicação em situações concretas, bem como à leitura que fazem das informações transmitidas, nomeadamente através dos sítios institucionais na internet.

Foi assim na perspectiva global do desenvolvimento harmonioso do IPS como instituição plural e inclusiva, com a qual toda a comunidade seja capaz de se identificar, e da promoção contínua da excelência da sua ação que procurei desenvolver a minha própria ação enquanto Provedora do Estudante do IPS.

2.2. Objetivos e ações para 2015

Os objetivos do primeiro ano de mandato foram condicionados pela total ausência de experiência no exercício do cargo, quer pela parte da Provedora quer por parte do Instituto. Ademais, a inexistência de ação de um provedor ao longo dos 35 anos de vida do IPS fazia antever dificuldades de compreensão e de afirmação da ação deste órgão, o que tornava urgente o desenvolvimento de uma consciência da sua utilidade ou mesmo da sua necessidade. Assim, uma primeira preocupação traduzida em objetivos teve a ver com esta circunstância.

Os objetivos foram definidos da seguinte forma:

- Tornar visível a figura de provedor;
- Estabelecer contacto com os provedores das outras instituições de ensino superior para aprender com a experiência deles sobre o papel e o exercício das funções de provedor;
- Consensualizar no IPS o papel e as funções de Provedor do Estudante;
- Contactar com órgãos e serviços do IPS para fins de diagnóstico de problemas e de questões a abordar e para articulação de trabalho;
- Tornar útil a ação da Provedora.

As ações a curto prazo previstas para a consecução dos objetivos foram as seguintes:

- Reformulação da área do Portal do IPS dedicada ao provedor, com indicação dos contactos, a localização do gabinete e os horários de atendimento;
- Criação de instrumentos para a interação entre a comunidade, nomeadamente os estudantes, e a Provedora;
- Estabelecimento de contactos com os provedores das outras instituições;
- Promoção da elaboração do Regulamento do Provedor do Estudante do IPS;
- Reuniões com órgãos e serviços para articulação de ações e atividades;
- Desenvolvimento de uma abordagem adequada às exposições, queixas ou sugestões dos estudantes.

3. Atividades desenvolvidas

3.1. Adoção de procedimentos para o exercício do cargo

Foi feita uma proposta para a atualização imediata da área do Provedor no portal do IPS, incluindo:

- Mensagem da Provedora;
- Contactos;
- Local do gabinete no campus de Setúbal e no campus do Barreiro;
- Horário de atendimento pessoal no campus de Setúbal e no do Barreiro;
- Formulário eletrónico para envio de exposições, queixas ou sugestões.

O atendimento pessoal foi fixado semanalmente à 5ª feira, das 14h30 às 18h30, decorrendo na última 5ª feira do mês no campus do Barreiro.

Foi atribuído à Provedora um gabinete, partilhado com outra entidade, e foram dadas credenciais de acesso aos dados académicos de estudantes nos portais do IPS e das Escolas, bem como aos e-mails institucionais dos estudantes.

Simultaneamente o IPS informou a Rede Nacional de Provedores do Estudante do início do mandato da nova Provedora, passando esta a integrar a referida estrutura.

3.2. Reuniões com órgãos de gestão

As reuniões previstas tinham como objetivo a elaboração de diagnósticos de situações problemáticas e a abordagem de questões de interesse comum, conducentes a ações articuladas.

Estavam previstas reuniões com todos os Presidentes dos Conselhos Pedagógicos, direções das Escolas, AAIPS e SAS. Estas não foram, porém, integralmente cumpridas pela necessidade de dar resposta às solicitações dos estudantes que começaram a ocorrer logo a partir de 6 de março.

Assim, algumas reuniões foram acontecendo sem obedecerem ao plano pré concebido, antes como necessidade de resolver problemas e abordar questões que foram sendo colocadas e que, neste caso, serviram de ponto de partida para questões mais abrangentes.

A primeira reunião da iniciativa da Provedora teve lugar na sede da AAIPS com representantes da mesma, após a designação pelo Conselho Geral e antes da tomada de posse, para analisar formas de intervenção e de coordenação.

