

Relatório 2018/2019

**PROVEDORIA DO
ESTUDANTE**

**POLITÉCNICO
DE COIMBRA**

ÍNDICE

ÍNDICE DE GRÁFICOS	3
1 NOTA INTRODUTÓRIA.....	4
2 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS À PROVEDORIA.....	5
2.1 PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS POR TIPOLOGIA	6
2.2 PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA	7
3 CONCLUSÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS	8
4 CASOS DE ESTUDANTES IPC ACOMPANHADOS PELO FUNDO SOLIDÁRIO	10
5 NOTAS FINAIS	12

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição percentual dos processos/casos por tipologia	6
Gráfico 2 - Distribuição percentual dos processos/casos apresentados por Unidade Orgânica	7
Gráfico 3 - Distribuição percentual de casos acompanhados no fundo solidário por Unidade Orgânica.....	10

1 NOTA INTRODUTÓRIA

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas pela Provedoria do Estudante do Instituto Politécnico de Coimbra (IPC), visando cumprir o ponto 5, do Artigo 4º, do Despacho nº 8596/2011 publicado em Diário da República, 2ª série - nº 120, de 24 de Junho de 2011. Este documento é referente ao período de 11 de Junho de 2018 a 11 de Junho de 2019 e descreve o número de queixas e reclamações recebidas, a matéria a que dizem respeito, o sentido das reclamações feitas e o respetivo acolhimento pelos destinatários.

As queixas e reclamações recebidas são apresentadas com a tipologia definida nacionalmente pelo Observatório Nacional - Provedorias do Estudante Ensino Superior, agrupando os processos/casos por tipo Académico-Administrativo, Pedagógico, Ação Social e outros.

É ainda parte integrante deste documento, um sumário dos processos dos estudantes IPC analisados no âmbito da ação do Fundo Solidário.

Neste relatório, cumprido o Artigo 16º, do Despacho nº 8596/2011, referente ao Dever de Sigilo, foram excluídas todas as informações que possam lesar a intimidade e vida privada dos intervenientes nos processos.

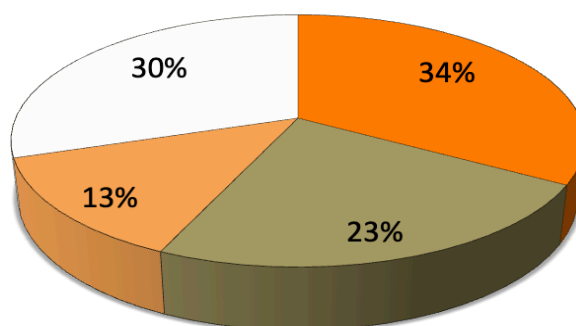
2 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS À PROVEDORIA

Durante o período de 11 de Junho de 2018 a 11 de Junho de 2019 foram apresentadas 35 queixas à Provedoria do Estudante, que originaram um total de 116 reuniões. Em média, por cada processo/caso analisado, foram realizadas 2 reuniões com o estudante, 1 reunião com professores ou serviços e 1 reunião com Presidências ou Órgãos de Gestão da respetiva Unidade Orgânica (UO). O número máximo de reuniões por caso foi de 9 e o mínimo de 1 quando o estudante apenas necessitava de orientação para resolução da situação. Todas as reuniões ocorreram de forma presencial, exceto as reuniões com um estudante da Escola Superior de Tecnologia e Gestão de Oliveira do Hospital (ESTGOH) que foram realizadas com recurso a uma plataforma virtual por opção do estudante.

No mês de Dezembro de 2018, foi criado o formulário de apresentação de queixa disponível no website do IPC (<https://www.ipc.pt/pt/estudar/provedor-do-estudante?q=user/login>), de modo a melhor organizar os processos e respetiva informação. No entanto, a grande maioria dos estudantes optou por apresentar o seu processos/casos, através do contacto de email disponível no website do IPC (provedoria@ipc.pt).

2.1 PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS POR TIPOLOGIA

O gráfico abaixo apresenta a distribuição de processos/casos por tipologia Académico-Administrativo, Pedagógico, Ação Social e outros.



■ Académico-Administrativo ■ Pedagógico ■ Ação Social □ Outros

Gráfico 1 - Distribuição percentual dos processos/casos por tipologia

Os processos/casos do tipo Académico-Administrativo foram os que ocorreram com maior frequência (34%), seguidos dos casos da tipologia “outros” (30%). Na análise de casos do tipo Académico-Administrativo foram contactados os Serviços Académicos (SAC) da respetiva UO e na maioria dos casos a Presidência.

Nos casos de natureza Pedagógica (23%) foram contactados os Professores envolvidos e em casos de natureza mais complexa e/ou com queixa já apresentada à Presidência da respetiva UO, foi contactado o Presidente da mesma.

