

ISCTE-IUL, 28 de março de 2018

Exmos. Srs.

Em cumprimento do disposto no nº 9 do artigo 4º do Regulamento do Provedor do Estudante do ISCTE-IUL, apresento à Sra. Reitora, ao Conselho Geral, ao Conselho Pedagógico, aos Serviços de Ação Social e à Associação de Estudantes, o Relatório de Atividades referente ao ano de 2017.

Com os melhores cumprimentos,

A Provedora do Estudante do ISCTE-IUL



Maria Isabel Vieira Nicolau

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES DO  
PROVEDOR DO ESTUDANTE DO ISCTE-IUL  
REFERENTE AO ANO 2017**



**ISCTE-IUL, 28 março de 2018**

# **PROVEDORA DO ESTUDANTE ISCTE-IUL**

## **Relatório de Atividades 2017**

1. O mandato e a atuação da Provedora do Estudante
2. Atividades desenvolvidas
3. Recomendações
4. Conclusões

## **1. O mandato e a atuação da Provedora do Estudante**

O Provedor do Estudante é um órgão cuja legitimação jurídica se encontra no artigo 25 da Lei nº 62/2007 de 10 de setembro que define o Regime Jurídico das Instituições de Ensino Superior. Nos Estatutos do ISCTE-IUL a sua existência é consagrada no nº 2 do artigo 7º do Despacho Normativo nº 11/2011 de 14 de abril, nos termos dos artigos 48 a 51. A sua ação é estabelecida pelo Regulamento do Provedor/a do e da Estudante do ISCTE, constante da Deliberação nº 1890/2010 publicada em 19 de outubro.

Nestes termos, a Provedora do Estudante é um órgão independente que tem como função a defesa e a promoção dos direitos e interesses legítimos dos estudantes inscritos no ISCTE-IUL.

Neste contexto, compete à Provedora do Estudante apreciar exposições dos estudantes sobre matérias pedagógicas e de ação social e matérias administrativas conexas e dirigir aos órgãos competentes as recomendações necessárias para prevenir e reparar ilegalidades ou injustiças e melhorar os procedimentos nestas matérias. A sua ação pauta-se pelo dever de articulação com o Conselho Pedagógico, Associação de Estudantes e com os Serviços de Ação Social, sigilo em relação a informação referente intimidade e à vida privada.

Os meios afetos ao exercício de funções são basicamente um gabinete e um secretariado.

## 2. Atividade desenvolvida

A divulgação da existência e dos regulamentos da Provedoria do Estudante foi feita no início do ano letivo no âmbito das atividades de recepção aos caloiros, com a exposição de um cartaz no Secretariado e inclusão de algumas perguntas a que os alunos deveriam responder.

No âmbito da atividade desenvolvida, o número de exposições recebidas entre 31 de março de 2017 e 28 de março de 2018 foi de 15, número que representa uma baixa relativamente ao ano anterior.

Analisando os casos que foram objeto de exposição e classificando-os segundo o ciclo de estudos, podemos verificar que este ano 2/3 das exposições tiveram origem nos Mestrados e Pós-Graduações (quadro 1).

**Quadro 1 - Distribuição das exposições recebidas por Serviço visado e segundo o ciclo de estudos**

	Licenciaturas	Mestrados e pós-graduações	Doutoramentos	Total
Serviços de Gestão do Ensino e Financeiros	2	5	1	8
Docentes		3		3
Reitoria		1	1	2
Pedido aconselhamento	1	1		2
Total	3	10	2	15

No que se refere ao alvo das reclamações, os Serviços de Gestão do Ensino e Financeiros são os mais visados, representando mais de metade do total apresentado. Seguem-se as reclamações relativas à atividade docente, e isoladamente uma questão da Reitoria. Duas exposições referem-se a pedidos de aconselhamento.

Comparando com o ano anterior, o quadro 2 mostra a evolução dos casos apresentados por serviço e segundo o ciclo de estudos.