Foram realizadas as seguinte reuniões formais com órgãos de gestão:

- Presidente do Conselho Pedagógico da ESTBarreiro: 26 de março;
- Direção da ESTSetúbal: 2 de abril;
- Administradora dos SAS: 9 de abril;
- Presidente do Conselho Pedagógico da ESCE: 7 de maio;
- Direção da ESCE: 7 de maio;
- Secção pedagógica do Conselho Académico (a convite do Presidente do IPS): 8 de maio;
- Presidente do Conselho Pedagógico da ESS: 14 de maio;
- Direção da ESTBarreiro: 28 de junho;
- Direção da ESS: 9 de julho.

3.3. Outras reuniões

Ocorreram ainda múltiplas reuniões informais com o Presidente do IPS e com o Vice-Presidente, responsável pelos Assuntos Académicos, e, ainda, com a Administradora dos SAS.

A convite da Administradora dos SAS, a 22 de outubro, a provedora participou numa reunião destinada a analisar uma proposta de adoção de um procedimento novo na área de apoio psicológico aos estudantes, na qual também participou o Pró Presidente para o Sucesso Académico.

A provedora participou ativamente, ainda que de modo informal, num conjunto de reuniões com o grupo de missão para a elaboração da proposta de *Regulamento do Provedor do Estudante do IPS*, entre 23 de julho e 29 de outubro.

3.4. Participação em eventos

3.4.1. Eventos do IPS

Ao longo do ano houve uma participação generalizada em eventos do IPS, sendo de destacar os seguintes com a participação oficial da Provedora:

- Feira do Emprego IPS – 3 de março;

- Tomada de Posse dos Núcleos de Curso da AAIPS 2015 – 24 de março;
- III Gala de Aniversário da AAIPS – 11 de abril;
- Jornadas da Construção, ESTBarreiro/IPS – 13 de maio;
- Jornadas de Revitalização Urbana 2015, ESTBarreiro/IPS: 28 de maio;
- V Gala de Finalistas do IPS: 16 de junho;
- Entrega de diplomas aos graduados do IPS 2014: 18 de julho;
- Receção dos estudantes no campus de Setúbal e no campus do Barreiro: 29 de setembro;
- Sessão solene do Dia do IPS e abertura oficial do ano académico: 7 de outubro;
- Sessão de Acolhimento aos novos estudantes CTeSP do IPS: 2 de novembro;
- Encontro Formativo dos Órgãos Dirigentes do IPS: Estremoz, 6-7 novembro;
- Tomada de posse dos órgãos da AAIPS: 9 de dezembro.

Destaco aqui a participação no Encontro Formativo de Dirigentes do IPS, a convite do Presidente do IPS, que ofereceu uma excelente oportunidade de reforço dos laços institucionais e de envolvimento na dinâmica do IPS, com ênfase particular na discussão do Plano Estratégico para os próximos três anos.

3.4.2. Outros

- Participação no V Encontro Nacional de Provedores do Estudante (V ENPE): 16 de outubro | Universidade Europeia – Lisboa.

Este encontro revelou-se bastante útil, já que proporcionou o contacto com os provedores de outras instituições, facilitando aprendizagens valiosas a partir da partilha de experiências e do debate de questões comuns.

4. Análise de casos e processos

Nos contactos com a Provedora apenas 37,7% dos estudantes utilizaram o formulário eletrónico, tendo os restantes utilizado o e-mail da Provedora. Em muitos casos foi necessário realizar reuniões, tendo sido ocupado o horário semanal para o efeito.

A tabela de casos e processos, com discriminação de data, escola e curso, assunto, processo, apreciação e resultado, é apresentada no Anexo I.