Em todos os casos classificados com a tipologia Ação Social foi informada e/ou envolvida a Assistente Social da respetiva UO, que manteve ou passou a dar acompanhamento ao estudante.

Em vários casos de diferentes tipologias, foi verificada a necessidade de contactar os SAC das diferentes UO, que responderam de forma atempada e objetiva à informação solicitada.

2.2 PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS POR UNIDADE ORGÂNICA

No Gráfico 2 é apresentada a percentagem de processos/casos recebidos pela Provedoria IPC por UO.

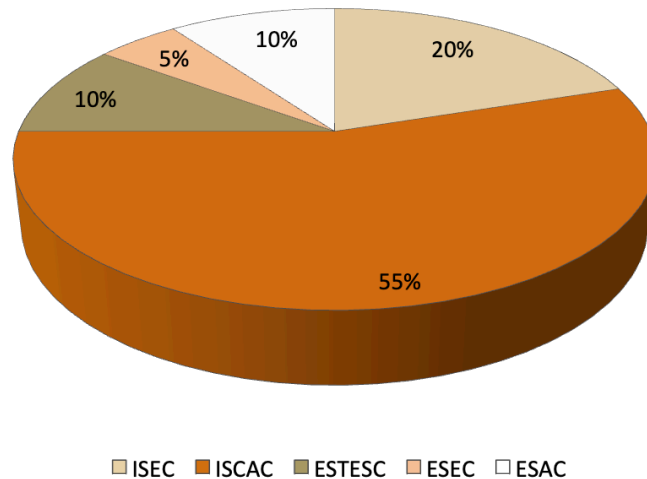


Gráfico 2 - Distribuição percentual dos processos/casos apresentados por Unidade Orgânica

A maioria dos casos apresentados foi realizada por estudantes do IPC das UO's Instituto Superior de Engenharia de Coimbra (ISEC) e Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC), seguidas pela Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTESC).

No entanto, é de ressaltar que as percentagens apresentadas não têm em conta o número total de estudantes por UO, mas sim o número de queixas.

Todos os processos/casos apresentados por estudantes ISEC-IPC foram do tipo Académico-Administrativo e nas restantes UO a tipologia foi diversificada.

3 CONCLUSÃO DOS PROCESSOS/CASOS APRESENTADOS

Os casos de maior complexidade de resolução estiveram relacionados com unidades curriculares (UC) de estágio, sendo verificada a necessidade de alterações aos regulamentos de estágio, que deverão seguir princípios similares de regime de assiduidade e momentos de avaliação. A inexistência da definição de conhecimentos, aptidões e competências a adquirir pelo estudante por módulo de estágio, a falta de evidência escrita de reuniões de estágio e o facto de existirem UC de estágio com elevado número de ECTS apenas com um docente afeto, revelaram-se os desafios mais preocupantes na resolução dos processos/casos deste âmbito.

A mobilidade de estudantes IPC originou alguns processos/casos relacionados com o acesso à mesma. Surgiram, também, casos relacionados com a creditação de UC's; com a dificuldade de acesso a épocas de avaliação de UC's que decorreram no período da mobilidade; e com a oportunidade de realizar um segundo momento de avaliação quando o estudante durante a mobilidade não obtém aproveitamento.

Verificou-se que as oportunidades concedidas a trabalhadores-estudantes, não aparentam ser similares entre UO's, originando por essa razão queixas à Provedoria. Porém, espera-se que processos/casos desta natureza e relacionados com o ponto anterior venham a diminuir, com a implementação do novo regulamento académico do IPC.

Os estudantes internacionais, com dificuldades em falar e escrever Inglês e/ou Português revelaram ser um desafio para o grupo de docentes que os acompanharam, tendo havido a necessidade de reunir com Presidentes de duas UO's e alguns docentes.

Os casos de tipologia Ação Social, foram apoiados pelas Assistentes Sociais e Presidências das respetivas UO's. É de destacar a reduzida frequência destes casos, evidenciado que o sistema de acompanhamento dentro da própria UO, direcionado ao estudante, funciona de forma eficaz.

O plano de transição de uma Licenciatura do IPC, originou também diversos processos/casos que foram analisados como um caso único, uma vez que a resolução da situação foi encontrada em conjunto para todos os estudantes.

Um caso referente a uma situação que terá ocorrido há mais de um ano, foi arquivado por falta de comparência do estudante nas reuniões agendadas.

Foram elaboradas cinco recomendações escritas divulgadas pelos Presidentes das UO's, de modo a minimizar a probabilidade de ocorrência de processos/casos similares.