**Quadro 2 - Evolução do número de exposições**

	Licenciaturas		Mestrados		Doutoramentos		Total	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Serviços de Gestão de ensino e Financeiros	5	2	4	5	1	2	10	9
Reitoria			1	1		1	1	2
Fénix	1		1				2	
Docentes	6		1	3			7	3
Condições Gerais ISCTE-IUL	1						1	
Pedidos de aconselhamento		1		1				2
Candidatos a alunos	1						1	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>22</b>	<b>15</b>

Neste particular, é relevante salientar que, embora o número total de casos seja menor que no ano anterior, existe um acréscimo nos Mestrados e Pós-Graduações, quer no que se refere aos Serviços de Gestão de Ensino e Financeiros (quadro 3), quer quanto à atividade docente.

### **3. A tipologia das exposições relativas aos Serviços de Gestão do Ensino, encontra-se no quadro 3**

**Quadro 3 – Tipologia das exposições**

Serviços de Gestão do Ensino e Financeiros	Nº de exposições
Propinas	5
Pagamento de prémio de excelência	1
Condições de Inscrição	1
Problemas de atendimento	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

Relativamente aos Serviços de Gestão de Ensino e Financeiros, podemos verificar que as propinas foram o principal objeto de reclamação. Estes casos referem-se a pagamentos em atraso, propinas devidas pelo não cancelamento da matrícula e contestação de dívida da propina. Esta situação é em grande parte devida ao facto de haver, por parte dos estudantes, uma clara falta de conhecimento dos regulamentos das propinas, levando à não anulação da matrícula em tempo devido e consequente dívida, da qual, muitas vezes, não têm consciência.

Apesar destes serviços continuarem a ser o principal objeto de reclamação, verifica-se, apesar de tudo, uma evolução positiva nos procedimentos, com reflexos na facilidade de resolução dos problemas apresentados, havendo apenas uma reclamação sobre o funcionamento e atendimento do aluno.

As exposições sobre a atividade docente que se referiram à substituição, qualidade e relacionamento, foram resolvidas conjuntamente com o Conselho Pedagógico seguindo os procedimentos apropriados em cada caso.

No que se refere à Reitoria, a morosidade de resposta a um requerimento e o regulamento dos prémios de excelência foram as questões apresentadas.

#### **4. Recomendações**

Para além da baixa conflitualidade que o número de casos revela, estes não se apresentaram, no geral, muito complexos.

Para a sua resolução foi sempre pedida a colaboração dos serviços em causa, procurando simultaneamente encontrar a melhor forma de evitar a repetição futura dos mesmos problemas.

As principais recomendações foram no sentido de melhorar a atenção dos responsáveis para prevenir as dificuldades na atividade docente; maior celeridade nos processos nos Serviços convocando, por exemplo, o aluno para uma conversa pessoal quando os argumentos por e-mail se arrastam sem chegar a uma conclusão, bem como maior atenção no atendimento e informação.

#### **5. Conclusões**

Considerando os dados registados, pode considerar-se que o número de exposições é muito reduzido para uma população estudantil volumosa como é a do ISCTE-IUL.

A tendência de diminuição das reclamações deve-se principalmente ao aumento da capacidade de resposta dos órgãos e serviços aos problemas apresentados. Em particular o Conselho Pedagógico, resolvendo eficientemente os casos, evita o arrastamento e conseqüente os pedidos de ajuda à Provedoria. A melhoria evidente de rotinas nos Serviços de Gestão do Ensino também tem ajudado a menos pedidos de intervenção.

Finalmente é de salientar que continua a haver a melhor colaboração de todos os serviços e órgãos na resolução dos problemas, bem como uma excelente aceitação das observações e recomendações feitas.

ISCTE-IUL, 28 de março de 2018

A Provedora do Estudante ISCTE-IUL

*Maria Isabel Vieira Mota*