Os casos, num total de 45, incluíram não só queixas ou reclamações, mas também pedidos de informação e pedidos de apoio. De acordo com a natureza do seu conteúdo, foram classificados seguindo a tipologia usada pela plataforma nacional de Provedores, a saber:

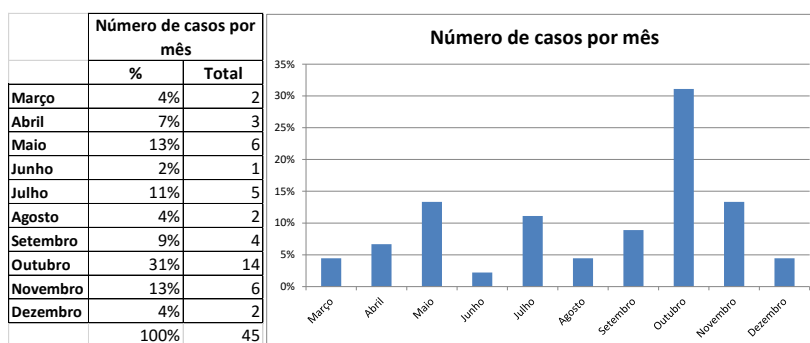
- A – Foro académico-administrativo;
- B – Foro pedagógico;

C – Ação Social Escolar;
D – Outros.

4.1. Caracterização dos casos

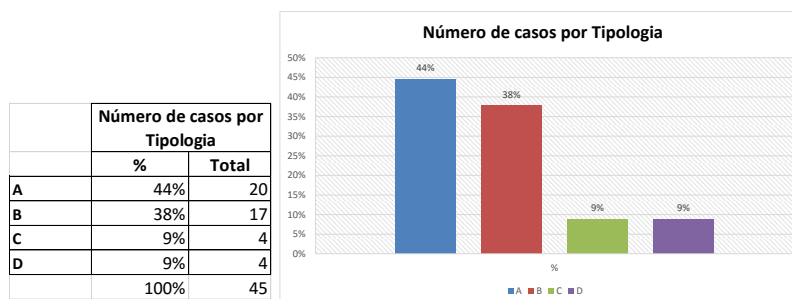
O mês de mais ocorrências (31%) foi outubro (Gráfico 1), tendo-se verificado neste mês os quatro tipos de caso.

Gráfico 1



Pela leitura do gráfico 2 verifica-se que a maioria dos casos (44%) foi do tipo A, foro académico-administrativo, logo seguida pelos do tipo B (38%), foro pedagógico. As outras duas categorias tiveram cada uma igual percentagem (9%).

Gráfico 2



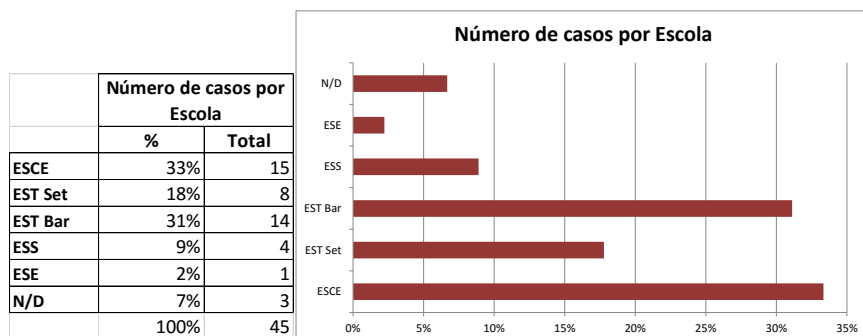
Na categoria C, realça-se o pedido de duas estudantes relativo à perda da bolsa SAS por motivo de não transição de ano devido à falta de 1 ECTS, num caso, e de 5 ECTS noutro. O tratamento deste caso será detalhado no subcapítulo a seguir.

Na categoria D, realça-se a exposição da representante dos estudantes na Assembleia de Representantes e no Conselho Pedagógico da ESTBarreiro reportando um conjunto de problemas relacionados com a distância do campus sede do IPS. Os problemas envolviam a AAIPS, os SAS e vários serviços centrais. Este caso motivou um tratamento especial que também será detalhado no subcapítulo a seguir.

Verifica-se que as Escolas com maior número de casos (gráfico 3) foram a ESCE (33%) e a ESTBarreiro (31%).