4 CASOS DE ESTUDANTES IPC ACOMPANHADOS PELO FUNDO SOLIDÁRIO

No âmbito do projeto Fundo Solidário, que visa apoiar estudantes do Ensino Superior com dificuldades económicas na prossecução dos seus estudos, no qual o IPC é parceiro, foram acompanhados 23 processos de estudantes IPC, três dos quais na reunião de Julho de 2018, correspondentes ao ano letivo 2017/2018, e os restantes ao ano letivo 2018/2019. O gráfico abaixo é referente à percentagem de casos do ano letivo 2018/2019.

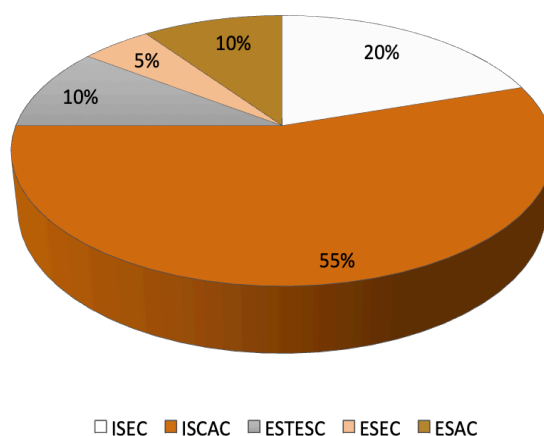


Gráfico 3 - Distribuição percentual de casos acompanhados no fundo solidário por Unidade Orgânica

A maioria dos casos analisados no Fundo Solidário foram de estudantes do ISCAC (n=11), não tendo surgido casos relativos a estudantes da ESTGOH.

Todos os casos de estudantes IPC apresentados ao Fundo Solidário, foram analisados pela equipa de Assistentes Sociais do IPC, tendo sido verificados todos os parâmetros relacionados com Bolsas do Ensino Superior da Direção Geral de Ensino Superior (DGES), Bolsa de Apoio de Emergência ao Estudante do IPC (A2ES), outros apoios já concedidos aos estudantes e a sua condição social e familiar.

No total, o Fundo Solidário concedeu de forma direta 8433€ a estudantes do IPC. Este montante está relacionado com o pagamento total ou parcial de propinas, podendo ainda aumentar nos próximos meses, uma vez que existem situações em que o pagamento é realizado de acordo com o aproveitamento do estudante, após ocorrem todos os momentos de avaliação referentes ao 2º semestre.

Não estão, também, contemplados neste montante, apoios monetários concedidos pela Cáritas Diocesana de Coimbra para a aquisição de bens de primeira necessidade, bem como, o valor correspondente às senhas de alimentação concedidas pelos Serviços de Ação Social (SAS) IPC a alguns estudantes.

Sete estudantes estavam envolvidos em Bolsas de Atividades de Apoio Social (BAAS) do IPC, dois obtiveram apoio total ou parcial de bolsa A2ES e dois foram encaminhados para o programa NEXT, promovido pelo Instituto Universitário Justiça e Paz, de forma a combater o insucesso escolar, através da promoção de explicações em regime de voluntariado.

5 NOTAS FINAIS

A distribuição de casos Académico-Administrativo e Pedagógico está de acordo com o panorama nacional de 2017, apresentado no Encontro Nacional de Provedores do Estudante em 2018.

O balanço do ano letivo 2018/2019, aparenta ser positivo considerando o número de processos/casos apresentados à Provedoria e o número total de estudantes do IPC. Na maioria das situações, antes de exporem o processo/caso à Provedoria, os estudantes seguiram os procedimentos internos da respetiva UO. No entanto, verificaram-se diversas situações em que os estudantes levaram demasiado tempo a apresentar o processo/caso à Provedoria, complicando os prazos académico-administrativos. Todavia, alguns estudantes apenas apresentaram queixa após a aprovação na UC em causa.

Na maioria dos casos, a média de quatro reuniões realizadas pela Provedoria do Estudante foi suficiente para esclarecer e/ou solucionar o processo/caso.

Vários processos/casos apresentados estavam relacionados com diferentes regulamentos e procedimentos existentes por UO. Espera-se que com os regulamentos-académicos do IPC (1º e 2º ciclo), diminuam as situações de não equidade na componente académico-administrativa entre estudantes IPC.

Os resultados apresentados neste relatório, serão integrados nos dados do Observatório Nacional Provedorias do Estudante do Ensino Superior, que apresenta anualmente a caracterização nacional no Encontro Nacional de Provedores do Estudante (IXENPE), a ocorrer no último trimestre de 2019.

Ficha Técnica

Título

Relatório 18/19

Emissor

Joana Santos

Provedoria do Estudante

Versão 0.0

Editado em 15/07/2019

©2018, POLITÉCNICO DE COIMBRA

**POLITÉCNICO
DE COIMBRA**

www.ipc.pt

<http://sigq.ipc.pt>

qualidade@ipc.pt