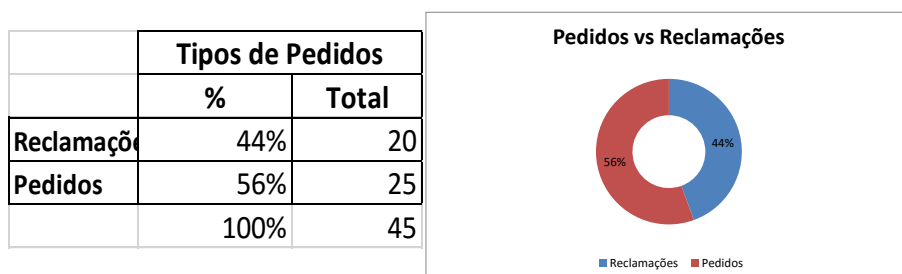
A Escola com menor número de casos (2%) foi a ESE, que apenas apresentou um caso, atípico, relativo a um pedido de ajuda de uma aluna angolana para encontrar emprego. Ainda assim, este pedido deu azo a uma consulta junto do SEF, por parte da Presidência, acerca das condições em que os estudantes estrangeiros podem arranjar emprego.

Gráfico 3



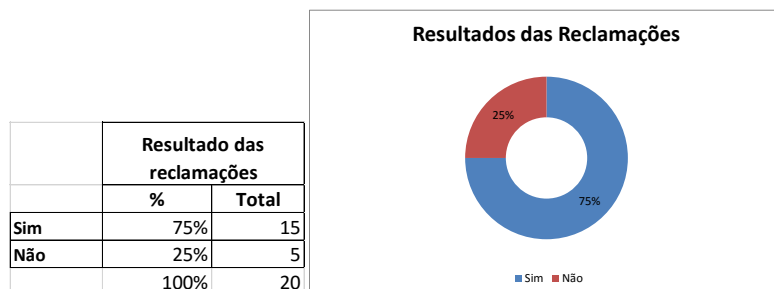
Como se referiu atrás, nem todas as exposições consistiram em queixas ou reclamações. Pelo contrário, como mostra o gráfico 4, estas constituíram apenas 44% do total, enquanto os pedidos de informação ou apoio constituíram 56%.

Gráfico 4



Porém, na maioria dos casos de reclamação (nove do foro académico-administrativo e seis do foro pedagógico) foi dada razão aos estudantes, como mostra o Gráfico 5.

Gráfico 5



4.2. Tratamento dos casos

No tratamento dos casos, privilegiou-se o contacto direto com os vários intervenientes e responsáveis pelas áreas em questão, em detrimento da emissão de pareceres ou recomendações formais.

Esta metodologia revelou-se adequada e eficaz, uma vez que da parte de toda a comunidade, órgãos, serviços e AAIPS, foi evidente o espírito de colaboração e a genuína vontade de resolver os problemas detetados pelos estudantes. Destaco aqui a disponibilidade permanente dos Diretores das Escolas, do Vice-Presidente para a Formação e Assuntos Académicos, da Administradora dos SAS e da Chefe da Divisão Académica.

Assim, em sã colaboração e orientação coletiva para a qualidade, foi possível não só encontrar soluções para a maioria dos casos apresentados, mas também, quando tal não se verificou, analisar a possibilidade de proceder a alterações futuras nos procedimentos e regulamentos em vigor.

4.2.1. O caso da ESTBarreiro

Foi recebida a 4 de maio uma exposição da representante dos estudantes na Assembleia de Representantes e no Conselho Pedagógico dando conta de vários problemas relacionados com a distância entre a Escola e a sede do IPS.

Dado que os problemas abarcavam diversas áreas, a solução encontrada foi a realização de uma reunião para a qual foram convidados, além do Diretor da Escola, o Presidente do IPS, a Administradora dos SAS e a AAIPS.

A ideia da reunião foi bem acolhida quer por parte dos estudantes quer por parte dos convidados. Foram abordados temas relacionados com dificuldades colocadas pela centralização dos serviços e da AAIPS, os serviços disponíveis nos SAS e outras questões relativas ao estatuto de estudante internacional, propinas e ainda a atual oferta formativa, nomeadamente a não abertura de vagas para a Licenciatura em Engenharia Química.

A reunião revelou-se bastante produtiva, uma vez que foram dados esclarecimentos úteis e foi clarificada a ideia de que a Presidência e a AAIPS não têm a intenção de discriminar esta Escola e estão abertos a sugestões de melhoria da comunicação entre a Escola e a sede do IPS.

4.2.1. Impactos na organização geral do IPS

Alguns casos, embora não tendo tido solução imediata, motivaram propostas de introdução de alterações que se espera venham a ter efeitos benéficos na qualidade do IPS, como a seguir se especifica:

- Regulamentos do IPS

- Foi reconhecida a necessidade de todos os regulamentos remeterem explicitamente para a legislação enquadradora, por forma a não transmitirem a ideia de arbitrariedade institucional.
- Regulamento de inscrição e propinas
 - Foi decidido introduzir uma especificação informando que a inscrição online só é válida após o pagamento da respetiva taxa no prazo regulamentar. Foi também decidido emitir um aviso aos estudantes nesse sentido, juntamente com o comprovativo da inscrição.
- Transição de ano para efeitos de atribuição de bolsa SAS
 - Foi analisada a possibilidade de estender o atual programa para estudantes finalistas de forma a incluir os candidatos a bolseiros a quem falta um número reduzido dos ECTS requeridos para acesso à bolsa. Esta norma irá permitir-lhes fazer exames na época especial e, em caso de sucesso, a manutenção da bolsa.

5. Recomendações

• Diplomas correspondentes a partes curriculares de mestrados

De acordo com os Artigos 20º e 39º do Decreto-Lei nº 74/2006, não alterados pelo Decreto-Lei nº 115/2013, podem ser passados diplomas correspondentes a “um conjunto organizado de unidades curriculares, denominado curso de mestrado, a que corresponde um mínimo de 50% do total dos créditos do ciclo de estudos”, ou seja, a parte curricular do mestrado.

A partir da queixa de uma estudante, verificou-se que, no curso de Mestrado em (Re)Habilitação vocal da ESS, a parte curricular corresponde a 53 ECTS, podendo por isso decorrer totalmente no 1º ano. No entanto, em virtude de se ter optado por introduzir uma pequena componente de estágio ou projeto no 1º ano, tal não se verifica. Estando este mestrado acreditado pela A3ES, não há nenhuma observação a fazer em termos de organização pedagógica. No entanto, esta organização dificulta a obtenção do diploma a que os estudantes têm direito pela frequência da parte curricular do mestrado, obrigando-os a pagar mais do que um ano de propinas.

Assim, reconhecendo o mérito da opção pedagógica, recomenda-se que, sempre que possível, a parte curricular dos mestrados decorra apenas num ano, para que os diplomas respetivos possam constituir, em si próprios, uma oferta formativa mais acessível aos interessados.

• Melhoria do serviço de informação institucional

Numa rápida consulta aos vários portais institucionais, para efeitos de apreciação de exposições de estudantes, verificou-se que existem lacunas de informação e muita informação desatualizada e sobreposta. Para além disso, nem sempre a informação e as normas disponibilizadas são tão claras como podem parecer, permitindo por vezes interpretações contraditórias. Esta situação é do conhecimento da Presidência do IPS que está

empenhada na melhoria deste aspeto, incluído aliás na proposta de PEDIPS 2016-2018, que se encontra em discussão (Plano Estratégico de Desenvolvimento do IPS 2016-2018 – Síntese, p. 16).

A disponibilização da informação institucional de forma completa e clara é obrigatória por lei, nomeadamente através do *guia informativo do estabelecimento de ensino*, em versão bilingue (Decreto-Lei nº 42/2005, Artigos 34º-37º), e é imprescindível ao funcionamento democrático do Instituto. Pela importância de que este assunto se reveste, julgamos pertinente recomendar atenção prioritária a esta matéria.

6. Balanço final

O primeiro ano do mandato da atual provedora corresponde ao início da atividade do órgão Provedor do Estudante do IPS, o que levou à preocupação acerca da eventual invisibilidade do mesmo. Constatou-se, porém, que tal não aconteceu. Na verdade, não só os estudantes recorreram aos serviços da provedora mas também a instituição mostrou valorizar a presença e a ação deste órgão, acolhendo-o e integrando-o de forma colaborante.

As ações previstas foram globalmente concretizadas no sentido do cumprimento dos objetivos delineados. Foram estabelecidos procedimentos básicos e criados os instrumentos necessários para o exercício das funções. Foi introduzida uma metodologia de tratamento das exposições dos estudantes que se revelou adequada. Com a publicação do *Regulamento do Provedor do Estudante do IPS*, que se espera para breve, ficará completo o quadro normativo do órgão.

É de realçar que a maioria das exposições dos estudantes (56%) correspondeu não a queixas ou reclamações mas a pedidos de informação ou apoio. Esta circunstância aponta para a necessidade de manter em funcionamento no IPS uma boa plataforma comunicacional e uma estrutura organizacional e pedagógica eficaz.

O número de exposições, tendo em conta o universo de 5.631 estudantes do IPS (a 31 de dezembro de 2015), não é preocupante em termos quantitativos, mas o seu conteúdo pode ser significativo se analisarmos os tipos de questão apresentados e se daí retirarmos ideias para melhorias concretas do desempenho institucional. É nessa perspetiva que o presente relatório foi elaborado.

ANEXO I
Tabela de casos e processos 2015

	Data	Escola	Curso	Assunto	Processo	Apreciação	Resultado
1	06/03	ESCE	SIO	A Propinas Estudante internacional	Encaminhado para a DA	Tinha razão	Alteração do valor da propina
2	10/03	ESTSet	EACI	B Organização pedagógica	Sugestão de contactar RUC /C. Curso	Tinha razão	Reformulação das orientações
3	07/04	ESCE	LMKT	B Avaliação UC - eventual falta de isenção	Contactos pessoais com Diretora de Curso	Aparentement e não tinha razão	Sugestão apresentada: averiguação só mediante apresentação de queixa formal
						N/A	
4	23/04	ESE	AIS	C Apoio social a estudante internacional	Encaminhado para SAS	Reanálise da situação dos apoios a estudantes internacionais	Atualização da informação sobre o assunto
						N/A	
5	24/04	ESS	ENFB	A Acesso	Análise de todas as possibilidades aplicáveis	Necessidade de diferenciar o esclarecimento aos estudantes	
						N/A	
6	04/05	ESTBar	Representante Estudantes AR e CP	D Vários relativos à distância da sede do IPS	Reunião entre os estudantes, o Diretor, Presidente do IPS, Coord. SAS e AAIPS	Há que melhorar a comunicação entre a ESTBar e a Presidência e os serviços centrais	Início de diálogo mais permanente com os órgãos centrais para resolução de problemas
						N/A	
7	11/05	ESTBar	LEC	A Avaliação-pautas	Encaminhado para a DA cc Diretor e Vice-Presidente	Tinha razão	Correção da pauta de avaliação
8	14/05	ESCE	GSI	A Propinas em atraso	Encaminhado para a DA	Não tinha razão	Obrigação de pagar
						Deu informações erradas	
9	18/05	ESCE	GRH	A Propinas em atraso	Encaminhado para DA e Vice-Presidente	Tinha razão	Situação esclarecida
						Houve erro da DA	

10	21/05	ESTSet	EEC	A	Propinas – forma de pagamento	Encaminhado para a DA	Pedido para criar formas de pagamento alternativas para residentes no estrangeiro	Criação de exceção para resolução do problema
							N/A	
11	21/05	ESTBar	LEC	A	Propinas – Est. Internacional	Encaminhado para a DA	Não tinha razão	Houve erro da DA, mas o estudante estava consciente do seu estatuto
12	09/06	ESS	LENF	A	Propinas Estudante Internacional	Encaminhado para Vice-Presidente	Não estava nas condições de estatuto internacional	Pretensão não atendida
							N/A	
13	05/07	ESS	LENF	B	Queixa da enfermeira orientadora de ensino clínico (apresentada pelos pais)	Marcação de reunião com a aluna, que não compareceu	A situação também foi colocada à ESS e foi resolvida	Nova oportunidade de fazer a UC em período especial/Averiguação a fazer por parte da Escola acerca da conveniência de (des)continuar aquele contexto de estágio
							N/A	
14	07/07	ESCE	CF	A	Atraso na atribuição de equivalências	Contacto com DA, Vice-Presidente IPS e Diretora da ESCE	Tinha razão	Situação resolvida a favor do aluno
15	09/07	ESTBar	LGC	A	Pedido de certidão indeferido por falta de pagamento de propinas	Encaminhado para a DA	Tinha razão	Emissão da certidão
16	21/07	ESCE	CFD	B	Avaliação	Encaminhado para RUC, D. Curso, CP e Diretora	N/A	
17	30/07	ESTBar	Biotec	A	Propinas – Estudante internacional que queria mudar de curso	Reunião com a aluna e contacto com o Diretor da Escola	Não podia mudar de curso porque o mesmo não abre vagas no próximo ano	Questão resolvida por nem sequer se colocar
							N/A	
18	12/08	ESTSet	LEEC	A			Não tinha razão	Queixa não atendida

					Estatuto trabalhador estudante	Encaminhado para Vice-Presidente	Foi aplicado o regulamento em vigor	
19	21/08	ESTSet	TGI	B	Creditação de UC feita na ESCE não foi concedida	Duas reuniões com o estudante. Sugestão de apresentar uma reclamação ao Presidente do IPS	Tinha razão Não se vê fundamentação para a não creditação. Recomendação de creditação da UC	
20	04/09	ESTBar	LEC	A	Falha de informação relativa a inscrição em exames época especial que levou à decisão de não inscrição	Contacto com o Diretor da Escola que assumiu a falha. Estudante aconselhado a apresentar queixa ao Diretor para que este apresente esclarecimentos	Tinha razão	
21	12/09	ESTBar	Biotec	A	Candidato a mudança de curso, não obteve colocação e pede apoio para resolução da situação	Encaminhado para Vice-presidente para esclarecimentos	Não houve irregularidades no processo N/A	Não obteve colocação
22	14/09	ESTSet	LEI	A	Alegado erro na pauta	Pedido de verificação a Vice-presidente	Tinha razão Verificação de erro	Erro corrigido
23	25/09	ESTBar	Não referido	B	Pedido de informação sobre procedimentos para candidatura a programa estudantes finalistas	Informação facultada	N/A	
24	02/10	Não referida - Remetido pela mãe dum estudante N/D	Não referido	D	Pedido de informação sobre apresentação de reclamação sobre praxe/traje académico	Sugestão de envio de reclamação para AAIPS	N/A	

25	08/10	ESCE	CF	C	Perda de bolsa por não transição de ano	Pedido de análise da situação e proposta de extensão do programa de finalistas a estes alunos	Parece razoável criar situação de exceção para apoiar estes alunos	Resposta negativa por se entender não haver condições de abranger todos os alunos em situação idêntica
							N/A	
26	12/10	ESTBar	Representante dos estudantes CR e CP	A	Pedido de esclarecimento sobre procedimento relativo a taxa de exames	Resposta fornecida	N/A	
27	13/10	ESTSet	MEP	B	Pedido de informação sobre programa de apoio a estudantes finalistas	Sugestão de contactar Coordenador de Curso e CP	N/A	
28	14/10	ESCE	GRH	C	Perda de bolsa por não transição de ano (2º caso sobre este assunto)	Pedido de análise da situação e proposta de extensão do programa de finalistas a estes alunos	Parece razoável criar situação de exceção para apoiar estes alunos	Resposta negativa por se entender não haver condições de abranger todos os alunos em situação idêntica
							N/A	
29	15/10	ESCE		A	Alegado pagamento indevido de multa devido a informação incorreta da DA	Encaminhado para Vice-presidente	Não tinha razão A informação disponibilizada está correta, mas deve ser tornada mais explícita para evitar interpretações incorretas	Pedido indeferido
30	19/10	ESTBar	LEC	A	Alegado atraso e incorreção na emissão de diploma	Encaminhado para DA	Tinha razão	Emissão de diploma correto e devolução da taxa de urgência
31	20/10	ESCE		B	Relato de ocorrência e pedido de informação sobre regime de assiduidade e pontualidade	Informação facultada sobre normas do IPS e sobre procedimento a adotar na ESCE	O relato não pode ser confirmado por falta de identificação da UC e docente em causa	
							N/A	
32	21/10	ESCE	CFN	A	reingresso/propinas	Encaminhado para DA	Tinha razão	Erro corrigido

33	26/10	ESCE	CFN	B	Alteração do plano e estudos e reposicionamento em termos de inscrição	O e-mail vinha com mais do que um endereço e foi respondido por outros	A aplicação das alterações do plano de estudos foi precipitada e provocou uma série de equívocos	Situação esclarecida
							N/A	
34	27/10	ESCE	CFN	B	Alteração do plano e estudos e reposicionamento em termos de inscrição (2º caso sobre este assunto)	O e-mail vinha com mais do que um endereço e foi respondido por outros atores organizacionais	A aplicação das alterações do plano de estudos foi precipitada e provocou uma série de equívocos	Situação esclarecida
							N/A	
35	27/10	ESTBar	CETOP	B	Colocação em estágio	Reunião com Diretor	Tinha razão	Colocação efetuada a contento das partes
							Embora a situação fosse complexa devido a limitações de horário por parte do estudante	
36	28/10	ESTSet	TGI	B	Pedido de informação sobre estado da reclamação relativa ao pedido de creditação não concedida	Informação prestada	Tinha razão	
							A solução encontrada pela Presidência do IPS envolveu o pedido de parecer a júri externo e a resposta levou bastante tempo	
37	29/10	ESTBar	LEQ	D	Vários relacionados com situação específica dos estudantes angolanos	Sugestão de pedido de várias reuniões a órgãos do IPS para análise e resolução dos problemas. A Presidência e os SAS foram informados	As situações merecem análise diferenciada e soluções à medida	
							N/A	

38	17/11	ESCE	CF	B	Problema com regras de transição de ano	Encaminhado para Vice-Presidente	A aplicação das alterações do plano de estudos foi precipitada e provocou uma série de equívocos	
							N/A	
39	17/11	Candidatos a órgãos AAIPS		D	Reclamação contra processo eleitoral	Proposta de reunião dos candidatos e reclamantes com o Presidente da MAG-AAIPS	N/A	A reunião não chegou a realizar-se por falta de confirmação de disponibilidade
		N/D						
40	20/11	ESTSet	TGI	B	Alegado erro na colocação no programa de estudantes finalistas	Encaminhado para Diretor	Tinha razão	Erro corrigido
41	24/11	Remetido por IPSS		C	Pedido relativo a bolsa SAS	Encaminhado para os SAS	Os SAS informaram o remetente que o estudante devia completar a candidatura	
		N/D					N/A	
42	30/11	ESS	MRVOC	B	Alegada ilegalidade na não emissão de diploma de pós graduação	Recomendação à DA para devolver o valor da taxa	A estudante não tinha razão, mas a resposta do IPS foi tardia, complexa e pouco eficaz	Não emissão do diploma
							N/A	
43	30/11	ESTBar		A	Regulamento Estatuto trabalhador estudante	Esclarecimento sobre o regulamento que tem de cumprir a lei geral	Não tinha razão	Proposta de alteração da redação do regulamento
							O regulamento do IPS deve remeter para a lei geral	
44	07/12	ESCE	CFN	B	Reposicionamento académico devido às alterações curriculares ocorridas	Reunião com o estudante e o Vice-Presidente	Tinha razão	Pedido de autorização especial para manter a situação atual
							O e-mail não recebido pelo estudante motivou atraso e fê-lo continuar a frequentar as UC	

45	22/12	ESTBar	LEC	B	Incidente num exame em que a estudante foi acusada de fraude, juntamente com colega, por alegadamente terem copiado uma pela outra	O processo transitou para janeiro	N/A	
----	-------	--------	-----	---	--	-----------------------------------	-----	--

ANEXO II

Fotografias



Tomada de posse – ESE/IPS, 24 de fevereiro



Tomada de Posse dos Núcleos de Curso da AAIPS 2015 – ESE/IPS, 24 de março



V Encontro Nacional de Provedores do Estudante - Universidade Europeia, 16 de outubro



Encontro Formativo de Órgãos Dirigentes do IPS – Estremoz, 8 de novembro